

Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR

AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2025

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (SARAWAK)
PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN STAF

KETUA PTJ :

FIRDAUS ABDULLAH @ KENNETH KEVIN AKEU

KETUA UNIT KUALITI :

YUSSRI B SAWANI

PENYELARAS :

YUSSRI B SAWANI

PENULIS :

1. UMAIRA BINTI OTHMAN KOYA
2. ROSMAN BIN YAHYA
3. MUHAMMAD NAZMI BIN NAZARUDIN
4. YUSSRI B SAWANI
5. MOHAMMAD ISA BIN MOHAMADIN
6. SAIMI BIN BUJANG
7. JUFERI BIN IDRIS

8. FAREINY BINTI MORNI
9. ERIMALIDA BINTI YAZI
10. SITI SAHMSIAH BINTI SAHMAT
11. NOOR SHIMA BINTI ANTONY
12. YAZIZ BIN KASIM
13. MOHAMMAD BIN ABANG
14. SARAH SYAMIMI BINTI KHALID
15. DAYANG NAZARI BINTI AWANG DRAHMAN
16. ALIA FATIN BINTI IBRAHIM
17. MOHD SYAZWAN BIN MOHD ARIS
18. UMMI AMINAH BINTI ZAMHARI
19. MOHAMAD HASIMI BIN ABDULLAH
20. WAN FAKHRURRAZI BIN WAN DAHALAN
21. IMILIA BINTI IBRAHIM
22. MOHAMMAD ARIF BIN SAHAT
23. FAZILAWATI BINTI OTHMAN
24. SABARIAH BINTI ABD SAMAD
25. SHARIFAH NORAINI BINTI WAN MUSTAPA
26. SITI NURFARAHINE BINTI MINGGU
27. ZAINON BINTI HAJI BIBI
28. ABDUL HAFIZ BIN ABDUL KHALID

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan (Plan)

Kepimpinan UiTMCS merangka strategi pembangunan sumber manusia dengan **berpandukan kepada hala tuju global, nasional, negeri dan institusi**. UiTMCS menyelaraskan perancangan dengan SDG 2030 yang menekankan kelestarian dan pembangunan insan pada peringkat dunia. Manakala, pada peringkat Malaysia, UiTMCS merujuk Malaysia MADANI, Pelan Strategik Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) 2021–2025 untuk memastikan bakat akademik dan bukan akademik dibangunkan secara holistik berdasarkan kepada **5 fokus utama KPT**. Perancangan disesuaikan dengan **PCDS 2030** yang menekankan transformasi ekonomi berasaskan bakat tempatan dari perspektif Sarawak. Sementara itu, pada peringkat institusi, UiTMCS berpandukan Pelan Strategik UiTM 2021–2025 dengan tema Soaring Talent bagi melahirkan tenaga kerja berdaya saing berasaskan kepada nilai **RANYAI**. Perancangan ini dilaksanakan melalui Strategic Action Plan(SAP) dengan melibatkan semua bahagian dan fakulti. Analisis keperluan tenaga kerja, pemprofilan kompetensi, serta unjuran perjawatan menjadi asas kepada strategi pengambilan, pembangunan kerjaya dan kesinambungan kepimpinan.

Pelaksanaan (Do)

Pelaksanaan strategi dipacu oleh objektif utama UiTMCS iaitu menyediakan pendidikan bertaraf dunia, memantapkan tadbir urus organisasi dan menjayakan penyelidikan berimpak tinggi.

Inisiatif yang dijalankan termasuk **latihan pedagogi, program mentor-mentee, pembangunan pensyarah cemerlang, serta penyediaan laluan kerjaya staf**. Kepimpinan UiTMCS turut **membudayakan nilai Etika, Spiritualiti dan Integriti(ESI) dalam amalan kerja**.

Pada masa sama, staf digalakkan mengikuti program PhD, pensijilan profesional dan latihan industri. Tambahan pula, dari sudut kesejahteraan, pelbagai **program kekitaan dan kesejahteraan mental-fizikal** dilaksanakan bagi menyokong tenaga kerja yang seimbang. Sistem pengurusan bakat berasaskan kompetensi serta Talent Pool diperkenalkan untuk memastikan penempatan staf yang strategik. Selain itu, inisiatif penyelidikan dan kolaborasi industri turut digerakkan selaras dengan keperluan negeri dan negara.

Pemantauan (Check)

UiTMCS melaksanakan pelan pemantauan yang bersepadu melalui sistem **e-War Room** yang mengintegrasikan data pengurusan sumber manusia seperti kadar pengambilan staf, pencapaian latihan dan tahap kompetensi. Pemantauan ini disokong dengan **Traffic Light Management System(TLMS)** bagi menilai kedudukan perjawatan. Mesyuarat Jawatankuasa Sumber Manusia Negeri(JKSMN) dan Jawatankuasa Panel Pembangunan Sumber Manusia (JPPSM) digunakan untuk menilai pencapaian KPI, mengenal pasti isu serta memutuskan intervensi. Setiap Ketua Bahagian dipertanggungjawabkan memantau pengurusan bakat, latihan dan perancangan penggantian di unit masing-masing. Analisis data dan laporan dibentangkan secara berkala, sekali gus memastikan kepimpinan dapat membuat keputusan berdasarkan bukti yang sah.

Tindakan Penambahbaikan (Act)

Tindakan penambahbaikan di UiTMCS dilaksanakan secara berterusan melalui bengkel perancangan strategik tahunan serta **semaksemula strategi** yang diadakan dua kali setahun. Ketua Bahagian membentangkan pencapaian, cabaran dan strategi baharu untuk penyesuaian dalam sesi ini. Kepimpinan UiTMCS mengamalkan pendekatan **Reset, Reform dan Rebound** serta budaya kerja **Revisit, Rethink dan Recharge** selaras dengan PCDS 2030. Audit dalaman seperti Audit Kualiti, PROPENS dan Audit Perjawatan turut dijalankan untuk memastikan pelaksanaan penambahbaikan memberi impak sebenar. Penekanan terhadap budaya integriti, komunikasi dua hala, serta sistem KPI berasaskan dashboard menjadikan penambahbaikan lebih telus, inklusif dan berorientasikan hasil. Secara keseluruhannya, proses PDCA ini membolehkan UiTMCS mengurus sumber manusia secara mampan, responsif kepada cabaran global, relevan dengan keperluan negara, menyokong agenda pembangunan negeri, serta menepati aspirasi strategik UiTM.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCS telah melaksanakan pelbagai kaedah strategi yang dirancang secara menyeluruh oleh pihak Pengurusan Kanan dalam menggerakkan Bidang Tumpuan(BT) Pengurusan dan Pembangunan Staf(PPS) bagi mencapai sasaran utama Pelan Strategik UiTM 2025.

Pendekatan ini diselaraskan dengan dokumen dasar antarabangsa, nasional, kerajaan negeri dan UiTM, contohnya, SDG 2030, Malaysian Education Blueprint 2015-2025, Sarawak Post COVID-19 Development Strategy(PCDS) 2030 dan Pelan Strategik UiTM 2021-2025).

Strategi diwujudkan selari dengan 5 fokus utama KPT pada tahun 2024. Tema **Soaring Talent** merupakan fokus UiTMCS yang diperkukuh melalui subtema **Advancing People, Elevating Excellence** dalam menetapkan matlamat untuk membangunkan modal insan yang cemerlang dan berdaya saing.

Komitmen pimpinan tertinggi UiTMCS, khususnya Rektor dan JKEN, amat jelas dalam memastikan keberkesanan pelaksanaan strategi dengan menetapkan hala tuju serta turut terlibat secara langsung dalam pemantauan, penilaian prestasi, dan penambahbaikan berterusan ke atas inisiatif pengurusan bakat. Mesyuarat pengurusan secara berkala turut digunakan sebagai platform untuk menilai pencapaian KPI, mengenal pasti isu sumber manusia dan merangka intervensi yang sesuai. Minit Mesyuarat Pengurusan Eksekutif UiTMCS menjadi bukti dokumentasi terhadap komitmen berterusan(Bukti 1.2.1).

Kaedah utama yang digunakan dalam perancangan BT adalah **pelaksanaan Strategic Action Plan(SAP)** berpandukan sasaran utama KPI strategik institusi dalam aspek sumber manusia.

SAP ini dirangka dengan **kerjasama semua bahagian** termasuk Bahagian Pentadbiran, HEAA, HEP, fakulti dan pusat tanggungjawab(PTJ) lain. **Pendekatan holistik** ini memastikan perancangan dan pelaksanaan pembangunan bakat dibuat secara menyeluruh melibatkan semua pihak.

Proses PPS di UiTMCS bermula dengan **analisis dan penilaian keperluan tenaga kerja** yang tepat berdasarkan unjuran akademik dan bukan akademik serta keperluan program baharu.

Statistik Pengambilan dan Penempatan Staf berdasarkan Analisis Keperluan Tenaga Kerja menjadi **asas kepada perancangan pengambilan** yang efektif dan responsif terhadap keperluan sebenar organisasi. Proses pengambilan dilakukan secara **telus dan kompetitif** bagi mendapatkan calon yang berkelayakan dan selaras dengan keperluan kompetensi institusi. Pelbagai mekanisme digunakan termasuk **pemprofilan kompetensi, panel temuduga pakar, dan penilaian psikometrik**.

UiTMCS turut melaksanakan inisiatif pembangunan kerjaya melalui program **latihan berstruktur dan sistematik** bagi memastikan staf terus berkembang. Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia UiTM 2021-2025 melibatkan PI55, PI062, PI085, PI086, PI087, PI088, dan PI096 dijadikan sumber utama dalam pengurusan sumber manusia(Bukti 1.2.2).

Proses pengesahan staf merupakan salah satu agenda dalam menjayakan BT bagi memastikan keberkesanan Jawatankuasa Sumber Manusia Negeri(JKSMN) UiTMCS berdasarkan fungsi dan objektif penubuhannya(Bukti 1.2.3). **Inisiatif kumpulan bakat, perancangan penggajian, dan Analisis keperluan latihan(TNA) turut dilaksanakan**. TNA menggunakan kaedah Google Forms melalui e-mel kepada warga kampus bagi mendapatkan maklumat jenis latihan yang diperlukan berdasarkan pelan latihan dalaman dan yang ditawarkan di ILD. Ini memastikan staf mendapat latihan yang bersesuaian bagi peningkatan kemahiran dan kompetensi(Bukti 1.2.4).

Pengurusan tertinggi UiTMCS turut menunjukkan **keprihatinan** institusi terhadap **kesejahteraan warga** kerja yang menjadi asas kepada PPS berimpak tinggi. Beberapa program kekitaan telah dijalankan sepanjang tahun 2024 dalam meningkatkan kesejahteraan warga(Bukti 1.2.5). **Komitmen tinggi pimpinan UiTMCS** digabungkan dengan pelaksanaan SAP yang inklusif dan terancang, menjadi asas utama kepada kejayaan pengurusan sumber manusia yang holistik, mampan, dan berdaya tahan.

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_K01_KB02_20251_UiTMCS_BUKTI 1.2.1.pdf](#)

2. [K0018_K01_KB02_20252_UiTMCS_BUKTI 1.2.2.pdf](#)
3. [K0018_K01_KB02_20253_UiTMCS_BUKTI 1.2.3.pdf](#)
4. [K0018_K01_KB02_20254_UiTMCS_BUKTI 1.2.4.pdf](#)
5. [K0018_K01_KB02_20255_UiTMCS_BUKTI 1.2.5.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTMCS melaksanakan pelbagai strategi bagi memperkukuh bidang pengurusan sumber manusia melalui pelaksanaan tiga objektif strategik utama iaitu OS-2: Menyediakan pendidikan bertaraf dunia, OS-6: Melestarikan kecemerlangan organisasi melalui tadbir urus yang efektif dan efisien, dan OS-7: Menjuarai penyelidikan berimpak melalui ekosistem penyelidikan yang padu. Pelaksanaan objektif ini **dipacu secara konsisten oleh komitmen teguh** kepimpinan tertinggi UiTMCS yang diketuai oleh Rektor(Bukti 1.3.1).

Pelaksanaan inisiatif strategik dalam konteks OS-2 disandarkan kepada Tema Strategik 1: Education 5.0@UiTM. UiTMCS melaksanakan **tiga inisiatif utama**, iaitu mereka bentuk kerangka pendidik berkualiti, menubuhkan kumpulan pensyarah pakar dan membangunkan pensyarah cemerlang. Kepimpinan UiTMCS memainkan peranan aktif dalam memastikan pelaksanaan inisiatif ini melalui **penyediaan kursus peningkatan pedagogi, pelaksanaan sistem mentor-mentee untuk pensyarah baru** serta sokongan terhadap pensyarah yang mengikuti pensijilan profesional dan latihan berasaskan industri(Bukti 1.3.2). Selain itu, **pengiktirafan** kepada pensyarah berprestasi turut dilaksanakan melalui pencalonan anugerah dan sistem e-kenaikan pangkat akademik secara kompetensi.

Manakala, bagi mencapai OS-6, UiTMCS melaksanakan inisiatif di bawah Tema Strategik 6: Kecemerlangan Bakat. Ini merangkumi **pembudayaan nilai** ESI(Etika, Spiritualiti dan Integriti) dalam semua aspek kerja termasuk pengajaran, penyelidikan dan tadbir urus. Kepimpinan UiTMCS menunjukkan komitmen melalui pelaksanaan bengkel nilai teras, aktiviti kesejahteraan mental dan fizikal serta pengurusan prestasi yang berintegriti. Kepimpinan juga menggalakkan staf dalam program pembangunan berimpak tinggi seperti pengajian PhD, pensijilan profesional, dan program latihan industri. Ianya disokong dengan peruntukan kewangan yang terkawal(Bukti 1.3.3) dan kemudahan fasiliti. Selain itu, UiTMCS turut memperkenalkan sistem pengurusan bakat berasaskan kemahiran untuk penempatan staf secara lebih strategik mengikut kekuatan dan potensi mereka dalam organisasi.

Pencapaian OS-7 pula disokong oleh UiTMCS melalui pelaksanaan Tema Strategik 4: Pembangunan Penyelidikan Translasiional, **Inovasi dan Pengkomersilan**. Inisiatif seperti galakan penerbitan ilmiah, penyertaan dalam geran penyelidikan berimpak tinggi, dan kolaborasi dengan industri tempatan giat dijalankan(Bukti 1.3.4). Kepimpinan UiTMCS menunjukkan komitmen dengan menyediakan insentif penyelidikan, memperkenalkan sistem pemantauan prestasi penyelidik, dan memberi ruang masa bagi pensyarah menyelesaikan projek penyelidikan atau inovasi. **Pemantauan berkala** terhadap pencapaian KPI penyelidikan dibuat dalam mesyuarat pengurusan Jawatankuasa Eksekutif Negeri(JKEN) bagi memastikan matlamat strategik tercapai.

Komitmen kepimpinan UiTMCS dalam menjayakan semua objektif strategik dapat dilihat menerusi pendekatan **RANYAI(Rakyat • Amanah • Nadi • Yakin • Adaptif • Inovatif)**. Nilai ini membentuk warga kampus yang amanah menjadi nadi kecemerlangan dengan keyakinan yang tinggi dan adaptif kepada perubahan dan keperluan semasa. Ianya dilaksanakan dengan menyantuni staf, menyelesaikan isu pentadbiran serta memastikan pelaksanaan dasar(Bukti 1.3.5).

Secara keseluruhannya, keberkesanan pelaksanaan objektif strategik UiTMCS dalam bidang pengurusan sumber manusia banyak bergantung kepada iltizam dan kesungguhan kepimpinan institusi. Komitmen ini bukan sahaja bersifat dasar, malah diterjemahkan dalam bentuk tindakan nyata, bimbingan strategik, dan pemantauan berterusan demi memastikan BT PPS di UiTMCS berkembang secara mampan, berdaya tahan dan berimpak tinggi.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_K01_KB03_20251_UiTMCS_BUKTI_1.3.1.pdf](#)
2. [K0018_K01_KB03_20252_UiTMCS_BUKTI_1.3.2.pdf](#)

3. [K0018_K01_KB03_20253_UiTMCS_BUKTI 1.3.3.pdf](#)
4. [K0018_K01_KB03_20254_UiTMCS_BUKTI 1.3.4.pdf](#)
5. [K0018_K01_KB03_20255_UiTMCS Bukti 1.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pengurusan Kanan UiTMCS telah melaksanakan satu pelan **pemantauan yang sistematik dan bersepadu** bagi menilai keberkesanan pencapaian BT PSS serta mengenal pasti punca kegagalan sesuatu inisiatif dalam bidang pengurusan sumber manusia. Pelan ini berpaksikan kepada penggunaan **e-War Room**, iaitu sistem pengurusan data bersepadu yang mengintegrasikan data operasi dari semua bahagian termasuk akademik, pentadbiran, latihan dan pembangunan bakat.

Data berkaitan unjuran, pengambilan, kadar kekosongan jawatan, prestasi latihan, dan pencapaian kompetensi staf dapat dipantau secara masa nyata melalui e-War Room. Ini membolehkan pihak pengurusan mengenal pasti sama ada sesuatu inisiatif telah mencapai sasaran atau terdapat kelemahan dari segi pelaksanaan, sumber atau keberkesanan impak. **Sistem ini juga membolehkan analisis tren dan corak pencapaian dikaji dari masa ke masa bagi tujuan penambahbaikan**(Bukti 1.4.1.1).

Pelaporan dalam Mesyuarat JKSMN turut menjadi mekanisme penting dalam pelan pemantauan ini. Mesyuarat ini memberi tumpuan kepada aspek pengurusan staf termasuk unjuran keperluan, pelantikan, pengesahan jawatan dan urusan berkaitan perjawatan. Laporan yang dibentangkan menjadi asas kepada tindakan susulan dan pengukuran pencapaian terhadap inisiatif perancangan sumber manusia(Bukti 1.4.1.2). Tambahan pula, pengurusan perjawatan dijalankan dengan menggunakan Traffic Light Management System(TLMS) dalam memantau outfit perjawatan di UiTMCS merangkumi staf akademik dan bukan akademik(Bukti 1.4.1.3).

Mesyuarat Jawatankuasa Panel Pembangunan Sumber Manusia(JPPSM) pula memberi fokus kepada **perancangan dan pengurusan latihan**, jumlah jam latihan staf, pemantauan kompetensi dan pencalonan anugerah kecemerlangan. Penilaian terhadap pelaksanaan latihan dan pembangunan dibuat secara berkala melalui pelaporan di JPPSM untuk memastikan inisiatif yang dilaksanakan selaras dengan keperluan strategik institusi(Bukti 1.4.1.4).

Manakala, semua ketua bahagian dipertanggungjawabkan dalam memastikan **pengurusan bakat, pelan penggantian, pelan latihan dan pemantauan tahap kompetensi staf** dilaksanakan. Unjuran keperluan staf dijalankan berdasarkan kapasiti dan keperluan tugasan dalam mencapai kebekesananan operasi bahagian dan unit. Mesyuarat di peringkat bahagian/unit dijadikan platform dalam membuat pemantauan pengurusan sumber manusia di peringkat bahagian(Bukti 1.4.1.5).

Secara keseluruhannya, pelan pemantauan bersepadu ini membolehkan Pengurusan Kanan UiTMCS membuat keputusan berasaskan data, memperkukuh kawalan dalaman, dan mengenal pasti punca kegagalan dengan tepat untuk penambahbaikan berterusan dan efektif.

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_K01_KB04_KC01_20251_UiTMCS_BUKTI 1.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018_K01_KB04_KC01_20252_UiTMCS_BUKTI 1.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018_K01_KB04_KC01_20253_UiTMCS_BUKTI 1.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018_K01_KB04_KC01_20254_UiTMCS_BUKTI 1.4.1.4.pdf](#)
5. [K0018_K01_KB04_KC01_20255_UiTMCS_BUKTI 1.4.1.5.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan Kanan UiTMCS berperanan penting dalam memastikan setiap inisiatif strategik dilaksanakan dengan berkesan dan bebas daripada risiko yang boleh menjejaskan pencapaian matlamat institusi. Pelbagai langkah proaktif diambil oleh Pengurusan Kanan bagi **mengenal pasti, menilai, dan mengurus risiko secara sistematik** dalam konteks pengurusan sumber manusia. Komitmen menyeluruh daripada Rektor dan Pengurusan Kanan UiTMCS dalam memastikan akauntabiliti setiap Ketua Bahagian terhadap pengurusan risiko membuktikan bahawa tadbir urus risiko di UiTMCS dijalankan secara menyeluruh, berasaskan data dan berpandangan jauh(Bukti 1.4.2.1).

Jawatankuasa Pengurusan Risiko (JK Risiko) UiTMCS telah diwujudkan dan dipengerusikan oleh Rektor bagi memastikan pengurusan risiko dilaksanakan dengan efektif. Jawatankuasa ini bertanggungjawab untuk mendaftarkan risiko berkaitan pengurusan sumber manusia, memantau pelaksanaan pelan mitigasi, serta membuat penilaian semula risiko secara berkala(Bukti 1.4.2.2). Tanggungjawab pengurusan risiko turut diperkukuh di peringkat bahagian/unit. Ketua Bahagian bertindak sebagai pemilik risiko bagi inisiatif di bawah bidang kuasa masing-masing. Mereka bertanggungjawab memantau, mengenal pasti dan mengemaskini risiko semasa, serta memastikan pelan mitigasi yang telah dirancang dilaksanakan dengan berkesan(Bukti 1.4.2.3) serta menilai perubahan dalam persekitaran dalaman atau luaran yang boleh mempengaruhi tahap risiko yang sedia ada.

Pemantauan risiko ini dilaksanakan secara berkala melalui semakan prestasi, maklum balas pelaksanaan program, serta penilaian impak risiko terhadap pencapaian KPI. Sebarang perubahan atau kemunculan risiko baharu akan didaftarkan dan dikaji semula di peringkat bahagian melalui Mesyuarat Bahagian/Unit. Ketua Bahagian akan membentangkan status terkini risiko, pelan tindakan mitigasi yang telah dilaksanakan, serta cadangan penambahbaikan jika ada dalam mesyuarat. Beberapa siri latihan juga telah dijalankan melibatkan program mitigasi risiko di UiTMCS(Bukti 1.4.2.4).

Laporan hasil semakan semula ini kemudiannya diserahkan kepada JK Risiko UiTMCS untuk **tindakan lanjut** dan pelaporan institusi(Bukti 1.4.2.5). UiTMCS dapat memastikan setiap risiko ditangani secara berkesan sebelum menjejaskan pencapaian inisiatif strategik dengan adanya pemantauan berterusan di peringkat bahagian.

UiTMCS melaksanakan pemantauan melalui **e-War Room, laporan mesyuarat dan analisis risiko** untuk mengenal pasti isu latihan, pelantikan dan kompetensi lebih awal. Risiko kritikal ditangani dengan pelan mitigasi. Komitmen kepimpinan memastikan pengurusan risiko berasaskan data, proaktif, pantas serta menyokong ketahanan institusi dalam pendidikan tinggi dinamik.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_K01_KB04_KC02_20251_UiTMCS_BUKTI 1.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018_K01_KB04_KC02_20252_UiTMCS_BUKTI 1.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018_K01_KB04_KC02_20253_UiTMCS_BUKTI 1.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018_K01_KB04_KC02_20254_UiTMCS_BUKTI 1.4.2.4.pdf](#)
5. [K0018_K01_KB04_KC02_20255_UiTMCS_BUKTI 1.4.2.5.pdf](#)

1.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan Kanan Pusat Tanggungjawab (PTJ) UiTMCS sentiasa berusaha meningkatkan prestasi BT Pengurusan Pembangunan Staf(PPS) melalui **tindakan penambahbaikan yang berterusan dan berasaskan data**. Proses ini bermula dengan pelaksanaan Bengkel Perancangan Strategik yang diadakan pada setiap awal tahun, melibatkan semua Ketua Bahagian dan Unit. Perancangan strategik sumber manusia diselaraskan dengan hala tuju nasional seperti Malaysia Education Blueprint 2015–2025 dan Post COVID-19 Development Strategy(PCDS) 2030 semasa bengkel dijalankan.

Retreat Perancangan Strategik diadakan dua kali setahun bagi menyemak semula pelaksanaan inisiatif strategik di peringkat bahagian sebagai sebahagian daripada mekanisme kawalan dan pemantauan(Bukti 1.4.3.1). Ketua-Ketua Bahagian membentangkan pencapaian strategik masing-masing, termasuk kekuatan, kelemahan dan halangan yang dihadapi dalam sesi ini. Hasil dari pembentangan ini, beberapa strategi disesuaikan dan inisiatif ditambah baik agar lebih relevan dengan keperluan semasa dan keperluan pemegang taruh.

Pada peringkat pelaksanaan, **data berkaitan pengurusan sumber manusia** seperti prestasi latihan, keperluan perjawatan dan tahap kompetensi **dikumpul dan dikaji**(Bukti 1.4.3.2).

Keputusan analisis prestasi ini dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Sumber Manusia Negeri (JKSMN)) dan JK Panel Pembangunan Sumber Manusia (JKPPSM) untuk dibincangkan secara kolektif. Kelulusan akan dibuat secara bersama dalam mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri(JKEN) sekiranya terdapat cadangan penambahbaikan melibatkan perubahan polisi, struktur organisasi, atau komitmen kewangan(Bukti 1.4.3.3).

Keputusan JKEN dan Mesyuarat Pengurusan Dalaman(MPD) akan dimaklumkan semula kepada Ketua Bahagian dan Unit untuk pelaksanaan. Kepimpinan UiTMCS menekankan pendekatan Reset, Reform dan Rebound secara strategik dalam memastikan pelaksanaan yang berkesan(Bukti 1.4.3.4), iaitu merombak semula kaedah lama, memperbaharui proses dan bangkit dengan strategi yang lebih efisien. Selain dari itu, UiTMCS juga menekankan konsep 3R dalam PCDS2030 (**Revisit, Rethink and Recharge**) sebagai budaya kerja dalam mencapai Sarawak sebagai negeri maju pada 2030.

Akhir sekali, pelaksanaan inisiatif penambahbaikan ini dipantau melalui pelbagai **audit dalaman seperti Audit Kualiti, PROPENS, Audit Perjawatan, Audit Ruang dan Periksa & Baiki**(Bukti 1.4.3.5). Inisiatif sebegini memastikan segala penambahbaikan yang dilaksanakan benar-benar memberi kesan positif kepada prestasi sumber manusia, sejajar dengan matlamat strategik institusi dalam BT.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_K01_KB04_KC03_20251_UiTMCS_BUKTI 1.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018_K01_KB04_KC03_20252_UiTMCS_BUKTI 1.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018_K01_KB04_KC03_20253_UiTMCS_BUKTI 1.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018_K01_KB04_KC03_20254_UiTMCS_BUKTI 1.4.3.4.pdf](#)
5. [K0018_K01_KB04_KC03_20255_UiTMCS_BUKTI 1.4.3.5.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pengurusan Kanan UiTMCS melaksanakan pelbagai **pendekatan terancang dan inklusif** bagi memastikan pembudayaan objektif serta inisiatif strategik pengurusan sumber manusia (PSM) dalam kalangan warga kerjanya. Ini penting bagi memastikan setiap staf memahami hala tuju organisasi dan memainkan peranan aktif dalam mencapai sasaran strategik yang ditetapkan.

Ianya dibuat secara **Bottom up** melibatkan semua peringkat dalam menentukan halatuju kecemerlangan UiTMCS dalam proses membuat keputusan.

Satu langkah utama yang diambil adalah memastikan komunikasi berkesan antara semua warga. Objektif dan inisiatif strategik dimaklumkan secara meluas melalui Mesyuarat Staf Akademik setiap semester serta sesi pemakluman khas di peringkat Bahagian/Unit (**Bukti 1.5.1**). Komunikasi ini membantu warga mengenal pasti tanggungjawab masing-masing dalam menyokong pelaksanaan inisiatif strategik dalam PSM seperti latihan, pengurusan bakat, dan prestasi staf.

Pada peringkat pelaksanaan, Unit Perancangan Strategik dan Transformasi Universiti (UPSTU) bertindak **menyelaraskan maklumat strategik** kepada Ketua-Ketua Bahagian. UPSTU menyediakan penerangan berkaitan teras strategi, objektif dan inisiatif yang perlu dilaksanakan di peringkat bahagian. Seterusnya, Ketua Bahagian **merangka pelan pelaksanaan strategi** melalui sesi retreat peringkat bahagian (**Bukti 1.5.2**).

Pemantauan terhadap pelaksanaan inisiatif strategik dilakukan secara berkala melalui Mesyuarat JKEN. Ketua Bahagian melaporkan status pencapaian kepada penyelar UPSTU. Penjelasan dan pelan pembetulan perlu dikemukakan oleh PTJ untuk ketidakcapaian (**Bukti 1.5.3**). Ini memastikan **tindakan pembaikan dilaksanakan segera** dan penambahbaikan menjadi budaya berterusan.

UiTMCS mengamalkan **pendekatan inovatif dalam budaya kerja** melalui pelaksanaan **Pension in Style**, yang menyokong pengurusan sumber manusia secara cekap melibatkan inisiatif staf dan pengurusan. Inisiatif ini membentuk asas kepada keberkesanan pengurusan latihan, pengambilan staf, pembangunan kerjaya dan penilaian prestasi staf.

Hala tuju UiTMCS dalam **Championing Social Innovation and Community Development** diselaraskan melalui pencapaian strategik di setiap Bahagian/Unit. Fokus kepada penyampaian perkhidmatan berkualiti berteraskan sumber manusia yang berkualiti telah membolehkan UiTMCS meraih pengiktirafan pengurusan berkualiti di peringkat universiti dan negeri (**Bukti 1.5.4**).

Sistem KPI dan Dashboard Pencapaian diwujudkan di setiap bahagian bermula tahun 2022 untuk menyokong budaya prestasi. Dashboard ini digunakan untuk memantau kemajuan petunjuk prestasi secara masa nyata, melibatkan aspek pengurusan sumber manusia seperti jam latihan, tahap kompetensi dan kecekapan penyampaian perkhidmatan. Pembudayaan objektif dan inisiatif strategik dalam PSM di UiTMCS merangkumi aspek **budaya kerja beretika, kepuasan pelanggan, dan pembangunan kerjaya**.

Budaya kerja beretika UiTMCS diterapkan dengan nilai teras **i-DART** dan **RANYAI** melalui sesi pembudayaan, bengkel dan kursus dalaman. Ketua Bahagian menjadi teladan dalam amalan harian. Penilaian staf turut menekankan etika. Audit serta pemantauan memastikan kepatuhan, dengan intervensi kaunseling atau latihan nilai jika berlaku penyimpangan.

UiTMCS **menekankan kepuasan pelanggan** sebagai penentu kejayaan strategik. Kajian kepuasan dijalankan secara berterusan untuk maklum balas, aduan direkod dan dibentang dalam mesyuarat (**Bukti 1.5.5**). KPI kuantitatif ditetapkan serta dipantau melalui dashboard bagi memastikan penambahbaikan berterusan.

UiTMCS membudayakan **pembangunan kerjaya** melalui strategi **jangka pendek dan panjang**. Contohnya, penyediaan pelan pembangunan individu, penyertaan latihan profesional, sistem **Talent Pool** dan **Succession Planning**, serta pencalonan staf ke pelbagai anugerah sebagai motivasi dan pengiktirafan.

Usaha bersepadu diterajui oleh Pengurusan Kanan UiTMCS mewujudkan budaya strategi menyeluruh bagi memastikan setiap warga berperanan aktif dalam menyumbang kepada pencapaian matlamat melalui pengurusan dan pembangunan staf yang cekap, terancang dan mampan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_K01_KB05_20251_UiTMCS_BUKTI 1.5.1.pdf](#)
2. [K0018_K01_KB05_20252_UiTMCS_BUKTI 1.5.2.pdf](#)
3. [K0018_K01_KB05_20253_UiTMCS_BUKTI 1.5.3.pdf](#)
4. [K0018_K01_KB05_20254_UiTMCS_BUKTI 1.5.4.pdf](#)
5. [K0018_K01_KB05_20255_UiTMCS_BUKTI 1.5.5.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan Strategik merupakan salah satu kaedah yang digunakan untuk **mencapai objektif dan inisiatif yang dirancang**. Petunjuk prestasi ditentukan Bahagian Transformasi Universiti (BTU) **dipetakan kepada Sustainable Development Goals(SDG), Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025(PPPM), Post COVID-19 Development Strategy 2030(PCDS), Rancangan Malaysia Ke-12, dan Malaysia Madani**. Ini memastikan pencapaian menjadi lebih bermakna, **seiring dengan kehendak universiti untuk diiktiraf di peringkat global (Globally Respected)** sejajar dengan keperluan negeri, negara dan kehendak global.

Pendekatan diambil berdasarkan Pelan Strategik UiTM 2025 untuk menjadi universiti terkemuka dunia (GRU) pada tahun 2025. Objektif universiti yang bersesuaian dengan **BT Pengurusan dan Pembangunan Staf (PPS)** ialah: **(OS-2)** menyediakan pendidikan bertaraf dunia, **(OS-6)** melestarikan kecemerlangan organisasi melalui tadbir urus yang efektif dan efisien, dan **(OS-7)** menjuarai penyelidikan berimpak melalui ekosistem penyelidikan yang padu. **Tema strategik 1** Education 5.0 @ UiTM di bawah teras strategik Pendidikan Berkualiti, **tema strategik 4** Pembangunan Penyelidikan Translasional, Inovasi dan Pengkomersilan di bawah teras strategik **Kecemerlangan Global** dan **tema strategik 6** Kecemerlangan Bakat di bawah teras strategik **Prestasi Berorientasikan Nilai** menjadi panduan untuk objektif dan inisiatif yang dirancang. Tema Globally Respected juga diketengahkan menjadi pemangkin, memandu pencapaian tahun 2024.

Kaedah pelaksanaan secara **top-down approach** menggunakan petunjuk prestasi disalurkan oleh BTU kepada UiTMCS. **Maklumat disalurkan** kepada ketua-ketua jabatan melalui JKEN dan seterusnya kepada ketua-ketua unit dan pusat pengajian. **Objektif dan inisiatif universiti disampaikan kepada semua warga UiTMCS** melalui Majlis Amanat Naib Canselor, Mesyuarat Akademik Staf dan Minggu Destini Siswa (MDS). **Pencapaian UiTMCS** tidak terhad kepada objektif universiti sahaja, malah program yang **dirancang di ketiga-tiga kampus UiTMCS** diolah agar sesuai dengan kehendak negeri Sarawak, hala tuju negara dan saranan UNSDG.

Pemantauan dilaksanakan secara berperingkat iaitu di peringkat universiti melalui sistem UiSMS dan Pelaporan Pencapaian UiTM Suku Tahun Pertama, Kedua, Ketiga dan Keempat yang diadakan secara hybrid melibatkan kesemua fakulti, cawangan dan pusat kecemerlangan. **Pemantauan dilaksanakan secara berkala** dan dilaporkan sewaktu mesyuarat JKEN dan MPD. **e-Reporting** dan **sistem Dashboard** digunakan untuk pemantauan di peringkat bahagian. Bahagian Pentadbiran (BPT) pula menggunakan pendekatan **Traffic Light Management System (TLMS)** untuk merancang keperluan sumber manusia yang mencukupi, Training4U bagi pengurusan latihan berasaskan web, dan **Dashboard Pemantauan Prestasi Staf Akademik** dalam memastikan **penyampaian perkhidmatan yang berkesan**. Begitu juga PJI, sistem **Dashboard PJI** digunakan untuk **mengintegrasikan hasil pencapaian penunjuk prestasi penyelidikan, inovasi, jaringan industri, penglibatan komuniti, hubungan alumni dan memperbaiki proses penyampaian perkhidmatan**.

Daftar Risiko di bawah **pengurusan risiko** bagi operasi utama UiTMCS dikelaskan kepada **empat (4) tahap** iaitu Tahap Rendah, Tahap Sederhana, Tahap Tinggi dan Tahap Kritikal. Pengkelasan tahap **ditentukan mengikut kemungkinan kejadian yang tidak diinginkan** dan kesan terhadap pelaksanaan operasi tersebut. **Tiga (3) kategori impak risiko** telah **dikenal pasti** bagi BT yang dipilih, iaitu pelaksanaan projek, risiko kewangan dan risiko pengurusan maklumat.

Tindakan penambahbaikan dilaksanakan melalui Unit Pengurusan Kualiti(UPK) secara am dan secara khusus. **Pemantauan UPK** adalah melalui **proses audit dalam dan luaran**, sekaligus **penambahbaikan dan pembetulan dilaksanakan** melalui **pelaporan penemuan audit dalam MKSP**. **Penambahbaikan berterusan** juga dijalankan melalui Bengkel

Perancangan Strategik dan Bengkel Semakan Semula Perancangan Strategik pula membincangkan dan menambah baik hasil pencapaian prestasi UiTMCS.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCS menggunakan pendekatan **BT Pengurusan dan Pembangunan Staf (PPS)** menyumbang kepada inisiatif **Soaring Talent**, disokong **Nilai Ranyai** di bawah keberhasilan **Advancing People, Elevating Excellence**. Ini selari dengan **fokus utama KPT 2024** iaitu **penyediaan bakat terbaik negara** dan **pengukuhan ekosistem penyelidikan dan inovasi** serta tema UiTM pada tahun 2024 iaitu **Globally Respected 2024** iaitu **World Class Faculty Members, Globally Respected Non-Academic Staff** dan **Globally Respected Supporting Staff**. Pelan Strategik UiTMCS dipadankan dengan Pelan Strategik UiTM 2025 sebagai universiti terkemuka dunia (GRU) pada tahun 2025. Pelan berpaksikan **tiga teras strategik UiTM 2025** iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berorientasikan Nilai.

Teras strategik Pendidikan Berkualiti dan Prestasi Berorientasikan Nilai menjadi rujukan utama dalam merangka pelan PS BT (Bukti 2.2.1). Ini sejajar objektif universiti iaitu (OS-2) **menyediakan pendidikan bertaraf dunia**, (OS-6) **melestarikan kecemerlangan organisasi melalui tadbir urus yang efektif dan efisien**, dan (OS-7) **menjuarai penyelidikan berimpak melalui ekosistem penyelidikan yang padu**.

OS-2 disokong **tema strategik 1 Education 5.0@UiTM** (Bukti 2.2.2) **melibatkan tiga inisiatif**:

1. Mereka bentuk kerangka pendidik berkualiti untuk memberi inspirasi kepada pendidik;
2. Menubuhkan pensyarah pakar; dan
3. Membangunkan pensyarah cemerlang dengan set kemahiran yang relevan.

OS-6 disokong **tema strategik 6** (Bukti 2.2.2) **Kecemerlangan Bakat** melibatkan **lima inisiatif**:

1. Membudayakan nilai utama ESI melalui pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan dan inovasi, tadbir urus dan kesejahteraan;
2. Memfokuskan kepada program pembangunan kerjaya berimpak tinggi seperti PhD, latihan industri, latihan profesional dan program profesional;
3. Menyemai bakat untuk Anugerah Akademik Kebangsaan, Anugerah Pentadbir Kebangsaan atau anugerah berprestij yang lain;
4. Membangun dan melaksanakan Pengurusan Bakat berasaskan Kemahiran (Competency-based Talent Management) untuk staf akademik dan pentadbiran; dan
5. Meningkatkan program pembangunan kerjaya berimpak tinggi.

OS-7 disokong **tema strategik 4** (Bukti 2.2.2) **Pembangunan Penyelidikan Translasiional, Inovasi dan Pengkomersilan** melibatkan dua inisiatif:

1. Melibatkan inisiatif-inisiatif penerbitan akademik; dan
2. Memanfaatkan fokus penyelidikan UiTM (penerbitan, geran, dan inovasi).

Objektif universiti **direalisasikan melalui inisiatif** fokus keberhasilan 1) **bilangan staf yang memiliki kelayakan profesional**; 2) **bilangan staf yang memiliki kelayakan PhD**; dan 3) **bilangan staf yang memiliki sekurang-kurangnya 3 tahun pengalaman industri** melalui **Soaring Talent** di bawah keberhasilan **Advancing People, Soaring Excellence**, sejajar dengan tema UiTM pada tahun 2024 iaitu **Globally Respected 2024**. Sasaran diperoleh daripada BTU dan dibincangkan semasa JKEN serta disalurkan kepada Ketua-ketua Bahagian melalui MPD (Bukti 2.2.3). **Bengkel PS UiTMCS** diadakan di awal tahun untuk mengenal pasti pencapaian dan perancangan PS di mana pihak pengurusan **membentangkan pencapaian prestasi** melibatkan inisiatif-inisiatif BT. Ketua jabatan mengadakan bengkel di jabatan

masing-masing bagi merancang program/aktiviti yang bakal diadakan untuk membekalkan petunjuk prestasi dicapai (Bukti 2.2.3).

Maklumat objektif universiti dan inisiatif yang dirancang disampaikan melalui mesyuarat Bahagian/Unit, hantaran e-mel, MDS dan paparan di laman web UiTM dan Facebook (Bukti 2.2.4). Penganjuran program/aktiviti yang **mendokong inisiatif dan petunjuk prestasi UiTMCS dipantau** melalui UiSMS, **e-Reporting** Bahagian/Unit, MPD dan JKEN. **Sistem dalaman UiTMCS yang dibangunkan** seperti **Training4U, Dashboard Pemantauan Prestasi Staf Akademik, TLMS dan Sistem Dashboard PJI** juga digunakan untuk **pemantauan** setiap jabatan bagi mengukur pencapaian petunjuk prestasi yang ditetapkan (Bukti 2.2.5).

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_P01_PB02_20251_UiTMCS_BUKTI 2.2.1.pdf](#)
2. [K0018_P01_PB02_20252_UiTMCS_BUKTI 2.2.2.pdf](#)
3. [K0018_P01_PB02_20253_UiTMCS_BUKTI 2.2.3.pdf](#)
4. [K0018_P01_PB02_20254_UiTMCS_BUKTI 2.2.4.pdf](#)
5. [K0018_P01_PB02_20255_UiTMCS_BUKTI 2.2.5.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Proses peluasan BT dimulakan dengan memastikan inisiatif **Soaring Talent** bawah keberhasilan **Advancing People, Elevating Excellence** selari dengan objektif universiti. Objektif strategik **dipetakan** kepada **Education for Sustainable Development bawah UNSDG**, Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (PPPM), Fokus Utama KPT 2024, Post COVID-19 Development Strategy 2030 (PCDS), Rancangan Malaysia Ke-12 (RMK12), dan Malaysia Madani.

UiTMCS menyediakan pendidikan bertaraf dunia (OS-2) sejajar SDG4 (Quality Education), Target 4.3 **Ensure equal access for all women and men** (Bukti 2.3.1). Ini menjadi tumpuan dalam RMK12, Bab 10 **Membangunkan Bakat Masa Hadapan** strategi B1 **Meningkatkan Kualiti Pendidikan** (Bukti 2.3.4). Ini ditekankan oleh kerajaan Sarawak dalam PCDS bawah tonggak **Social Inclusivity** dan **Education and Human Resource Development** untuk menghasilkan **tenaga kerja berkemahiran tinggi dan inklusif**, sepadan dengan keperluan Sarawak (Bukti 2.3.3), disokong oleh Lonjakan 2 PPPM **Kecemerlangan Bakat**, Fokus Utama KPT 2024 iaitu **Penyediaan Bakat Terbaik Negara** dan selari dengan nilai-nilai **Ilmu dan Keadilan** bawah **Malaysia Madani** (Bukti 2.3.2).

Melestarikan **kecemerlangan organisasi melalui tadbir urus efektif dan efisien** (OS-6) sejajar SDG8 Decent Work and Economic Growth, Target 8.2 **Achieve higher levels of productivity through diversification, technological upgrading and innovation** dan SDG16 (Peace, justice and strong institutions), Target 16.6 Develop **effective, accountable and transparent institutions** (Bukti 2.3.1). Objektif strategik UiTMCS diselaraskan dengan RMK12, Bab 13 **Memperkuh Penyampaian Perkhidmatan Sektor Awam** bawah Bidang Keutamaan A **Membangunkan Perkhidmatan Awam yang Berprestasi Tinggi** (Bukti 2.3.4). Ini ditekankan dalam PCDS iaitu **Institutional integrity and governance excellence** (Bukti 2.3.3) dan diaspirasikan daripada PPPM iaitu Lonjakan 6 **Pemantapan Tadbir Urus** selari dengan nilai-nilai **Amanah dan Kesejahteraan** bawah **Malaysia Madani** (Bukti 2.3.2).

Menjuarai **penyelidikan berimpak melalui ekosistem penyelidikan yang padu** (OS-7) sejajar dengan SDG9 Industry, Innovation and Infrastructure, Target 9.5 **Enhance scientific research, upgrade technological capabilities of industrial sectors**(Bukti 2.3.1). Ini ditekankan dalam RMK12, Bab 2 **Mengembalikan Semula Momentum Pertumbuhan** melalui Strategi A1 **Memperkuh Mekanisme Perancangan, Penilaian, dan Pemantauan** dan Bab 11 **Melonjakkan Pendigitalan dan Teknologi Termaju** (Bukti 2.3.4) dan disokong PCDS melalui **Innovation-driven Growth dan Research & Commercialisation** (Bukti 2.3.3). Ini diaspirasikan daripada Lonjakan 2 dan 7 PPPM dan Fokus Utama KPT iaitu **Bakat Penyelidikan yang Hebat** dan **Ekosistem Penyelidikan dan Inovasi**. Ini selari dengan nilai-nilai **Keterangkuman dan Ikhtiar** dalam **Malaysia Madani** (Bukti 2.3.2).

Proses penyampaian, perkongsian dan pelaksanaan PS dibuat secara **teratur dan efisien**. Objektif dan inisiatif universiti **disampaikan** melalui Majlis Amanat Naib Canselor (Bukti 2.3.5), **disebarkan dan diterjemahkan** menjadi program/aktiviti UiTMCS melalui Bengkel PS. Maklumat program/aktiviti BT **diperhalusi** melalui mesyuarat peringkat bahagian/unit UiTMCS. **Pemantauan dan keberkesanan impak penyampaian perkhidmatan** dilaksanakan menggunakan pelbagai inisiatif inovasi seperti sistem **e-Reporting** bahagian, **Traffic Light Management System (TLMS)**, **Training4U**, **Dashboard Pemantauan Prestasi Staf Akademik**, **Sistem Dashboard PJI**, **Sistem e-War Room** dan sebagainya. **Bengkel Semakan Semula PS** juga diadakan untuk merangka strategi baru dan **memperbaiki strategi sedia ada** agar petunjuk prestasi **dicapai** oleh setiap bahagian (Bukti 2.3.5).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_P01_PB03_20251_UiTMCS_BUKTI 2.3.1.pdf](#)

2. [K0018_P01_PB03_20252_UiTMCS_BUKTI 2.3.2.pdf](#)
3. [K0018_P01_PB03_20253_UiTMCS_BUKTI 2.3.3.pdf](#)
4. [K0018_P01_PB03_20254_UiTMCS_BUKTI 2.3.4.pdf](#)
5. [K0018_P01_PB03_20255_UiTMCS_BUKTI 2.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pelaksanaan PS dan pencapaian PI UiTMCS **dipantau** dengan **sistematik dan konsisten**. **Pelbagai kaedah pemantauan** dilaksanakan agar **sasaran** ditetapkan dicapai. Pelan pemantauan, objektif dan inisiatif strategik dibahagikan kepada **tiga peringkat** iaitu peringkat universiti, cawangan dan bahagian membolehkan **pemantauan menyeluruh yang cekap dan efisien**.

Pemantauan pencapaian SAP **peringkat Universiti** dilaksanakan menggunakan UiSMS secara bulanan. **Pelaporan** hasil menggunakan **Sistem Maklumat Analisa dan Repositori (SMART), Portal for Research and Information Management (PRIME), Networked Integrated Legal Affairs Management System (NILAMs), Integrated Consultancy Systems (I'CONS), RMI Reporting System (iReS) dan Research Ethics Depository (RED)**. Pencapaian petunjuk prestasi di laman web PowerBI dilakukan secara bulanan. **Pemantauan** oleh Penolong Pendaftar(AR) bahagian, Koordinator Perancangan Strategik, Rektor dan pihak BTU. Setiap bahagian dikehendaki **menyemak pencapaian prestasi** (Bukti 2.4.1.1).

Pemantauan **peringkat Cawangan** dilaksanakan melalui laporan bulanan setiap bahagian dan PSTU semasa MPD dan JKEN. **Sistem e-War Room UiTMCS** telah dibangunkan sebagai **pusat pengumpulan data** bersepadu yang merangkumi data UiTM dan data bermanfaat dari komuniti, kerajaan negeri, persekutuan serta NGO.

Pada peringkat Bahagian, pihak pengurusan sentiasa memastikan aktiviti **disemak dan dipantau** dalam semua operasi utama UiTMCS. Ini memastikan semua operasi membuahkan **hasil berimpak kepada pemegang taruh**. Pencapaian dipantau secara rapi di peringkat jabatan menggunakan **Dashboard Pencapaian KPI** Bahagian/Unit (Bukti 2.4.1.2). Ini **disokong** dengan **Sistem e-War Room** yang memusatkan semua data penting UiTMCS. **Sistem TLMS, Training4U, e-Reporting, Dashboard Pemantauan Staf Akademik BPT dan Dashboard PJI**. **Pemantauan proses** dilaksanakan melalui pelaporan aktiviti secara berkala oleh BPT dan BPJIA (Bukti 2.4.1.3). Maklumat **pelaksanaan program** dibentangkan dalam mesyuarat di peringkat JK sebelum dibentangkan dalam MPD.

Ini menunjukkan bahawa UiTMCS menggunakan **kepelbagaian pemantauan** melalui sistem-sistem yang dibangunkan. Keberkesanan inisiatif-inisiatif BT **diukur melalui pencapaian petunjuk prestasi** seperti ditetapkan. Laporan pencapaian petunjuk prestasi dan pelaksanaan inisiatif **dibentang oleh PSTU dan dibincang** dalam MPD dan JKEN (Bukti 2.4.1.5). **Kaedah pemantauan** memastikan isu-isu yang timbul **dapat diatasi lebih awal**. **Laporan Dalaman Bulanan** Bahagian/Unit memastikan semua inisiatif dilakukan mengikut perancangan. **Laporan pencapaian suku tahunan** dilaksanakan pihak BTU serta dihadiri oleh Rektor dan PSTU (Bukti 2.4.1.4).

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_P01_PB04_PC01_20251_UiTMCS_BUKTI 2.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018_P01_PB04_PC01_20252_UiTMCS_BUKTI 2.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018_P01_PB04_PC01_20253_UiTMCS_BUKTI 2.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018_P01_PB04_PC01_20254_UiTMCS_BUKTI 2.4.1.4.pdf](#)
5. [K0018_P01_PB04_PC01_20255_UiTMCS_BUKTI 2.4.1.5.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Jawatankuasa Pengurusan Risiko ditubuhkan bagi memastikan segala risiko berkaitan aspek operasi utama UiTMCS **dapat dikawal selia dengan berkesan** (Bukti 2.4.2.1). Jawatankuasa ini berperanan **memberi kesedaran** kepada warga UiTMCS berkaitan kepentingan pengurusan risiko yang berkesan bagi menghasilkan proses kerja yang **mantap, efisien serta efektif**.

Daftar Risiko mengumpul maklumat penting berkaitan risiko yang ada di UiTMCS. **Penilaian risiko** dibuat bermula dari penetapan inisiatif strategik sehinggalah pelaksanaan projek. Setiap risiko **dinilai dari segi impaknya** kepada UiTMCS dan **tiga (3) kategori impak risiko** telah dikenal pasti iaitu pelaksanaan projek, risiko kewangan dan risiko pengurusan maklumat.

Risiko pelaksanaan projek merangkumi kertas kerja tidak lengkap, tidak menepati SOP yang betul, peruntukan dana yang terhad dan kurang sambutan daripada pensyarah (Bukti 2.4.2.2).

Impak daripada risiko ini menjejaskan pelaksanaan fizikal projek dan pencapaian petunjuk prestasi. **Langkah mitigasi** diambil oleh Bahagian/Unit yang terlibat adalah dengan memastikan kertas kerja projek yang dihantar adalah **lengkap**.

Risiko kewangan melibatkan kelewatan dana diterima dan ini boleh menjejaskan pelaksanaan program/aktiviti. UiTMCS telah mengambil **langkah proaktif** dengan memberi **dana pendahuluan** bergantung kepada kedudukan kewangan semasa kampus dan tahap keperluan bagi program/aktiviti.

Risiko pengurusan maklumat melibatkan pengurusan data yang tidak sistematik memberi impak menyebabkan kurang pelaporan dalam laporan petunjuk prestasi. **Pelan mitigasi** dipraktikkan UiTMCS dengan **pemantauan yang lebih teliti dalam melaporkan pengurusan projek dan data** di dalam sistem sebagai strategi jangka panjang untuk mengatasi masalah ini. Risiko ini **dipantau** oleh Penyelaras Unit PS UiTMCS **secara berterusan** (Bukti 2.4.2.3).

Pengurusan risiko di UiTMCS dikelaskan kepada **empat (4) tahap** iaitu Tahap Rendah, Sederhana, Tinggi dan Kritikal. Pengkelasan ini **ditentukan berdasarkan kemungkinan kejadian yang tidak diingini** dalam jangka masa atau keadaan tertentu dan kesan terhadap pelaksanaan operasi. **Pelan mitigasi bersesuaian turut dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh** dalam menangani risiko yang telah dikenal pasti.

Risiko yang terlibat **didaftar dan dilaporkan di dalam eRMS** (Bukti 2.4.2.4). Usaha penambahbaikan berterusan **dilaksanakan** melalui maklum balas pelanggan dan penemuan yang dilaporkan dalam mesyuarat di UiTMCS bagi **mengelakkan kejadian sama berulang kembali**. Penglibatan pihak pengurusan dan warga di pelbagai peringkat UiTMCS memastikan risiko yang dikenal pasti dapat dikawal dan dicegah di peringkat awal.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_P01_PB04_PC02_20251_UiTMCS_BUKTI_2.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018_P01_PB04_PC02_20252_UiTMCS_BUKTI_2.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018_P01_PB04_PC02_20253_UiTMCS_BUKTI_2.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018_P01_PB04_PC02_20254_UiTMCS_BUKTI_2.4.2.4.pdf](#)

2.4.3 MENGAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Proses mengkaji semula di UiTMCS dibuat melalui Bengkel PS yang diadakan **setiap tahun** membincangkan **pencapaian secara menyeluruh** melibatkan ketiga-tiga kampus. **Dapatan dari analisis** pencapaian prestasi strategi yang disemak semula membolehkan **cadangan penambahbaikan** dilakukan setelah menilai kekuatan, kekurangan, peluang dan risiko yang bakal dihadapi. Segala kekurangan dan halangan dikenal pasti dan penambahbaikan inisiatif strategik **dioperasikan dalam SAP UiTMCS** (Bukti 2.4.3.1).

Kepimpinan UiTMCS **sentiasa memaklumkan dan menghebahkan** kepada Ketua-ketua Bahagian/Unit mengenai **dapatan/saranan yang diperoleh** semasa menghadiri mesyuarat-mesyuarat di peringkat universiti, bersama industri, kerajaan negeri dan agensi luar. **Delegasi tugas** ditentukan semasa mesyuarat, retreat bahagian/unit dan kajian semula pertengahan tahun untuk tindakan PTJ (Bukti 2.4.3.2).

Pada peringkat pelaksanaan dan pemantauan inisiatif BT, analisis data pencapaian secara sistematik dibuat melalui sistem **e-Reporting** dan **Dashboard** membolehkan penilaian hasil inisiatif dibuat secara berkala, seperti BPT dan BPJA yang mempunyai **templat tersendiri** untuk memantau pencapaian masing-masing. Sistem ini **meningkatkan keupayaan** Ketua Projek untuk **memantau pelaksanaan** setiap inisiatif seterusnya membuat **perbandingan dalam industri untuk pelaporan dan makluman** kepada warga UiTMCS. Pemantauan secara dalam talian ini **mengenal pasti projek yang memerlukan tumpuan** dan **mengaplikasikan amalan terbaik** untuk diadaptasikan di UiTMCS agar lebih kompetitif (Bukti 2.4.3.3). Sistem ini **memperbaiki** isu pelaporan yang kurang (under reporting) dan setiap unit bertanggungjawab ke atas pencapaian masing-masing serta pencapaian prestasi UiTMCS. Data yang dilaporkan **dibandingkan dengan data pencapaian** dari BTU sebelum laporan kepada pengurusan UiTM di Shah Alam dibentangkan (Bukti 2.4.3.4). **Tindakan penambahbaikan dikenal pasti** dilakukan oleh jabatan masing-masing jika perlu (Bukti 2.4.3.4).

Keberkesanan perkhidmatan dalam BT ditingkatkan dengan pendekatan **Traffic Light Management System (TLMS)** yang **difokuskan kepada kecukupan staf**. Ini disokong oleh **Training4U** untuk **pengurusan latihan secara atas talian** dan **Dashboard Pemantauan Prestasi Staf Akademik** yang membolehkan **pencegahan dan tindakan pembetulan berkala dilaksanakan**. Peranan staf dalam melahirkan graduan berkualiti tinggi amat penting. UiTMCS **komited** untuk **menambah bilangan** staf akademik dengan kelayakan dan keahlian profesional. **Pelbagai inisiatif inovasi** dilaksanakan dengan memberikan keutamaan pengambilan staf akademik berkelayakan profesional, menanggung kos pembaharuan yuran keahlian, menggalakkan staf akademik untuk mendapatkan keahlian profesional, serta menyediakan latihan pembangunan bersesuaian.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_P01_PB04_PC03_20251_UiTMCS_BUKTI_2.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018_P01_PB04_PC03_20252_UiTMCS_BUKTI_2.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018_P01_PB04_PC03_20253_UiTMCS_BUKTI_2.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018_P01_PB04_PC03_20254_UiTMCS_BUKTI_2.4.3.4.pdf](#)
5. [K0018_P01_PB04_PC03_20255_UiTMCS_BUKTI_2.4.3.5.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTMCS mengamalkan **budaya penambahbaikan secara berterusan** dengan mewujudkan **pelbagai proses penambahbaikan PS BT**. **Pemantauan dan penambahbaikan operasi UiTMCS dilaksanakan** melalui Unit Pengurusan Kualiti (UPK) termasuk BT.

Di UiTMCS terdapat **empat (4) jawatankuasa** di bawah UPK, iaitu Sistem Pengurusan Kualiti (SPK), Sistem Jaminan Kualiti, Analisis Data, dan Inovasi dan Peningkatan Kualiti. Setiap jawatankuasa mempunyai peranan penting dalam **memastikan budaya kecemerlangan** di universiti (Bukti 2.5.1). **Pemantauan pelaksanaan** dilakukan dengan **dua (2) cara** iaitu melalui proses audit dalam dan luaran. **Penambahbaikan** dilaksanakan melalui **dua (2) cara** iaitu melalui penemuan audit di bawah tindakan penambahbaikan dan pembetulan yang dilaporkan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) (Bukti 2.5.2).

Pelaksanaan program dan aktiviti dipantau oleh ketua-ketua unit di setiap jabatan. Contohnya, BPJIA telah mengimplementasikan **Sistem Dashboard PJI** untuk **mengintegrasikan hasil pencapaian PI penyelidikan, inovasi, jaringan industri, penglibatan komuniti, hubungan alumni dan memperbaiki proses penyampaian perkhidmatan**. Sistem ini memudahkan BPJIA **memantau** pencapaian PI secara berkala dan memastikan tindakan pembetulan dilakukan serta merta. Idea inovasi di BPT adalah **Traffic Light Management System (TLMS)** untuk **mengenal pasti keperluan sebenar waran perjawatan staf** UiTMCS yang sekaligus menggambarkan keberkesanan perkhidmatan BT. **Training4U** membolehkan **pengurusan latihan secara dalam talian** dan **Dashboard Pemantauan Prestasi Staf Akademik** membolehkan **prevention and action correction** dilaksanakan secara sistematik bagi meningkatkan keberkesanan BT (Bukti 2.5.3). **Penambahbaikan berterusan oleh kepimpinan** UiTMCS memastikan objektif dan inisiatif strategi dicapai dengan **memastikan perancangan BT telah dilaksanakan**. Ini termasuk Bengkel PS yang diadakan setiap awal tahun serta diterajui oleh kepimpinan kanan UiTMCS. Bengkel PS tahun 2024 melibatkan **kepimpinan kanan UiTMCS** di Kampus Samarahan, Samarahan 2 dan Mukah (Bukti 2.5.4). **Pembentangan prestasi pencapaian** di setiap bahagian semasa Retreat PS membolehkan **penambahbaikan dan pembaharuan strategi dan inisiatif** bagi menepati teras baharu UiTM. Ini **diselaraskan** dengan hala tuju kerajaan di peringkat negara dan negeri melalui Malaysia Madani, Post-COVID Development Strategy 2030 (PCDS), hala tuju Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) melalui Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi) dan fokus utama KPT 2024, Rancangan Malaysia Ke-12 serta UNSDG (Bukti 2.5.5).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_P01_PB05_20251_UiTMCS_BUKTI 2.5.1.pdf](#)
2. [K0018_P01_PB05_20252_UiTMCS_BUKTI 2.5.2.pdf](#)
3. [K0018_P01_PB05_20253_UiTMCS_BUKTI 2.5.3.pdf](#)
4. [K0018_P01_PB05_20254_UiTMCS_BUKTI 2.5.4.pdf](#)
5. [K0018_P01_PB05_20255_UiTMCS_BUKTI 2.5.5.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelanggan adalah individu atau kumpulan yang **penting** dalam membantu sesebuah organisasi **meningkatkan imej serta kedudukannya** ke tahap yang lebih tinggi dan relevan. UiTMCS **sentiasa komited memastikan tahap kepuasan pelanggan** berada pada **tahap optimum** dengan menyediakan **perkhidmatan yang memenuhi kehendak dan keperluan** mereka, khususnya dalam menjayakan **bidang tumpuan pengurusan dan pembangunan staf(BT PPS)**.

Perancangan dilaksanakan oleh Pengurusan tertinggi UiTMCS dengan merangka strategi pengurusan dan pembangunan staf yang sistematik, sejajar dengan hala tuju global, nasional, negeri, dan institusi. Pada peringkat antarabangsa, UiTMCS mengintegrasikan matlamat **SDG 2030** yang menekankan kelestarian dan pembangunan insan. Pada peringkat nasional, strategi ini diperkukuh dengan aspirasi **Malaysia Madani** serta **Pelan Strategik Kementerian Pengajian Tinggi(KPT) 2021–2025**, bagi memastikan pembangunan bakat akademik dan bukan akademik dilakukan secara menyeluruh berasaskan **lima fokus** utama KPT. Dari sudut negeri, perancangan UiTMCS diselaraskan dengan **Post-COVID Development Strategy(PCDS) 2030 kerajaan negeri Sarawak**, yang mengutamakan transformasi ekonomi melalui pengukuhan bakat tempatan. Manakala, di peringkat institusi, **Pelan Strategik(PS) UiTM 2021–2025** bertemakan **Soaring Talent, berteraskan nilai RANYAI** dirujuk untuk melahirkan tenaga kerja yang **kompetitif, berdaya saing, dan bersedia mendepani cabaran masa depan**.

Tumpuan pelanggan BT PPS UiTMCS dilaksanakan **berasaskan PDCA (Plan-Do-Check-Act)**. Pada peringkat **perancangan(Plan)**, pelanggan BT telah dikenal pasti dan dikategorikan kepada **dua kumpulan** iaitu **pelanggan dalaman dan pelanggan luaran**. Pelanggan dalaman merangkumi **staf akademik dan staf pentadbiran**, manakala pelanggan luaran terdiri daripada **pemegang taruh UiTMCS** iaitu **pelajar, industri, kerajaan dan komuniti**. Data berkaitan kedua-dua kategori pelanggan ini telah **dikumpul dan disimpan** bagi **menyokong usaha penambahbaikan** yang dijalankan **secara berterusan**. Proses pengenalanpastian ini juga membolehkan **keperluan dan kehendak pelanggan dikenal pasti** dengan lebih jelas, seterusnya menjadi **asas kepada perancangan** program sepanjang tahun 2024 yang **selaras** dengan PS UiTM 2021-2025.

Pelaksanaan(Do) program/aktiviti dijalankan mengikut perancangan yang dirangka selaras dengan PS UiTM 2021-2025 serta diluluskan oleh pihak pengurusan UiTMCS. **Pelbagai program telah dianjurkan** di **peringkat dalaman dan luaran** melibatkan pelanggan dalaman dan luaran. Penglibatan pelanggan memberikan manfaat dan ganjaran secara langsung kepada mereka, malah turut **menyumbang kepada peningkatan nama dan imej institusi**. UiTMCS turut melaksanakan **penyebarluasan maklumat** program secara berkesan kepada pelanggan BT melalui saluran komunikasi rasmi dan tidak rasmi bagi memastikan **penglibatan yang lebih meluas**.

Proses **pemantauan(Check)** dijalankan untuk **mengenal pasti risiko** yang dihadapi oleh pelanggan serta **mengumpul maklum balas** bagi setiap program yang dilaksanakan. **Pemantauan secara berkala** memastikan **tindakan penambahbaikan(Act)** dapat dilaksanakan **segera bagi meningkatkan tahap kepuasan pelanggan**. Dalam proses penambahbaikan, **setiap risiko yang dikenal pasti dianalisis dengan teliti, dan tindakan**

susunan diambil secara proaktif. Hasil usaha penambahbaikan, beberapa inisiatif pembudayaan dan perkongsian ilmu berjaya dilaksanakan, termasuk di peringkat antarabangsa, dengan penglibatan pelanggan dalaman dan luaran.

Kesimpulannya, **tahap kepuasan pelanggan** berkaitan BT di UiTMCS adalah hasil daripada **keimpinan berwibawa, tadbir urus yang efisien dan sistematik, serta sokongan infrastruktur dan infostruktur yang lestari**. Ia diperkukuh melalui **pembudayaan pembelajaran sepanjang hayat**, didorong oleh **perluasan sumber dalam talian, sera muafakat dan perkongsian tanggungjawab** daripada semua pihak dalaman dan luaran UiTMCS. **Pelan Strategik UiTM 2025 dan Audit Kualiti UiTMCS dijadikan penanda aras utama** dalam memastikan PPS **dilaksanakan dengan cemerlang dan berimpak tinggi**.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCS sentiasa memberi **perhatian serius terhadap keperluan dan kepuasan pelanggan** untuk memastikan **hubungan yang baik** antara pihak pengurusan dan pelanggan dapat **diperkukuh serta ditambah baik secara berterusan**. UiTMCS menjadikan **Pelan Strategik(PS) UiTM 2021-2025** sebagai panduan utama bagi memastikan setiap inisiatif dan perancangan yang dilaksanakan selaras dengan hala tuju serta aspirasi universiti dalam merangka strategi tahun 2024. Selain itu, **Malaysia Madani, Pelan Strategik Kementerian Pengajian Tinggi(KPT) 2021–2025, Rancangan Malaysia Ke-12, Post-COVID Development Strategy(PCDS) 2030 dan SDG 2030** turut dirujuk bagi menjamin kelancaran operasi tumpuan pelanggan.

Pendekatan **berfokuskan pelanggan** BT dimulakan dengan proses **pengenalpastian kumpulan sasar dalam bidang pengurusan dan pembangunan staf(PPS)**. Kumpulan sasar ini terbahagi kepada **dua kategori**, iaitu **pelanggan dalaman dan pelanggan luaran** seperti mana yang ditunjukkan dalam **Bukti 3.2.1**. Perancangan berkaitan pelanggan BT PSS dibuat **berpandukan Model Tumpuan Pelanggan(Bukti 3.2.2)** bagi memenuhi semua keperluan pelanggan secara optimum.

Pelanggan dalaman BT PPS terdiri daripada **staf akademik dan bukan akademik**. UiTMCS amat menitikberatkan **keperluan dan kehendak pelanggan dalaman** bagi memastikan mereka dapat **mencapai sasaran Indeks Prestasi Utama(KPI)** yang ditetapkan, seterusnya **menyokong pencapaian objektif PS UiTM 2021-2025 untuk melestarikan kecemerlangan melalui tadbir urus yang efektif dan efisien**. UiTMCS memaklumkan setiap staf **mengenai sasaran kerja tahunan** melalui sistem myATP untuk staf akademik serta MyPortfolio dan HR2U untuk staf bukan akademik bagi memastikan kejelasan sasaran kerja. E-mel peringatan turut **dihantar pada awal dan pertengahan tahun** bagi membantu staf **merancang penglibatan dan penyertaan** mereka mengikut keperluan masing-masing(**Bukti 3.2.3**). Perbincangan berkaitan pelanggan BT dibuat melalui **mesyuarat seperti MKSP, Retreat PS serta mesyuarat bahagian/unit(Bukti 3.2.3)**.

Perancangan pelanggan BT **dibuat secara sistematik** menggunakan **Model PDCA(Bukti 3.2.4)**. Model ini **bermula dengan penetapan matlamat** untuk memastikan **kepuasan pelanggan yang optimum** termasuk kebaikan, ganjaran dan kepuasan hati pelanggan. **Pemetaan pelanggan** dibuat setelah keperluan dikenal pasti dengan pencapaian KPI, sumber manusia sedia ada UiTMCS dan kebaikan/ganjaran yang terhasil.

UiTMCS telah merancang **pelbagai program dan insentif** di peringkat **dalam dan luaran** bagi **meningkatkan kemahiran dan keterampilan staf (Bukti 3.2.4)**. Usaha memperkasakan penerbitan bagi staf akademik dilaksanakan melalui **Program Jerayawara dan Kursus Penulisan Artikel Jurnal (Systematic Literature Review)**. Ini bertujuan memastikan staf **memahami peranan serta mendapat pengiktirafan dan penghormatan** atas kepakaran di **peringkat nasional dan antarabangsa** selaras dengan teras UiTM 2025 – **Kecemerlangan Global**. **Pelanggan luaran** merujuk kepada pemegang taruh UiTMCS, termasuk pelajar, alumni, kerajaan, masyarakat, dan industri. Kumpulan ini menerima **impak positif** melalui **pelaksanaan pelbagai program** yang telah dirancang oleh UiTMCS. Ini **menguatkan sokongan dan sinergi** dalam mencapai objektif strategik UiTMCS. Contohnya, **penyelidikan berimpak tinggi** telah **memperkukuh jalinan kerjasama dengan pihak industri** seperti dilaporkan dalam **Bukti 3.2.5**.

Kesimpulannya, program-program yang **dilaksanakan selaras dengan pencapaian Tema Strategik Ke-5**, yaitu **Perkongsian Pintar Industri, Komuniti, dan Alumni**, yang menjadi tunjang kepada **pengukuhan ekosistem kerjasama strategik UiTMCS**.

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_T01_TB02_20251_UiTMCS Bukti 3.2.1.pdf](#)
2. [K0018_T01_TB02_20252_UiTMCS Bukti 3.2.2.pdf](#)
3. [K0018_T01_TB02_20253_UiTMCS Bukti 3.2.3.pdf](#)
4. [K0018_T01_TB02_20254_UiTMCS Bukti 3.2.4.pdf](#)
5. [K0018_T01_TB02_20255_UiTMCS Bukti 3.2.5.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTMCS sentiasa memastikan **proses pengenalpastian, pengumpulan, dan penyimpanan data pelanggan** dilaksanakan **secara sistematik dan dikemas kini secara berkala**. Secara umumnya, maklumat peribadi pelanggan dalaman iaitu staf disimpan **di Pangkalan Data Maklumat Staf (PDMS) UiTMCS**, manakala data lain yang berkaitan pelanggan **dikemas kini dan disimpan** oleh bahagian atau fakulti yang bertanggungjawab. Semua data ini **direkodkan dalam bentuk *hardcopy* atau *softcopy*** oleh Pusat Tanggungjawab (PTJ) seperti yang dalam **Bukti 3.3.1**.

Maklumat keperluan pelanggan BT merangkumi kaedah pengumpulan dan penyimpanan data bagi **pengenalpastian profil kumpulan sasaran yang tepat**. Maklumat diperoleh dari **maklum balas pelanggan BT** menjadi **asas kepada perancangan** dan membantu UiTMCS mendapatkan maklumat **lebih tepat berkaitan keperluan dan kehendak pelanggan**.

Pengurusan data pelanggan dilakukan oleh Pegawai Eksekutif BPT, BPJIA dan Koordinator Unit, mengikut jenis aktiviti, program, atau projek. Data ini **dikumpul melalui laporan atau borang kaji selidik**, kemudian **dianalisis secara berkala** untuk **dibentangkan dalam mesyuarat** berkaitan dan **dilaporkan** dalam Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD), sama ada **secara bulanan atau mengikut jadual mesyuarat tertentu**. **Data yang direkodkan** ini bukan sahaja **menjadi rujukan** untuk kesinambungan program/projek, tetapi juga **digunakan untuk memberikan pengiktirafan kepada staf** sebagai galakan dan motivasi. Selain itu, data ini turut membantu **mengenal pasti kepakaran staf** yang boleh dimanfaatkan untuk program/projek pada masa hadapan (**Bukti 3.3.2**).

UiTMCS **sentiasa berusaha memenuhi keperluan pelanggan BT** berdasarkan maklumat yang diperoleh sama ada secara langsung atau tidak langsung bagi memastikan **kepuasan pelanggan sentiasa berada pada tahap tertinggi**. Maklumat keperluan pelanggan **dikenal pasti** melalui kaji selidik ***Happiness Index***, maklum balas, cadangan, dan aduan yang disalurkan melalui Sistem e-Aduan, e-mel rasmi, atau laman **Facebook UiTMCS**. **Kaedah pengumpulan maklumat** ini diperincikan dalam **Bukti 3.3.3**. Semua maklum balas **dianalisis dengan segera dan tindakan susulan** diambil oleh pegawai yang bertanggungjawab.

Pelaksanaan inisiatif penambahbaikan bagi meningkatkan kepuasan staf dilaksanakan melalui **sistem penggiliran tempat kerja** antara unit/bahagian, **galakan kenaikan pangkat** bagi staf berkeelayakan, **serta pencalonan staf** untuk **anugerah dan pingat kebesaran** negeri dan kebangsaan setiap tahun oleh BPT (**Bukti 3.3.4**). Langkah **proaktif** turut dilaksanakan oleh **UiTMCS berkaitan pelanggan BT** adalah dengan **meluaskan Program Jerayawara ke seluruh kampus** (Samarahan, Samarahan 2 dan Mukah) bagi memastikan **peningkatan dalam penerbitan dapat dicapai**.

Selain fokus kepada pelanggan utama, UiTMCS **juga melaksanakan pelbagai program melibatkan pelanggan proses** bagi menyokong pencapaian objektif PS UiTM 2025, khususnya dalam bidang Pembelajaran, Jalinan Industri & Alumni, dan Khidmat Masyarakat. **Penyebaran maklumat program** dilakukan **melalui komunikasi rasmi** seperti e-mel, laman web UiTMCS, gegantungan, dan surat rasmi, serta **komunikasi tidak rasmi** seperti laman **Facebook UiTMCS** dan aplikasi WhatsApp (**Bukti 3.3.5**). Saluran komunikasi tidak rasmi ini

untuk membantu dalam penyampaian maklumat segera, terutamanya untuk program yang memerlukan tindakan pantas.

UiTMCS juga **mengukuhkan pengurusan pelanggan** melalui **inisiatif padanan kepakaran**, yang **mengenal pasti kumpulan sasar berdasarkan kepakaran staf berkeelayakan** untuk pelaksanaan projek bersama industri dan komuniti. Ini telah membolehkan UiTMCS **memperoleh projek berprestij di peringkat kebangsaan dan antarabangsa**, termasuk **ERASMUS dan IRSDA**. Tambahan pula, **pelaksanaan inisiatif latihan dan ukhawah staf** turut dijalankan bagi **memperkukuh keupayaan pengurusan pelanggan** dan memastikan keperluan mereka dipenuhi **secara optimum**.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_T01_TB03_20251_UiTMCS Bukti 3.3.1.pdf](#)
2. [K0018_T01_TB03_20252_UiTMCS Bukti 3.3.2.pdf](#)
3. [K0018_T01_TB03_20253_UiTMCS Bukti 3.3.3.pdf](#)
4. [K0018_T01_TB03_20254_UiTMCS Bukti 3.3.4.pdf](#)
5. [K0018_T01_TB03_20255_UiTMCS Bukti 3.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pengurusan kanan UiTMCS **sentiasa komited** dalam memastikan **kepuasan pelanggan terpelihara** melalui **pengurusan dan pembangunan staf(PPS) yang sistematik**. Staf yang menunjukkan pencapaian cemerlang diberikan **pengiktirafan dan ganjaran** sebagai dorongan dan motivasi, sekali gus **memperkukuh produktiviti** UiTMCS. Manakala, **pelanggan proses turut menerima manfaat dan ganjaran** melalui pelaksanaan **pelbagai program dan aktiviti** berkaitan pengurusan serta pembangunan staf, selaras dengan usaha UiTMCS dalam **meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kecemerlangan** organisasi(**Bukti 3.4.1.1**).

Antara ganjaran dan penghargaan yang diterima oleh staf hasil BT PPS adalah **anugerah pengiktirafan**. Staf UiTMCS yang menunjukkan pencapaian cemerlang **dalam bidang penyelidikan** diberikan anugerah semasa **Majlis Anugerah Akademik Universiti dan Pengurusan Kualiti UiTMCS 2024**. Manakala, staf yang memperoleh markah prestasi 85% dan ke atas **menerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang(APC)** sebagai pengiktirafan terhadap sumbangan mereka. **Surat penghargaan dan sijil penyertaan** turut diberikan kepada staf yang terlibat sebagai ahli jawatankuasa(AJK) atau peserta program. Penghargaan ini bukan sahaja **mengiktiraf sumbangan staf**, tetapi juga boleh digunakan untuk **meningkatkan markah LNPT** mereka. Anugerah dan penghargaan ini turut **menyumbang kepada pencapaian teras strategik** UiTM, iaitu **80% Indeks Kegembiraan**(**Bukti 3.4.1.2**).

Selain itu, staf UiTMCS turut diberikan **pengiktirafan dan peluang kenaikan pangkat** sebagai penghargaan atas prestasi cemerlang yang ditunjukkan setiap tahun. Peluang kenaikan pangkat ini diberikan kepada staf yang **mencapai markah prestasi** sekurang-kurangnya **80% selama lima tahun berturut-turut**. Pemilihan staf dibuat melalui **perbincangan pihak pengurusan tertinggi** UiTMCS. Pada tahun 2024, seramai **tiga(3) staf akademik** dan **enam(6) staf bukan akademik** telah **dinaikkan pangkat**. Data ini kemudiannya digunakan **sebagai rujukan** untuk **menilai semula** sistem pengurusan dan pembangunan staf UiTMCS bagi memastikan proses kenaikan pangkat terus **relevan dan berkesan serta memuaskan hati pelanggan BT**(**Bukti 3.4.1.3**).

Staf UiTMCS turut **berpeluang meningkatkan kemahiran dan keupayaan sendiri** melalui program PPS yang dilaksanakan. Ini **selaras dengan matlamat** untuk **memperkukuh kecemerlangan bakat serta memperkasakan tadbir urus** yang tangkas. Peningkatan **kemahiran** ini diperoleh melalui **penyertaan dalam bengkel dan latihan** yang diluluskan oleh Panel Pengurusan Sumber Manusia, seperti Bengkel Perancangan Strategik. Pada masa yang sama, pelanggan proses juga menerima manfaat dan ganjaran daripada inisiatif PPS yang dijalankan, seperti dinyatakan dalam **Bukti 3.4.1.4**.

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_T01_TB04_TC01_20251_UiTMCS Bukti 3.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018_T01_TB04_TC01_20252_UiTMCS Bukti 3.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018_T01_TB04_TC01_20253_UiTMCS Bukti 3.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018_T01_TB04_TC01_20254_UiTMCS Bukti 3.4.1.4.pdf](#)
- 5.

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko di UiTMCS dilaksanakan **secara sistematik** oleh **Jawatankuasa Pengurusan Risiko(JPR)**, **Jawatankuasa Pengurusan Bencana Negeri(JOBN)**, dan **Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Negeri(JKKPN)**. Risiko daripada setiap Pusat Tanggungjawab(PTJ) **didaftarkan dan dipantau** melalui beberapa platform, termasuk **Google Drive** yang dipantau oleh JPR, **sistem UePMO**, dan **sistem Pengurusan Risiko(e-RMS)(Bukti 3.4.2.1)**. BPJI mendaftar **kategori, tahap risiko dan pelan tindakan** menggunakan **Daftar Risiko BPJI 2024**. Manakala, bagi risiko yang berada di luar kawalan, pendaftarannya dibuat dengan Unit Pengurusan Risiko UiTM Shah Alam(**Bukti 3.4.2.2**).

UiTMCS telah **mengenal pasti empat(4) risiko utama** yang berpotensi menjejaskan **pelaksanaan serta kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik** yang ditetapkan. Risiko tersebut termasuk:

- a) Kekangan sumber kewangan, seperti kesukaran mendapatkan tajaan atau peruntukan yang mencukupi.
- b) Penyertaan yang rendah dalam aktiviti atau program yang dianjurkan.
- c) Kehendak protokol dan perundangan yang melibatkan pelbagai badan kerajaan.
- d) Maklumat program atau projek yang kurang jelas, yang boleh mengelirukan pihak berkepentingan.
- e) Jumlah penerbitan yang tidak mencapai sasaran.

Contohnya, kekurangan peruntukan boleh **menjejaskan kelancaran pelaksanaan** sesuatu inisiatif strategik. Oleh itu, UiTMCS mengutamakan **komunikasi yang berkesan dengan pelanggan dan pemegang taruh** melalui saluran serta mekanisme yang sesuai bagi mengurangkan kesan risiko.

Selain itu, kegagalan pensyarah memperoleh dana penyelidikan juga merupakan salah satu risiko yang dikenal pasti. Risiko ini berpunca daripada kelemahan dalam kemahiran penulisan kertas cadangan serta persaingan sengit dalam permohonan dana penyelidikan. Akibatnya, sebahagian pensyarah terpaksa menjalankan penyelidikan **tanpa dana** bagi tujuan penerbitan dan aktiviti akademik lain. Ini **menjejaskan kualiti penyelidikan** yang dihasilkan. UiTMCS telah menganjurkan **Program Pengenalan Kepada Geran Antarabangsa**, yang memberi **pendedahan, panduan, dan strategi** kepada pensyarah dalam penyediaan kertas cadangan yang lebih berkesan dan seterusnya mengatasi risiko ini. Ini **selari dengan Inisiatif Utama Strategi 2 di bawah Tema Strategik 4 Pelan Strategik UiTM 2025, Pembangunan Penyelidikan Translasi, Inovasi, dan Pengkomersialan(Bukti 3.4.2.3)**.

UiTMCS memberi **perhatian serius terhadap risiko** berkaitan dengan BT pengurusan dan pembangunan staf. Setiap risiko **dikenal pasti, dianalisis, dan dibincangkan secara menyeluruh** bagi merangka **langkah pencegahan serta strategi mitigasi yang berkesan**. Pendekatan ini memastikan sebarang **potensi risiko dapat dikawal dan tidak menjejaskan pencapaian objektif strategik universiti(Bukti 3.4.2.4)**.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_T01_TB04_TC02_20251_UiTMCS Bukti 3.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018_T01_TB04_TC02_20252_UiTMCS Bukti 3.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018_T01_TB04_TC02_20253_UiTMCS Bukti 3.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018_T01_TB04_TC02_20254_UiTMCS Bukti 3.4.2.4.pdf](#)
- 5.

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTMCS telah mengambil **langkah proaktif** dalam **menguruskan risiko berkaitan pelanggan BT PPS**. Kepimpinan Kanan UiTMCS menitikberatkan **penambahbaikan berterusan** dan melaksanakan analisis hasil tindakan penambahbaikan prestasi operasinya. Bengkel Pengurusan Risiko 2024 diadakan oleh UiTMCS bertujuan memastikan hubungan dengan pelanggan BT, khususnya staf dan pelajar, **terus terpelihara** dan berada **pada tahap memuaskan**. **Maklum balas yang diterima** semasa bengkel **diproses dan diselesaikan dengan segera**. Tindakan ini mencerminkan **komitmen** UiTMCS dalam **menangani isu berkaitan pelanggan** secara **cekap dan berkesan**(Bukti 3.4.3.1).

Amalan Terbaik yang ada di UiTMCS adalah **perkongsian maklumat secara telus melalui pelbagai saluran**, termasuk penganjuran webinar dan penggunaan sistem maklum balas dalam talian di Pusat Tanggungjawab(PTJ) yang berkaitan(Bukti 3.4.3.2). Pendekatan ini membantu universiti **mengenal pasti risiko dengan lebih tepat** dan **mengambil tindakan mitigasi yang sesuai**, sekali gus memastikan kelangsungan operasi serta penyampaian perkhidmatan berkualiti kepada warga kampus dan masyarakat.

Selain itu, kepimpinan UiTMCS menekankan **kepentasan dan ketelusan** dalam pengurusan aduan pelanggan. Penggunaan sistem e-Aduan UiTM dan saluran media sosial rasmi UiTMCS membolehkan **pelanggan menyampaikan aduan dengan mudah**. Setiap aduan **diproses** dalam tempoh **kurang daripada 12 jam**, dan **tindakan pembetulan dilaksanakan segera**(Bukti 3.4.3.3). Pendekatan ini **meningkatkan kecekapan pengurusan aduan** dan **memperkuh kepercayaan serta kepuasan pelanggan** terhadap perkhidmatan universiti.

Selain itu, **kajian semula dan tindakan penambahbaikan** pengurusan kampus melibatkan pelanggan BT dilaksanakan oleh UiTMCS bagi memastikan **persekitaran dan sistem kerja yang kondusif** melalui amalan **Kajian Semula Outfit Perjawatan** melalui pelaksanaan **Traffic Light Management System(TLMS)** sejak 2022 untuk mengenal pasti **keperluan dan memantau status perjawatan** secara berterusan. **Analisis Keperluan Latihan (TNA)** menggunakan *Google Form*(Bukti 3.4.3.4) bagi mengenal pasti keperluan latihan sebenar berdasarkan keperluan kompetensi individu dan program latihan yang mendapat permintaan tertinggi dari kalangan staf juga dilaksanakan. Segala maklum balas dan aduan pelanggan yang diterima dibincangkan dalam mesyuarat pengurusan utama dan **Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan(MKSP)** untuk tindakan susulan yang sewajarnya(Bukti 3.4.3.5).

Secara keseluruhan, usaha berterusan tindakan penambahbaikan membuktikan komitmen UiTMCS dalam memenuhi keperluan pelanggan BT, menambah baik kualiti perkhidmatan, dan mengurus risiko secara sistematik demi menjamin penambahbaikan prestasi.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_T01_TB04_TC03_20251_UiTMCS Bukti 3.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018_T01_TB04_TC03_20252_UiTMCS Bukti 3.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018_T01_TB04_TC03_20253_UiTMCS Bukti 3.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018_T01_TB04_TC03_20254_UiTMCS Bukti 3.4.3.4.pdf](#)
5. [K0018_T01_TB04_TC03_20255_UiTMCS Bukti 3.4.3.5.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kejayaan UiTMCS dalam **mengekalkan kredibiliti dan melestarikan hubungan dengan pelanggan** BT PPS sepanjang tahun 2024 dapat dilihat melalui **peningkatan dana geran penyelidikan** daripada industri (**Bukti 3.5.1**). Peningkatan ini mencerminkan **kepuasan hati staf** sebagai pelanggan BT yang **memuaskan**, seterusnya **menghasilkan pencapaian mutu kerja dan produktiviti** yang tinggi. Perkara ini **meningkatkan kepercayaan** pelanggan luaran UiTMCS terhadap **kepakaran dan keterampilan staf** yang **menghasilkan peningkatan dana geran penyelidikan** daripada industri. Ini membuktikan **keberkesanan tindakan** UiTMCS melalui **penerapan budaya berteraskan tumpuan pelanggan** secara holistik dan humanistik. Pendekatan ini telah **menyumbang** kepada BT pengurusan serta pembangunan staf yang **cekap dan mampan**.

UiTMCS berjaya mewujudkan persekitaran kerja yang positif, kondusif, dan produktif dengan tindakan **mengutamakan keperluan dan maklum balas pelanggan** BT. Staf sebagai pelanggan dalaman BT yang **berpuas hati**, bukan sahaja **menunjukkan komitmen yang tinggi** terhadap organisasi, tetapi juga lebih cenderung **memberikan perkhidmatan berkualiti tinggi** kepada pelanggan luaran UiTMCS. Keadaan ini secara langsung memperkukuh **reputasi dan kredibiliti** UiTMCS di kalangan masyarakat di peringkat nasional dan antarabangsa (**Bukti 3.5.2**). Pendekatan **holistik dan humanistik** yang diamalkan oleh UiTMCS ini bukan sahaja **melestarikan hubungan dengan pelanggan** BT, malah turut **membangunkan potensi staf** sebagai aset penting bagi kejayaan jangka panjang universiti yang **menyokong objektif strategik serta aspirasi** di peringkat **negeri, negara dan antarabangsa**.

Selain itu, UiTMCS mengguna pakai media sosial rasmi contohnya laman *Facebook* UiTMCS dan *Facebook* Rektor yang berperanan sebagai platform **komunikasi dua hala berkesan**, membolehkan UiTMCS **berinteraksi secara langsung** dengan staf, pelajar, dan komuniti (**Bukti 3.5.3**). UiTMCS dapat **memahami keperluan serta sentimen pelanggan** secara masa nyata (*real-time*), **memberikan maklum balas segera**, dan **berkongsi kandungan** yang relevan serta bermanfaat.

Hasil dari tumpuan pelanggan yang dilaksanakan oleh UiTMCS telah **menghasilkan beberapa inovasi** seperti **pembangunan sistem dan pembudayaan amalan terbaik** dalam BT Pengurusan dan Pembangunan Staf, contohnya **sistem e-War Room** (**Bukti 3.5.4**), **Traffic Light Management System (TLMS)**, **Dashboard KPI Bahagian**, **Pengurusan Data Maklumat Staf (PDMS)**, **e-Reporting**, dan **aplikasi TNA** (**Bukti 3.5.5**). Pendekatan UiTMCS ini bukan sahaja **meningkatkan kepuasan pelanggan**, tetapi juga **membina hubungan yang lebih kukuh dan berterusan** dengan warga kampus dan komuniti luar.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_T01_TB05_20251_UiTMCS Bukti 3.5.1.pdf](#)
2. [K0018_T01_TB05_20252_UiTMCS Bukti 3.5.2.pdf](#)
3. [K0018_T01_TB05_20253_UiTMCS Bukti 3.5.3.pdf](#)
4. [K0018_T01_TB05_20254_UiTMCS Bukti 3.5.4.pdf](#)
5. [K0018_T01_TB05_20255_UiTMCS Bukti 3.5.5.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan Strategik merupakan salah satu kaedah yang digunakan UiTMCS untuk **mencapai objektif dan inisiatif** yang dirancang. Petunjuk prestasi ditentukan Bahagian Transformasi Universiti(BTU) **dipetakan** kepada Sustainable Development Goals(SDG), Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025(PPPM), Post COVID Development Strategy 2030(PCDS), Rancangan Malaysia Ke-12, dan Malaysia Madani. Ini memastikan **pencapaian** menjadi lebih bermakna, **seiring dengan kehendak universiti untuk diiktiraf di peringkat global** (Globally Respected) **sejajar** dengan keperluan **negeri, negara dan kehendak global**.

Pengukuran dan analisis data bagi sesuatu organisasi adalah penting dalam **memastikan OS BT** yang dirancang adalah realistik dan dapat dicapai. Item ukuran yang digunakan bagi **mengukur BT PPS diselaraskan dengan OS** yang telah **dikenal pasti dan disesuaikan** dengan **instrumen pengukuran**. Ini dilakukan untuk memastikan **data yang diperoleh** adalah **sah, boleh dipercayai dan boleh digunakan**. Perancangan instrumen membantu menyediakan **kerangka kerja bagi menghubungkan matlamat OS BT** untuk memaklumkan pengukuran telah dibuat serta dapat memaklumkan strategi dan pelaksanaan keputusan.

Pelaksanaan pengukuran data telah **mencetus pembaharuan** dalam instrumen pengukuran yang **sebelumnya diguna secara manual**. Instrumen-instrumen yang **dinaik taraf secara dalam talian** telah disebar luas penggunaannya kepada semua PTJ UiTMCS, membolehkan **data diakses dan dikongsi** bersama terutama dengan pihak pengurusan. Instrumen-instrumen seperti **Pengurusan Data Maklumat Staf (PDMS), sistem Traffic Light Management System (TLMS) dan aplikasi TNA** merupakan inisiatif UiTMCS, selain mengguna pakai sistem UiTM sedia ada seperti **UiSMS dan PRIME**.

Pelaksanaan **pengukuran data** dibuat oleh UiTMCS secara berterusan sepanjang tahun. Pengumpulan dan analisis data dilaksanakan **mengikut kekerapan yang dijadualkan dan dalam tempoh masa yang ditetapkan**. Data yang diperolehi **dianalisis dan tindakan segera** diambil untuk **penambahbaikan berterusan** yang dicadangkan kepada setiap PTJ terutama bagi menjayakan OS BT.

Pemantauan dapat dibuat secara berkala dengan adanya instrumen-instrumen dalam talian. Amalan ini membantu PTJ di UiTMCS mencapai OS BT dalam **penilaian pencapaian KPI dan PI BT** serta memudahkan **perbandingan pencapaian semasa**. Hasil **pemantauan** ini juga **memberi peluang** kepada unit dan bahagian PTJ UiTMCS **berkongsi data hasil analisis** dan boleh saling menyemak di antara satu sama lain.

Risiko berkaitan **proses pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan dikenal pasti dengan teliti**. Risiko yang dikenal pasti adalah instrumen yang sedia ada **mungkin tidak disebar luas, maklumat data yang diperolehi tidak relevan, data yang tidak dikemas kini, dan keselamatan dan kerahsiaan data**. Langkah-langkah pencegahan dan tindakan lain yang bersesuaian **diambil bagi meminimumkan risiko-risiko** tersebut. Langkah-langkah penambahbaikan yang dicadangkan adalah berdasarkan kepada hasil analisis data di mana **tindakan yang diambil, dibentang dan dikongsi** dalam pelbagai mesyuarat dalaman UiTMCS bagi membincangkan tindakan selanjutnya. **Perkongsi maklumat** kepada warga UiTMCS dan pihak luar dilakukan **dari semasa ke semasa** melalui e-mel, laman web UiTMCS dan saluran media sosial seperti Facebook.

Pembudayaan pengukuran secara dalam talian telah **mempertingkatkan pelaporan berpusat** melalui **Sistem e-War Room** UiTMCS, di mana proses **integrasi, perkongsian dan pengemaskinian data** dapat dilakukan secara berpusat dan masa nyata, sekali gus mengurangkan **kebergantungan** kepada kaedah manual dan berulang. Sistem ini dibangunkan untuk **mengintegrasikan semua data dan maklumat** UiTMCS bagi **memudahkan**

pemantauan berpusat dan **penjanaan maklumat** dengan **cepat dan tepat** melalui analisis data, seterusnya menyokong pembuatan keputusan yang efisien dan berasaskan bukti.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCS amat **menitikberatkan kepentingan pengurusan data secara komprehensif dan sistematik** dalam usaha mencapai OS BT. Pengurusan data yang **tepat dan menyeluruh** adalah penting bagi memastikan setiap perancangan bidang tumpuan dapat dilaksanakan secara **berkesan serta menyokong pelaporan hasil yang selaras dengan perancangan strategik** universiti. UiTMCS turut memastikan bahawa setiap tindakan dan aktiviti yang dijalankan **mencapai sasaran objektif** yang telah ditetapkan, dengan melaksanakan proses **pengukuran keberhasilan secara berterusan**.

Unit PSTU UiTMCS bertanggungjawab menganjurkan **Bengkel Perancangan Strategik** pada setiap tahun. Pada 14 dan 15 Mac 2024, bengkel tersebut telah dilaksanakan dengan jayanya bagi tujuan menyemak serta menambah baik Pelan Tindakan UiTMCS 2020–2025, sejajar dengan KPI Pelan Strategik UiTM 2021–2025, di samping menilai semula pencapaian PI tahun 2023. Setiap PTJ telah menilai semula inisiatif strategik masing-masing untuk **mengenal pasti penambahbaikan** yang diperlukan. Perbincangan turut melibatkan pengurusan eksekutif dan dalaman, khususnya JKEN dan Jawatankuasa (JPD) bagi **membincangkan perancangan BT. Sistem UiSMS** digunakan untuk **merancang** setiap program dan aktiviti yang bakal dijalankan oleh setiap PTJ **selari dengan petunjuk prestasi** Universiti. Perincian program seperti Pegawai Bertanggungjawab, peserta terlibat, serta anggaran kos turut dimasukkan ke dalam sistem untuk memudahkan UiTMCS **mengenal pasti sumber-sumber** yang diperlukan bagi memastikan perancangan program berjalan dengan jayanya (**Bukti 4.2.1**).

Item ukuran bagi pencapaian OS diterjemahkan dalam bentuk **petunjuk prestasi** yang dikenal pasti sepertimana yang digariskan dalam perancangan strategik. OS yang berkaitan dengan BT adalah seperti berikut:

- Menyediakan pendidikan bertaraf dunia (OS-2)
- Melestarikan kecemerlangan organisasi melalui tadbir urus yang efektif dan efisien (OS-6), dan
- Menjuarai penyelidikan berimpak melalui ekosistem penyelidikan yang padu (OS-7).

Item pengukuran yang membantu **mencapai OS-2** merupakan bilangan staf dengan kelayakan profesional dan yang dilantik sebagai pakar rujuk luar. **Pengukuran dilaksanakan** melalui **pengumpulan dan perekodan secara digital** kelayakan profesional dan senarai lantikan staf yang **dikumpul di dalam instrumen utama Pengurusan Data Maklumat Staf (PDMS)** yang berpusat di Bahagian Pentadbiran (BPT) UiTMCS (**Bukti 4.2.2**). **Pengukuran** turut dibuat **berdasarkan senarai pakar rujuk UiTMCS** yang disimpan oleh Unit PSM.

Item pengukuran bagi mencapai OS-6 merupakan bilangan staf yang mempunyai kelayakan PhD. Inisiatif ini dicapai dengan menggunakan pendekatan **sistem Traffic Light Management System (TLMS)** bagi **mengenal pasti keperluan sebenar waran perjawatan staf** UiTMCS yang sekali gus menggambarkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada staf (**Bukti 4.2.3**). **Item pengukuran** yang seterusnya merupakan bilangan staf yang telah mencapai lebih 42 jam dan bilangan latihan peningkatan kompetensi staf. **Pengukuran dilaksanakan** berdasarkan **laporan rekod latihan staf** yang diperolehi melalui **Sistem e-Latihan**. Selain itu, **rekod keperluan latihan** juga dikumpul **secara dalam talian** melalui maklum balas **aplikasi TNA** yang dikendalikan oleh BPT UiTMCS (**Bukti 4.2.4**).

UiTMCS turut **mengguna pakai pencapaian tema strategik yang berkaitan dengan BT** iaitu **Advancing People, Elevating Excellence**. **Item pengukuran** yang membantu pencapaian tema strategik ini adalah **bilangan penyelidik utama dalam geran penyelidikan (pembayaran industri), bilangan penerbitan yang diterbitkan oleh UiTM Press dan penerbit yang lain, dan bilangan penerbitan berindeks bersama dengan rakan kerjasama antarabangsa** yang diukur menggunakan instrumen utama iaitu **Sistem PRIME** (**Bukti 4.2.5**).

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_A01_AB02_20251_UiTMCS Bukti 4.2.1.pdf](#)
2. [K0018_A01_AB02_20252_UiTMCS Bukti 4.2.2.pdf](#)
3. [K0018_A01_AB02_20253_UiTMCS Bukti 4.2.3.pdf](#)
4. [K0018_A01_AB02_20254_UiTMCS Bukti 4.2.4.pdf](#)
5. [K0018_A01_AB02_20255_UiTMCS Bukti 4.2.5.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Rekod staf UiTMCS **dikumpul dan dikemaskini** secara **sistematik** setiap bulan bagi memastikan segala maklumat yang berkaitan adalah **tepat, lengkap dan terkini**. Proses pengumpulan serta penyimpanan data ini dikendalikan oleh BPT dengan menggunakan aplikasi *Google Sheet* dan *Google Drive*. Penyediaan **rekod digital** membolehkan **proses pengemaskinian** dilakukan dengan **lebih pantas, efisien, mudah diakses dan lebih selamat**. Unit PSM memainkan peranan penting dalam aspek pengurusan rekod dengan bertanggungjawab **mengumpul dan menyimpan maklumat** kelayakan profesional staf UiTMCS ke dalam sistem PDMS(**Bukti 4.3.1**).

Dari aspek penerbitan, UiTMCS menekankan kepentingan menghasilkan **karya berimpak tinggi** yang menyumbang kepada **penarafan akademik universiti**. Oleh itu, bilangan penerbitan **diukur melalui sistem PRIME**, sebuah instrumen rasmi universiti. Pensyarah diwajibkan untuk **mendaftarkan semua hasil penerbitan** masing-masing ke dalam sistem PRIME agar data dapat disimpan secara **menyeluruh dan tepat**. PTAR bertanggungjawab untuk **memohon data** yang diambil daripada sistem tersebut secara bulanan untuk disemak silang dan dibuat tapisan sebelum **dibentangkan** dalam mesyuarat JPN dan MSA. Tanggungjawab utama menguruskan hal ehwal penerbitan ini terletak pada BPJI dengan kerjasama rapat PTAR, yang berfungsi sebagai penyelaras bagi memastikan **kualiti serta integriti penerbitan** UiTMCS terus terpelihara(**Bukti 4.3.2**).

Pembangunan kompetensi staf juga diberi perhatian melalui **pengumpulan data** keperluan latihan. BPT menggunakan sistem TNA bagi mendapatkan **maklumat mengenai latihan yang diperlukan** oleh staf. Instrumen ini **diedarkan** setahun sekali melalui e-mel rasmi kepada semua warga universiti. Data yang diperolehi akan **dikumpulkan, dianalisis** dan seterusnya dibawa ke mesyuarat PPSM untuk **perbincangan dan pengesahan**(**Bukti 4.3.3**). Pendekatan ini memastikan **keperluan pembangunan kompetensi staf** diambil kira secara **menyeluruh dan selaras** dengan hala tuju strategik universiti.

Di samping itu, pencapaian KPI BT turut **diukur** melalui **data keperluan sumber manusia** yang dikumpul setiap tahun berdasarkan keperluan sebenar setiap PTJ. Berdasarkan **hasil pelaksanaan audit sendiri perjawatan** dan **TLMS**, BPT akan membentangkan **outfit perjawatan kampus** untuk pengesahan mesyuarat JKEN dan JKSMN. Beberapa langkah tambahan turut diambil, termasuklah mengemukakan permohonan waran baharu melalui **Anggaran Belanjawan Mengurus(ABM) tahunan**, pelantikan pensyarah sambilan serta pelaksanaan pusingan kerja staf bagi memastikan keperluan perjawatan berada pada **tahap optimum**. Semua tindakan ini dirangka bagi memastikan universiti dapat **beroperasi dengan kapasiti tenaga kerja yang mencukupi** serta selaras dengan peranan dan tanggungjawab akademik yang semakin mencabar(**Bukti 4.3.4**).

Kesemua usaha ini **disokong oleh mekanisme pemantauan berterusan** yang diselaraskan melalui peranan Penyelaras Unit PSTU. Penyelaras Unit PSTU berperanan memastikan setiap PTJ **melaporkan prestasi** di dalam **sistem pelaporan UiSMS** secara konsisten. Pegawai bertanggungjawab dilantik bagi **mengemaskini dan mengesahkan pencapaian PI BT** pada setiap bulan. **Data pencapaian** yang disalurkan akan **disemak** melalui sistem Power BI sebelum laporan pencapaian KPI/PI UiTMCS dan perancangan strategik dijana serta dibentangkan dalam mesyuarat bulanan JKEN(**Bukti 4.3.5**). Pendekatan ini membolehkan pengurusan data, rekod, penerbitan, latihan dan perjawatan dapat **diintegrasikan secara sistematik**, sekaligus menyokong **pencapaian strategik** UiTMCS secara menyeluruh.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_A01_AB03_20251_UiTMCS Bukti 4.3.1.pdf](#)
2. [K0018_A01_AB03_20252_UiTMCS Bukti 4.3.2.pdf](#)

-
3. [K0018_A01_AB03_20253_UiTMCS Bukti 4.3.3.pdf](#)
 4. [K0018_A01_AB03_20254_UiTMCS Bukti 4.3.4.pdf](#)
 5. [K0018_A01_AB03_20255_UiTMCS Bukti 4.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

UiTMCS komited dalam memastikan **pencapaian BT dipantau dan dilaksanakan** secara berkala serta berperingkat mengikut kekerapan analisis yang telah ditetapkan. Data yang dikumpul membolehkan **perbandingan pencapaian dibuat** dan membolehkan **penambahbaikan** dirancang dan dilaksanakan.

Penyelaras Unit PSTU berperanan memastikan setiap PTJ **melaporkan prestasi** di dalam **sistem UiSMS**. Pegawai bertanggungjawab dilantik bagi **mengemaskini dan mengesahkan pencapaian PI BT** pada setiap bulan. Kesemua data pencapaian yang disalurkan oleh setiap PTJ akan **disemak** melalui **sistem Power BI** sebelum laporan pencapaian KPI/PI UiTMCS dan perancangan strategik dijana, dan dibentangkan di dalam mesyuarat bulanan JKEN. Hasil analisis data ini membolehkan **justifikasi ketidakcapaian KPI/PI** UiTMCS dibincangkan supaya **tindakan pembedahan dan penambahbaikan** dapat dikenal pasti. **Pemantauan** juga dibuat bagi memastikan **tindakan susulan penambahbaikan** dijalankan, seperti **semakan semula perancangan strategik**(Bukti 4.4.1.1).

Data bulanan yang dikumpul melalui instrumen **PDMS** memastikan **rekod adalah terkini** dan merupakan **medium semak silang** rekod dalam **sistem Portal i-Staf**. Instrumen ini membantu **menambah baik data** bagi keperluan perjawatan sebagai rujukan untuk instrumen seterusnya(Bukti 4.4.1.2).

Data **TLMS** dianalisis bagi memastikan **pencapaian BT** dilaksanakan sekali setahun dan mengikut keperluan PTJ. Keperluan aktiviti BT **dikemaskini, dianalisis** serta **dibentang** dalam mesyuarat **JKEN** dan **JKSMN** bagi membincangkan **keperluan aktiviti BT** dan tindakan **penambahbaikan**. Antara inisiatif **pemantauan** adalah pelaksanaan **Audit Perjawatan secara menyeluruh** pada tahun 2022 dan diteruskan dengan Audit Perjawatan berdasarkan keperluan PTJ pada tahun 2024 dan 2025. Hasil daripada Audit Perjawatan ini, **penstrukturan semula** telah dilaksanakan bagi memastikan **kecekapan pengurusan sumber manusia** dioptimumkan(Bukti 4.4.1.3).

UiTMCS mengguna pakai **sistem e-Latihan** untuk memantau **data keperluan latihan staf** yang dikumpul melalui **TNA**. Data prestasi BT dijadikan asas untuk menyokong keputusan dalam **penyediaan latihan dan pembangunan profesional staf**. **Ketidakcapaian bilangan jam latihan** dikenal pasti dan tindakan penambahbaikan dicadang, dibentang serta dibincangkan dalam mesyuarat **dwi-tahunan PPSM**(Bukti 4.4.1.4).

Hasil pemantauan dan analisis data dari pelaporan aktiviti BT dibentangkan di dalam mesyuarat bahagian sebelum dibentangkan semula di dalam **MPD**. Maklumat ini akan **dikongsi dengan semua warga** melalui **MSA**. Contoh tindakan pembedahan dan penambahbaikan adalah **kerjasama strategik penyelarasan pengumpulan data** antara Unit Penerbitan dan PTAR(Bukti 4.4.1.5).

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_A01_AB04_AC01_20251_UiTMCS Bukti 4.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018_A01_AB04_AC01_20252_UiTMCS Bukti 4.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018_A01_AB04_AC01_20253_UiTMCS Bukti 4.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018_A01_AB04_AC01_20254_UiTMCS Bukti 4.4.1.4.pdf](#)
5. [K0018_A01_AB04_AC01_20255_UiTMCS Bukti 4.4.1.5.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko perlu **dikenal pasti, dinilai, diurus serta ditangani** dari pelbagai sudut dan aspek bagi **memastikan keberkesanan pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan BT.**

Pegawai bertanggungjawab perlu mengenal pasti **kesesuaian data yang dilaporkan** dengan menganalisis data tersebut bagi **mengelakkan risiko** data yang tidak tepat dilaporkan.

Unit Pengurusan Risiko UiTMCS bertanggungjawab mengenal pasti dan menyediakan **Daftar Risiko** bagi memastikan pencapaian BT. Salah satu tujuan **daftar risiko** ini adalah menyediakan kerangka kerja **pemulihan perkhidmatan yang komprehensif** yang dapat digunakan ketika berlakunya insiden atau krisis berkaitan BT (**Bukti 4.4.2.1**).

Risiko yang dikenal pasti bagi kategori **operasi** di bawah tahap 4 (rendah) adalah tidak dapat mengisi kekosongan jawatan staf di mana **instrumen sedia ada tidak diguna pakai secara menyeluruh** dan **data yang tidak dikemas kini**. Data keperluan perjawatan berkemungkinan tidak dihantar oleh sebahagian PTJ kepada Unit PSM, menyebabkan data yang dikumpul tidak lengkap. Situasi ini menjejaskan **ketepatan analisis** keperluan perjawatan dan menyebabkan instrumen **TLMS** tidak dapat menggambarkan keperluan sebenar jabatan (**Bukti 4.4.2.2**).

Risiko di bawah kategori **operasi** di bawah tahap 3 (rendah) iaitu permohonan staf untuk menganjur/mengikuti latihan tidak dapat diluluskan sepenuhnya. Kegagalan staf menghantar maklumat keperluan latihan melalui instrumen eTNA **mengakibatkan pelaporan tidak lengkap** dan **tidak mencukupi daripada jumlah keperluan latihan sebenar**. Contoh inisiatif UiTMCS adalah **penganjuran kursus** atau **bengkel dalaman** serta **dalam talian** (**Bukti 4.4.2.3**).

Penggunaan **instrumen PRIME** mempunyai risiko di mana **data dihantar tidak lengkap** dan **tidak memenuhi kriteria**. **Risiko** ini dalam kategori **strategik tahap 15 (ekstrem)** iaitu **PI050: Number of indexed publication: Journal in SCOPUS/WoS/ERA** yang disasarkan setiap tahun sukar dicapai. Risiko ini mengakibatkan **pencapaian BT rendah dari sepatutnya**. Tindakan pembetulan dan penambahbaikan diambil adalah **penganjuran bengkel dalaman** bersama staf akademik (**Bukti 4.4.2.4**).

Kepentingan **penggunaan ID log masuk dan kata laluan** oleh pengguna yang dibenarkan sahaja amat **dititikberatkan** untuk mengurangkan **risiko keselamatan dan kerahsiaan data**. Bahagian Infostruktur **sentiasa mengingatkan** warga UiTM melalui perkongsian pekelling atau poster berkaitan **dasar ICT** sebagai **langkah pencegahan** (**Bukti 4.4.2.5**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_A01_AB04_AC02_20251_UiTMCS Bukti 4.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018_A01_AB04_AC02_20252_UiTMCS Bukti 4.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018_A01_AB04_AC02_20253_UiTMCS Bukti 4.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018_A01_AB04_AC02_20254_UiTMCS Bukti 4.4.2.4.pdf](#)
5. [K0018_A01_AB04_AC02_20255_UiTMCS Bukti 4.4.2.5.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTMCS melaksanakan analisis terhadap hasil tindakan penambahbaikan melalui pendekatan **sistematik dan berasaskan data**. Proses ini dimulakan dengan **perbandingan antara prestasi sebelum dan selepas** pelaksanaan tindakan penambahbaikan, menggunakan indikator utama prestasi(KPI), laporan pemantauan berkala serta maklum balas daripada pelanggan.

Setiap tindakan penambahbaikan yang dilaksanakan, **dinilai semula** dari segi **keberkesanan, impak dan tahap pencapaian objektif** yang disasarkan. Sekiranya prestasi menunjukkan peningkatan konsisten, ianya akan **didokumenkan sebagai amalan terbaik dan dijadikan rujukan** bagi pelaksanaan di bahagian/unit lain.

Pewujudan beberapa **inisiatif khas** di peringkat PTJ merupakan tindakan **proaktif** UiTMCS dalam memastikan semua **proses pengumpulan data BT dan hasil tindakan dianalisis** untuk penambahbaikan berterusan. **Pelaporan data** daripada instrumen **dikumpul, dianalisis, dibentang dan dibincangkan** dalam mesyuarat di peringkat Bahagian/Unit dan dibentang semula di MPD yang diadakan 4 kali setahun untuk pelaporan dan perkongsian maklumat(**Bukti 4.4.3.1**).

Pengurusan data yang teratur dan efektif adalah faktor utama dalam **mengukur pencapaian BT**. UiTMCS menggunakan **kaedah pengumpulan maklumat dan rekod melalui pendigitalan proses dan pelaporan**, termasuk penggunaan *Google Form* dan *Google Drive* untuk **penyimpanan data**. Kaedah ini melibatkan **pengintegrasian semua Bahagian dan Unit** di UiTMCS dan **dipusatkan di e-War Room**(**Bukti 4.4.3.2**).

Dashboard dibangunkan sebagai platform pemantauan prestasi yang **komprehensif dengan mengintegrasikan penunjuk utama** merentasi lima bidang yang saling berkaitan iaitu **penyelidikan, inovasi, jaringan industri, penglibatan komuniti dan hubungan alumni**. Semua KPI diletakkan dalam satu paparan melalui *Dashboard* ini dan membolehkan pihak pengurusan **menilai pencapaian, mengenal pasti kekuatan dan menutup jurang** yang wujud, seterusnya memastikan **penambahbaikan berterusan** serta **kerjasama yang lebih kukuh** bagi PTJ(**Bukti 4.4.3.3**).

PTAR berperanan signifikan dalam menyokong penulisan staf akademik melalui **pelbagai inisiatif strategik**, contohnya mengurus *Researcher Profile* serta **meningkatkan keterlihatan dan impak penerbitan** melalui indikator sitasi dan h-index di peringkat nasional dan antarabangsa. PTAR menganjurkan beberapa bengkel bagi **menyokong dan menggalakkan penglibatan aktif** staf akademik dalam **penyelidikan serta penerbitan ilmiah**(**Bukti 4.4.3.4**).

UiTMCS dapat memastikan tindakan penambahbaikan adalah berasaskan bukti serta selaras dengan objektif strategik melalui **pemantauan berterusan dan penggunaan data secara berfokus**. Ini **menggalakkan budaya kerja berasaskan data** (*data-driven culture*), dan meningkatkan **tahap akauntabiliti dan prestasi** keseluruhan UiTMCS.(**Bukti 4.4.3.5**)

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_A01_AB04_AC03_20251_UiTMCS Bukti 4.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018_A01_AB04_AC03_20252_UiTMCS Bukti 4.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018_A01_AB04_AC03_20253_UiTMCS Bukti 4.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018_A01_AB04_AC03_20254_UiTMCS Bukti 4.4.3.4.pdf](#)
5. [K0018_A01_AB04_AC03_20255_UiTMCS Bukti 4.4.3.5.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTMCS menekankan **pembudayaan penambahbaikan berterusan** dalam memastikan **pencapaian BT** kekal cemerlang. **Pelbagai usaha penambahbaikan** melalui **pendigitalan proses kerja** dilaksanakan bagi memastikan semua data yang **relevan dan penting direkod, diukur, dianalisis dan dilapor**. UiTMCS telah mengambil inisiatif dengan **mewujudkan pusat pengumpulan data bersepadu** iaitu **sistem e-War Room UiTMCS**. Sistem ini sangat **relevan** dalam usaha untuk **memusatkan semua data penting** berkaitan UiTMCS dan UiTM Shah Alam serta semua data yang **berkaitan dan bermanfaat** dari komuniti, kerajaan negeri dan persekutuan serta pihak NGO (**Bukti 4.5.1**).

Sistem ini **mengintegrasikan semua data dan maklumat** UiTMCS untuk memudahkan **pemantauan berpusat dan penjanaaan maklumat** dengan cepat dan tepat bagi membuat keputusan **secara efisien dan berasaskan bukti**. Pelaksanaan Sistem *e-War Room* membolehkan **proses integrasi, perkongsian dan pengemaskinian data** dapat dilakukan secara berpusat dan masa nyata, seterusnya mengurangkan **kebergantungan** kepada kaedah manual dan berulang. Data yang diperlukan **diakses dan dikemaskini** secara **konsisten** oleh PIC pada bila-bila masa tanpa kebergantungan kepada kaedah manual dan **menjimatkan masa** untuk mendapatkan data berkenaan daripada pemilik data (**Bukti 4.5.2**).

Proses ini membantu mengatasi isu pertindihan data, kelewatan pelaporan, kekurangan maklumat, serta kesukaran memperoleh data yang tepat secara masa nyata, di samping memudahkan proses pemantauan, analisis dan penilaian secara berpusat serta holistik oleh pihak pengurusan tertinggi.

Fungsi sistem *e-War Room* telah dapat **menyelesaikan permasalahan** yang berlaku. Pengumpulan data yang dimiliki oleh setiap PTJ dapat **diintegrasikan** di mana data-data berkenaan boleh **dikemas kini pada setiap bulan** melalui pemakluman e-mel kepada PIC bagi memastikan data yang dikongsikan adalah **terkini**. Penambahbaikan sistem *e-War Room* dilaksanakan secara **berperingkat melalui hasil maklum balas pengguna** bagi menyokong keperluan teknologi terkini agar sistem dapat berfungsi dengan baik dan selamat. Penambahbaikan ini dilaksanakan kerana keperluan pengguna sentiasa berubah, menyokong inovasi dan kemajuan teknologi, pematuhan dasar ICT dan tambah baik integrasi (**Bukti 4.5.3**).

Pendekatan penggunaan sistem ini memberi **impak besar dalam meningkatkan kecekapan** pengurusan data, **memudahkan proses pelaporan dan pemantauan prestasi dan strategik serta menjimatkan masa** dalam membuat keputusan secara **tepat, efisien dan berasaskan bukti**. Perkara ini dapat **memperkuh tadbir urus data** selaras dengan Teras Utama Tadbir Urus Tangkas UiTM iaitu Teras 2: Proses yang Pantas, Fleksibel dan Dinamik, Teras 4: Teknologi Terkini dan Terkehadapan. Selain itu, ia juga **menyokong hala tuju** Pelan Strategik Pendigitalan UiTM 2025 iaitu Teras 4: Pemantapan Perkhidmatan Aplikasi Digital Universiti.

Tahap penggunaan Sistem *e-War Room* **secara konsisten** oleh semua pemilik data melibatkan jumlah data yang diisi setiap bulan menjadi **petunjuk kepada kejayaan pembudayaan teknologi digital dan inovasi** di UiTMCS. Pengisian data dan maklumat terkini daripada pemilik data di dalam sistem ini menunjukkan **kepentingan sistem** ini yang diguna pakai dalam setiap mesyuarat JKEN bagi membantu pihak pengurusan **membuat keputusan strategik berdasarkan data** yang sahih, konsisten dan terkini, seterusnya meningkatkan ketepatan tindakan (**Bukti 4.5.4**).

Keberkesanan penggunaan *e-War Room* telah **menarik minat pihak luaran** untuk lawatan penandaarasan ke UiTMCS. Antara lawatan terkini yang diterima adalah dari Fakulti Pengurusan dan Perniagaan pada April 2025 dan JKEN UiTM Cawangan Johor pada Disember 2024 (**Bukti 4.5.5**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_A01_AB05_20251_UiTMCS Bukti 4.5.1.pdf](#)
2. [K0018_A01_AB05_20252_UiTMCS Bukti 4.5.2.pdf](#)
3. [K0018_A01_AB05_20253_UiTMCS Bukti 4.5.3.pdf](#)
4. [K0018_A01_AB05_20254_UiTMCS Bukti 4.5.4.pdf](#)
5. [K0018_A01_AB05_20255_UiTMCS Bukti 4.5.5.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTM Cawangan Sarawak(UiTMCS) melaksanakan tumpuan **Pengurusan dan Pembangunan Staf(PPS)** berteraskan prinsip **Plan-Do-Check-Act(PDCA)** secara menyeluruh dan strategik melibatkan semua warga staf, sejajar dengan aspirasi SDG 2030, Malaysia Madani, PCDS 2030, Pelan Strategik KPT 2021–2025 dan GRU 2025 .

Perancangan pembangunan staf UiTMCS dilakukan menggunakan pendekatan berasaskan **kompetensi dan keperluan organisasi**. UiTMCS menggunakan **Sistem Traffic Light Management System(TLMS)** dan **Training Needs Analysis(TNA)** untuk mengenal pasti kekosongan perjawatan serta keperluan latihan. Perancangan ini turut diperkukuh melalui sistem **Pangkalan Data Maklumat Staf (PDMS)** dan **e-War Room** yang menyokong keputusan pengurusan sumber manusia dengan data berkaitan BT PPS. Pendekatan ini menekankan keseimbangan antara pembangunan kepimpinan, kesejahteraan staf, dan pembangunan kompetensi teknikal dan insaniah.

Pelaksanaan inisiatif pembangunan staf UiTMCS dijalankan melalui pelbagai platform termasuk **sistem Training4U**, latihan dalaman dan luaran, serta sesi perkongsian ilmu staf seperti program **1 Minggu 1 Ilmu**. UiTMCS turut menggalakkan penglibatan dalam latihan anjuran agensi luar seperti ILD, INTAN, MPC dan sebagainya. Usaha memperkasa interaksi sosial melalui **Kelab Kakitangan UiTM Sarawak(KEKiTA)** juga dilaksanakan bagi menyokong **kesejahteraan emosi** warga kerja. Inovasi seperti **TLMS dan Training4U** memudahkan **tadbir urus latihan serta pengurusan perjawatan secara digital**.

Pemantauan dilaksanakan melalui laporan **Happiness Index** yang menunjukkan tahap kegembiraan staf pada tahap sederhana(72% pada tahun 2024), berdasarkan **model PERMAI**. Mekanisme mendapatkan maklum balas staf termasuk **Sistem eAduan**, sesi perjumpaan, dan e-mel turut digunakan bagi **mengetahui isu serta menilai keberkesanan inisiatif**. Pemantauan prestasi, kehadiran, dan aduan staf dijadikan **indikator** bagi mengenal pasti potensi risiko dalam pengurusan dan pembangunan staf.

Tindakan penambahbaikan dilaksanakan melalui kajian semula outfit perjawatan, penambahbaikan **sistem kerja dan digitalisasi** seperti **sistem PDMS**. Pengurusan risiko juga diinstitusikan melalui **Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMCS**, yang menilai dan merancang **mitigasi terhadap risiko** seperti kekurangan staf, ketidakpatuhan undang-undang, dan kehilangan bakat utama. Langkah mitigasi merangkumi **latihan pematuhan, pelan penggantian, dan penyediaan bajet latihan tahunan**.

Secara keseluruhannya, pendekatan PDCA UiTMCS dalam BT Pengurusan dan Pembangunan Staf berupaya **memacu pembangunan staf secara holistik** melalui strategi berpandukan data, inovasi teknologi, kesejahteraan emosi dan pemantauan berstruktur, sekali gus menyumbang kepada kecemerlangan organisasi yang mampan dan inklusif.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan **BT Pengurusan dan Pembangunan Staf(PPS)** UiTMCS adalah berpandukan kepada **SDG 2030, Malaysia Madani, Pelan Strategik KPT 2021–2025, PCDS 2030 dan GRU 2025** untuk memastikan **bakat staf dibangunkan secara holistik** berdasarkan kepada **5 fokus utama KPT**. Tema **The Soaring Talent** dan nilai **RANYAI** digunakan UiTMCS melalui **pendekatan** pengurusan sumber manusia yang **strategik dan holistik**. Bagi memastikan pembangunan, penglibatan, dan pengekalan modal insan yang berkualiti tinggi berteraskan **Model Pengurusan dan Pembangunan Strategik Sumber Manusia** berfokuskan kepada **PDCA(Plan-Do-Check-Act)(Bukti 5.2.1)**. UiTMCS memberikan penekanan terhadap BT seperti **pembangunan bakat, pengurusan prestasi, dan kesejahteraan pekerja** yang digerakkan secara **sistematik** dan selaras dengan **Model Pengurusan dan Pembangunan Strategik Sumber Manusia** sedia ada untuk membentuk pendekatan pengurusan sumber manusia **yang berkesan**. Sebuah sistem **pengurusan data bersepadu** yang dikenali sebagai **e-War Room** telah dibangunkan oleh UiTMCS. Sistem ini dapat membantu pihak pengurusan membuat keputusan berkaitan pengurusan sumber manusia dengan efektif. Pendekatan strategik UiTMCS dalam BT adalah berpandukan **Traffic Light Management System (TLMS)** yang dipusatkan di dalam **sistem e-War Room**. **Maklumat** berkaitan keperluan sesuatu jawatan sama ada mencukupi atau berkurangan boleh disemak melalui TLMS. Penggunaan TLMS merupakan pendekatan **strategik pelan pengurusan bakat** yang diijarkan dengan keperluan jangka pendek dan jangka panjang(**Bukti 5.2.2**).

Pendekatan turut melibatkan keputusan pengambilan, latihan, dan pengekalan yang **disokong oleh strategi sumber manusia** UiTMCS. **Pendekatan Berasaskan Kompetensi** diterapkan dengan **menumpukan kepada pembangunan kompetensi teknikal dan insaniah pekerja**. **Training Needs Analysis(TNA)** dilaksanakan setiap tahun bagi menganalisis keperluan latihan staf UiTMCS. Maklumat yang diperolehi menggunakan Google form bagi **mengenal pasti jenis latihan** yang diperlukan untuk **meningkatkan kompetensi prestasi staf**. **Kaedah 360 TNA** diguna pakai di mana penentuan keperluan latihan adalah berasaskan maklum balas yang diterima daripada pihak pengurusan, Ketua Bahagian/Unit serta daripada staf berkenaan. UiTMCS telah membangunkan **Sistem Training4U** bagi memantapkan pembangunan bakat dan kompetensi staf. Sistem ini bertujuan memudahkan permohonan latihan, proses kelulusan serta **penyimpanan** maklumat berkaitan latihan staf. Sistem ini telah pun melalui proses ujilari bagi melihat keberkesanan sistem(**Bukti 5.2.3**).

UiTMCS sentiasa berusaha meningkatkan keupayaan melalui **Pendekatan Digital dan Inovasi**. **Pangkalan Data Maklumat Staf (PDMS)** UiTMCS juga telah dibangunkan. PDMS merupakan pangkalan data utama bagi melancarkan urusan berkaitan sumber manusia selain penggunaan beberapa sistem utama yang diguna pakai oleh seluruh sistem UiTM seperti **Sistem HR2U, i-Staf Portal, Sistem eLatihan, Sistem TNA, Training4u dan Pangkalan Data Maklumat Staf(PDMS)**. Bahagian Pentadbiran(BPT) telah membangunkan satu sistem khusus, **Training4U** bagi membantu dalam pengurusan **permohonan latihan staf secara dalam talian** dan sekali gus dapat **merekod data latihan** yang telah dimohon dan diluluskan mengikut pelbagai kategori secara spesifik(**Bukti 5.2.4**). Pendekatan pengurusan sumber manusia yang **tepat dan bersesuaian** amat penting dalam menjayakan BT seperti pengurusan bakat, pembangunan kepimpinan, dan kesejahteraan staf. **Gabungan strategi yang menyeluruh** melibatkan pendekatan berasaskan kompetensi, serta pemanfaatan teknologi (**Bukti 5.2.5**), membolehkan UiTMCS **membina satu ekosistem kerja yang berdaya tahan, inovatif, dan inklusif**.

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_S01_SB02_20251_UiTMCS Bukti 5.2.1.pdf](#)
2. [K0018_S01_SB02_20252_UiTMCS Bukti 5.2.2.pdf](#)

3. [K0018_S01_SB02_20253_UiTMCS Bukti 5.2.3.pdf](#)
4. [K0018_S01_SB02_20254_UiTMCS Bukti 5.2.4.pdf](#)
5. [K0018_S01_SB02_20255_UiTMCS Bukti 5.2.5.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Sumber manusia sedia ada merupakan **aset paling bernilai dalam operasi** UiTMCS. Kejayaan tumpuan kepada **Pengurusan dan Pembangunan Staf(PPS)** tidak hanya bergantung kepada strategi atau sistem, tetapi turut ditentukan oleh sejauh mana universiti dapat **mengoptimumkan kepakaran dan pengalaman tenaga kerja** yang dimiliki. **Pengurusan yang berkesan** terhadap kepakaran ini membolehkan UiTMCS mencapai **kecekapan operasi, memperkukuh keupayaan strategik, dan meningkatkan daya saing.**

Penggunaan **Sistem Pangkalan Data Maklumat Staf(PDMS)** UiTMCS mampu mengenal **pasti kepakaran** setiap staf. UiTMCS **mengoptimumkan kepakaran staf mengikut bidang** seperti pakar rujuk, penyelidikan, pengajaran dan pembelajaran, kepimpinan, dan konsultansi(**Bukti 5.3.1**). **Pengoptimuman kepakaran** di kalangan staf UiTMCS telah berjaya menaikkan nama UiTMCS bukan sahaja di **peringkat nasional malah sehingga ke peringkat antarabangsa**. Tambahan pula, inisiatif ini telah memberi sumbangan **berimpak tinggi kepada pembangunan** negeri Sarawak, khususnya dan negara amnya(**Bukti 5.3.2**). Selain itu, UiTMCS juga memberi tumpuan kepada **peningkatan jumlah keahlian profesional** di kalangan staf bagi mengoptimumkan kepakaran staf(**Bukti 5.3.3**).

UiTMCS turut memperkasakan pembangunan sumber manusia dalam mengoptimumkan kepakaran staf melalui **tiga(3) pendekatan** iaitu:

1. Penglibatan staf dalam latihan anjuran agensi luar,
2. Penglibatan staf dalam latihan anjuran dalaman, dan
3. Penglibatan staf dalam Perkongsian Ilmu dan pengalaman merentasi bahagian.

Penglibatan staf dalam latihan anjuran agensi luar dilaksanakan melalui galakan kepada staf untuk menghadiri program-program pembangunan kepakaran dan kompetensi diri yang dianjurkan oleh pihak luar seperti program latihan anjuran ILD, INTAN, MPC, LPPKN serta program latihan anjuran badan-badan profesional(**Bukti 5.3.4**).

Penglibatan staf dalam latihan anjuran dalaman dilaksanakan oleh UiTMCS dengan memfokuskan penganjuran latihan secara dalaman, di mana program latihan ini dianjurkan sepenuhnya oleh UiTMCS. Tumpuan utama penganjuran program latihan secara dalaman ini adalah berteraskan nilai utama UiTM (ESI - iDART). Pada masa yang sama, penganjuran program sebegini mampu meningkatkan tahap Indeks Kegembiraan (Happiness Index) staf(**Bukti 5.3.4**).

Penglibatan staf dalam Perkongsian Ilmu dan pengalaman merentasi bahagian dilaksanakan melalui **galakan pembelajaran berterusan dan memperkukuh budaya kolaboratif** di kalangan Ketua-ketua Bahagian/Unit yang terlibat. **Inisiatif 1 Minggu 1 Ilmu** yang telah dilaksanakan sejak tahun 2021 masih dikekalkan sehingga kini dengan beberapa siri webinar, bengkel, dan sesi perkongsian. Ia berjaya dilaksanakan dengan penglibatan staf pentadbiran yang amat menggalakkan dan dapat membantu dalam meningkatkan kompetensi

dan lain-lain, serta membantu dalam memenuhi 52 jam keperluan jam latihan staf. (Bukti 5.3.4).

Kepakaran staf UiTMCS sering mendapat **pengiktirafan daripada pelbagai pihak**, sama ada di peringkat nasional mahu pun antarabangsa. Hal ini dibuktikan melalui pelantikan **staf untuk menjayakan pelbagai program** merangkumi aktiviti kemasyarakatan, penceramah jemputan melibatkan sektor awam dan swasta. Contoh peranan yang telah diamanahkan kepada staf adalah pelantikan sebagai konsultan dalam sektor industri, tenaga pengajar bagi kursus-kursus anjuran kementerian, penyumbang kepakaran penceramah dalam program komuniti dan jabatan di agensi luar, serta sebagai visiting scholar dan visiting researcher di institusi pengajian tinggi luar negara (Bukti 5.3.5).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_S01_SB03_20251_UiTMCS Bukti 5.3.1.pdf](#)
2. [K0018_S01_SB03_20252_UiTMCS Bukti 5.3.2.pdf](#)
3. [K0018_S01_SB03_20253_UiTMCS Bukti 5.3.3.pdf](#)
4. [K0018_S01_SB03_20254_UiTMCS Bukti 5.3.4.pdf](#)
5. [K0018_S01_SB03_20255_UiTMCS BUKTI 5.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Maklumat dari Laporan Happiness Index pada tahun 2024 menunjukkan UiTMCS telah mencapai Indeks Kegembiraan pada julat sederhana gembira(72%). Indeks Kegembiraan ini merujuk kepada model **PERMAI** yang diguna pakai bagi menentukan tahap kegembiraan di kalangan staf. Model ini meliputi domain **Emosi Positif, Keterlibatan, Hubungan, Makna dan Pencapaian** yang merupakan elemen penting dalam menentukan tahap kepuasan hati staf. Sub domain bagi Emosi Positif berkaitan kerja menunjukkan purata tahap kegembiraan adalah pada tahap sederhana gembira(70.25%). Manakala, bagi domain **Keterlibatan**, tahap kegembiraan staf juga berada pada tahap sederhana gembira. Domain **Pencapaian** juga pada tahap sederhana gembira(**Bukti 5.4.1.1**).

UiTMCS mengamalkan **budaya keterbukaan** antara pihak pengurusan dan staf, yang **membolehkan komunikasi dua hala** berlaku dengan berkesan. Amalan keterbukaan yang diamalkan di UiTMCS membolehkan staf menyuarakan pandangan, aduan serta cadangan penambahbaikan pada bila-bila masa tanpa sekatan kepada pihak pengurusan. Pelbagai saluran disediakan untuk tujuan ini seperti sistem **e-Aduan**, yang merangkumi kategori aduan Umum, Fasiliti dan ICT. Sistem ini **memudahkan pemantauan** terhadap keperluan kemudahan warga kampus seperti keperluan perolehan, kelengkapan pejabat yang ergonomik, dan kestabilan rangkaian internet yang diselia oleh Unit Infostruktur.

Selain aduan secara sistem digital, komunikasi aduan juga dilaksanakan **melalui e-mel dan sesi perjumpaan secara bersemuka**. Ini memastikan penyampaian maklumat dan aduan lebih jelas dan terperinci. Semua aduan dan maklum balas staf dikendalikan oleh Unit **Komunikasi Korporat(UKK)** bagi memastikan **tindakan susulan diambil dengan segera dan berkesan**. Tambahan pula, UKK turut menggunakan saluran QR code di setiap kaunter pejabat sebagai **medium alternatif** bagi warga kampus menyampaikan pandangan atau aduan.

LNPT juga berfungsi sebagai **kaedah pemantauan untuk menilai prestasi tahunan staf** di UiTMCS. Ia membantu mengenal pasti kekuatan dan kelemahan, merancang pembangunan kerjaya, serta menjadi asas bagi kenaikan pangkat dan tindakan tatatertib. LNPT memastikan prestasi staf **dipantau secara sistematik** demi mencapai matlamat universiti dengan lebih berkesan(**Bukti 5.4.1.2**).

Setiap maklum balas yang diterima akan dianalisis dan dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan(MKSP) secara berkala. Ini menunjukkan komitmen UiTMCS dalam memastikan kepuasan dan kebajikan staf berkaitan BT sentiasa terjaga, serta mewujudkan suasana kerja yang positif dan kondusif.(**Bukti 5.4.1.3**).

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_S01_SB04_SC01_20251_UiTMCS Bukti 5.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018_S01_SB04_SC01_20252_UiTMCS Bukti 5.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018_S01_SB04_SC01_20253_UiTMCS Bukti 5.4.1.3.pdf](#)
- 4.
- 5.

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko adalah penting terutama dalam memastikan kelangsungan operasi BT UiTMCS serta kebajikan warganya. Risiko boleh wujud dalam **pelbagai bentuk** seperti ketidakpatuhan terhadap undang-undang universiti, konflik antara staf, kekurangan tenaga kerja berkemahiran, kadar keluar masuk pekerja yang tinggi, dan prestasi kerja yang tidak konsisten. **Pengurusan risiko dilaksanakan secara strategik dan berstruktur** bagi mengurangkan kemungkinan dan kesan negatif terhadap organisasi.

Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMCS(JPRUiTMCS) telah ditubuhkan dan diluluskan oleh MPE ke-207(Bil. 3/2021), Agenda C1781.3 bertarikh 22 Mac 2021 bagi mengenal pasti risiko-risiko berkaitan pengurusan(**Bukti 5.4.2.1**). **Langkah penting pelaksanaan** pengurusan risiko PPS ialah dengan **menenal pasti potensi risiko** berkaitan aspek pengurusan manusia. Ini termasuk **menilai polisi** pengambilan staf, latihan dan pembangunan, serta tahap kepuasan kerja. Risiko sumber manusia melibatkan dua(2) **aspek utama** iaitu **Risiko Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia**. Isu yang sering dihadapi ialah pengisian kekosongan jawatan akibat persaraan, perletakan jawatan atau pertukaran staf. Isu ini di luar kawalan UiTMCS kerana ianya tertakluk kepada kelulusan Pejabat Pendaftar. Risiko-risiko **dikenal pasti** oleh pengurusan UiTMCS dan **dianalisis dari segi tahap impak dan kebarangkalian masalah** yang akan berlaku(**Bukti 5.4.2.2**). Analisis ini membolehkan pihak pengurusan **menenal pasti keutamaan tindakan** yang boleh diambil berdasarkan maklumat tambahan yang diperolehi melalui **sistem pemantauan** seperti HR2U, eLatihan, TMS kehadiran dan eAduan.

UiTMCS **turut merancang dan melaksanakan langkah mitigasi**. Contohnya, risiko kehilangan bakat utama dapat dikurangkan dengan menyediakan **pelan pembangunan kerjaya dan program latihan yang berkesan** melalui pemberian pembiayaan dan peruntukan kos latihan yang mencukupi setiap tahun(**Bukti 5.4.2.3**). Risiko berkaitan ketidakpatuhan undang-undang ditangani melalui **pematuhan polisi sumber manusia** yang selari dengan akta pekerjaan serta latihan pemahaman undang-undang kepada staf. Kursus pematuhan pengendalian salah laku staf telah dilaksanakan di UiTMCS melibatkan Pengarah Bahagian Integriti UiTM bagi memberikan pendedahan kepada Ketua-ketua Bahagian/Unit.

Pemantauan berterusan melalui laporan penilaian prestasi, kadar kehadiran, aduan pekerja, dan data keluar masuk staf digunakan sebagai **petunjuk kepada kemungkinan** berlakunya isu serius. **Tindakan pencegahan dapat diambil lebih awal** sebelum risiko menjadi krisis. Ianya menjadi agenda dalam Mesyuarat PPSM yang menunjukkan UiTMCS mengambil berat berkenaan risiko sebegini(**Bukti 5.4.2.4**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_S01_SB04_SC02_20251_UiTMCS Bukti 5.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018_S01_SB04_SC02_20252_UiTMCS Bukti 5.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018_S01_SB04_SC02_20253_UiTMCS Bukti 5.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018_S01_SB04_SC02_20254_UiTMCS Bukti 5.4.2.4.pdf](#)
- 5.

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kajian semula dan tindakan penambahbaikan dilaksanakan secara berterusan di UiTMCS bagi memastikan persekitaran dan sistem kerja yang kondusif.

Penambahbaikan persekitaran melalui Insentif Keceriaan Ruang Pejabat dilaksanakan bagi menyediakan ruang kondusif untuk meningkatkan produktiviti dan motivasi staf. Selain penyelenggaraan fasiliti melalui saluran eAduan oleh Bahagian Infrastruktur, UiTMCS turut menyokong usaha ini dengan memperkenalkan **Anugerah Keceriaan Ruang Pejabat dan Anugerah Kaunter Pejabat** melalui Anugerah Kualiti UiTMCS(**Bukti 5.4.3.1**).

Penambahbaikan proses kerja melalui Kajian Semula Outfit Perjawatan dilaksanakan secara proaktif melalui **TLMS** sejak 2022, susulan keputusan Mesyuarat JKSMN ke-55(**Bukti 5.4.3.2**). Audit sendiri dijalankan melibatkan struktur organisasi, carta fungsi dan tanggungjawab staf. TLMS membantu memantau status perjawatan, mengenal pasti kekosongan, serta memohon jawatan melalui ABM 2024 bagi memastikan kecukupan staf dan kelancaran operasi kampus.

Training Needs Analysis(TNA) merupakan **langkah proaktif**, Unit Pembangunan Sumber Manusia UiTMCS melaksanakan TNA melalui Google Form bagi mengenal pasti keperluan latihan berdasarkan **kompetensi individu(Bukti 5.4.3.3)**. TNA membantu meningkatkan kemahiran staf serta merancang bajet latihan dengan lebih awal.

Sistem Training4U dibangunkan untuk **menyokong fungsi sistem utama** sedia ada dalam permohonan latihan secara dalam talian dan membantu merekod data latihan yang dimohon dan diluluskan mengikut pelbagai kategori maklumat yang diperlukan secara spesifik (**Bukti 5.4.3.4**).

Sistem Pangkalan Data Maklumat Staf(PDMS) adalah inisiatif digital dibangunkan bagi menyokong sistem sedia ada. PDMS **merekod maklumat staf secara menyeluruh** untuk **memudahkan akses data dengan lebih cekap dan efisien(Bukti 5.4.3.4)**.

Sistem Maklum Balas Sistematis diaplikasikan oleh UiTMCS di mana setiap maklum balas dan aduan pelanggan diuruskan secara sistematik berpandukan **Panduan Pengurusan Pelanggan UiTMCS(Bukti 5.4.3.4)** yang menetapkan tatacara, proses dan piawai pengurusan aduan serta kepuasan pelanggan. Maklumat aduan akan dibincangkan dalam **Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan(MKSP)** untuk tindakan susulan(**Bukti 5.4.3.4**).

Penambahbaikan Interaksi Sosial Staf melalui **Pemeriksaan KEKITA** turut dilaksanakan oleh UiTMCS. KEKITA merupakan kelab kakitangan yang ditubuhkan sebagai platform berdaftar yang menyatukan staf UiTMCS dan berperanan menyokong penganjuran aktiviti universiti serta menyelaras program sosial, rekreasi dan kebajikan ahlinya(**Bukti 5.4.3.5**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_S01_SB04_SC03_20251_UiTMCS Bukti 5.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018_S01_SB04_SC03_20252_UiTMCS Bukti 5.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018_S01_SB04_SC03_20253_UiTMCS Bukti 5.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018_S01_SB04_SC03_20254_UiTMCS Bukti 5.4.3.4.pdf](#)
5. [K0018_S01_SB04_SC03_20255_UiTMCS Bukti 5.4.3.5.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pengurusan sumber manusia yang berkesan berupaya **melahirkan pelbagai inovasi yang memberi nilai tambah** kepada UiTMCS. Salah satu inovasi utama ialah pelaksanaan **Sistem TLMS** ialah hasil Kajian Semula Outfit Perjawatan dan Audit Kendiri Perjawatan UiTMCS bagi **mengenal pasti keperluan dan status sumber manusia** di setiap Jabatan/Bahagian/Unit. Sistem ini menggunakan kod warna, **Hijau**(Staf mencukupi), **Kuning**(Kekurangan staf tetapi masih beroperasi), dan **Merah**(Kekurangan kritikal). Ianya dijadikan kaedah pemantauan bagi memastikan sumber manusia **sentiasa berada pada tahap optimum**(**Bukti 5.5.1**).

Inovasi **Sistem Training4U UiTMCS** ialah hasil penambahbaikan proses permohonan dan kelulusan program latihan staf oleh Jawatankuasa Panel Pembangunan Sumber Manusia. Sistem ini **memudahkan** pembentangan kertas kerja, pengurusan data latihan **lebih sistematik, menjimatkan** masa dan kos, serta **meningkatkan kecekapan** penyampaian perkhidmatan.

BT PPS UiTMCS turut menghasilkan inovasi seperti program pembangunan bakat berasaskan data analitik, yang membantu **mengenal pasti potensi kepimpinan** dalam kalangan staf lebih awal. Ini menyokong **perancangan penggantian**(succession planning) yang lebih strategik(**Bukti 5.5.2**).

Perancangan strategik sumber manusia BT UiTMCS berjaya **meningkatkan bilangan staf** berkelayakan profesional, memberi kesan positif kepada pengajaran, pembangunan modal insan dan penyampaian perkhidmatan. Kelayakan ini memastikan **pematuhan piawaian** pendidikan, keperluan industri dan akreditasi, menggalakkan pembelajaran berterusan, pembudayaan etika serta profesionalisme tinggi(**Bukti 5.5.3**).

Selain itu, hebahan melalui media sosial rasmi UiTMCS merupakan inisiatif **menghargai dan memaklumkan kejayaan staf** dengan menyiarkan pencapaian laman rasmi seperti Facebook Rektor UiTM Sarawak(<https://www.facebook.com/rektor.sarawak>). Kaedah ini **meningkatkan penilaian keberhasilan**, akauntabiliti serta pengiktirafan staf secara meluas(**Bukti 5.5.4**).

Manakala, Pengurusan UiTMCS mengadakan Anugerah Akademik Universiti dan Pengurusan Kualiti UiTMCS **sebagai pengiktirafan tahunan** kepada staf akademik, pentadbiran dan sokongan yang menunjukkan prestasi cemerlang. Ia merangkumi kategori seperti Anugerah Pentadbir Akademik, Staf Bukan Akademik, Kualiti Bahagian/Unit, APC, serta pencapaian dalam penyelidikan, inovasi, P&P dan sukan. Anugerah ini memberi **motivasi dan contoh teladan** kepada staf bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan BT(**Bukti 5.5.5**).

Secara keseluruhannya, inovasi hasil daripada pengurusan sumber manusia bukan sahaja mempertingkatkan prestasi organisasi, malah memperkukuh kesejahteraan dan kepuasan kerja staf, sejajar dengan keperluan semasa dan masa hadapan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_S01_SB05_20251_UiTMCS Bukti 5.5.1.pdf](#)
2. [K0018_S01_SB05_20252_UiTMCS Bukti 5.5.2.pdf](#)
3. [K0018_S01_SB05_20253_UiTMCS Bukti 5.5.3.pdf](#)
4. [K0018_S01_SB05_20254_UiTMCS Bukti 5.5.4.pdf](#)
5. [K0018_S01_SB05_20255_UiTMCS Bukti 5.5.5.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengurusan dan Pembangunan Staf(PPS) dilaksanakan secara **holistik, strategik** dan **sistematik** bagi memastikan **kelancaran dan keberkesanan pengoperasian** untuk meningkatkan **tahap kompetensi, profesionalisme**, serta **potensi staf** ke arah **perkhidmatan cemerlang dan berdaya saing**. UiTMCS menggunakan pendekatan **Model PDCA** dalam proses utama melibatkan **BT PPS** bagi menyokong pencapaian objektif strategik di bawah tema **Soaring Talent** dan penghayatan nilai **RANYAI**.

Perancangan(Plan) dalam BT PPS dilaksanakan **selaras** dengan Pelan Strategik UiTMCS serta aspirasi Kerajaan Negeri Sarawak. **Analisis Keperluan Latihan(TNA)** digunakan untuk **mengenal pasti jurang kompetensi staf** seterusnya merangka **Pelan Latihan Tahunan** yang bersasar. Perancangan turut mengambil kira **pengiktirafan** staf melalui Anugerah Kebesaran Kerajaan Negeri Sarawak, strategi **pembangunan kepakaran akademik**, serta **perancangan tenaga kerja** melalui **Traffic Light Management System(TLMS)** bagi memastikan pengurusan sumber manusia diurus secara sistematik, strategik, serta sejajar dengan keperluan operasi dan hala tuju strategik UiTMCS.

Pelaksanaan(Do) dalam BT PPS memberi penekanan kepada usaha **peningkatan kompetensi** dan **profesionalisme** staf melalui **penganjuran pelbagai bentuk program pembangunan** seperti latihan, bengkel, kursus, seminar/webinar, dan sangkutan yang dilaksanakan secara fizikal atau dalam talian. **Proses pencalonan staf** untuk Anugerah Kerajaan Negeri dilaksanakan melalui Jawatankuasa PPSM **secara telus berpandukan pekeliling dan garis panduan rasmi** yang telah ditetapkan. Pensyarah digalakkan **memperkukuh kepakaran melalui penglibatan aktif** dalam penyelidikan, penerbitan, konsultasi, mobiliti serta pelantikan sebagai **pakar rujuk di peringkat nasional dan antarabangsa**. UiTMCS turut melaksanakan **audit sendiri perjawatan** sebagai **mekanisme kawalan dalaman** yang berteraskan tadbir urus sumber manusia yang **strategik** dan **sistematik** untuk memperkukuh **kecekapan dan keberkesanan** pengurusan organisasi.

Pemantauan(Check) BT PPS dilaksanakan secara berterusan melalui pangkalan data UiTMCS, rekod data tahunan, laporan program latihan, maklum balas staf, SUFO/PROPENS, UFUTURE, Prestasi LNPT, serta statistik pencapaian staf. Bahagian Pentadbiran(BPT) mengambil **langkah proaktif** dalam memastikan staf mencapai sasaran minimum 42 jam latihan setahun melalui **pemantauan secara berterusan** berdasarkan rekod dalam sistem *i-Staf Portal* serta memberi **peringatan secara berkala** kepada semua staf. Pelantikan staf sebagai **pakar rujuk turut dipantau** melalui Jawatankuasa PPSM bagi memastikan kesesuaian tanggungjawab dan keberkesanan pelaksanaan. **Dashboard Prestasi Staf Akademik** turut digunakan untuk **memperkukuh keberkesanan pemantauan prestasi staf** dengan lebih sistematik dan berkesan.

Tindakan Penambahbaikan(Act) digerakkan berdasarkan **analisis data** dan **maklum balas berterusan**. Staf yang tidak mencapai sasaran latihan atau menunjukkan prestasi rendah diambil **tindakan susulan** seperti sesi bimbingan, kaunseling serta penglibatan dalam latihan kompetensi. **Program latihan diperkasa** melalui pendekatan secara dalam talian atau *hybrid* bagi **mengoptimumkan kos dan masa**. Risiko seperti ketidakseimbangan beban tugas pensyarah yang dilantik sebagai pakar rujuk ditangani melalui **penilaian teliti** oleh PPSM. UiTMCS turut membangunkan inovasi seperti **Sistem Training4U** dan **TLMS** bagi **memperkukuh tadbir urus sumber manusia** serta **membudayakan amalan kerja kreatif dan inovatif**.

Impak pelaksanaan **Model PDCA UiTMCS** dalam PPS telah mewujudkan **budaya kerja berimpak tinggi, meningkatkan mutu perkhidmatan**, dan **memperkukuh reputasi** UiTMCS di peringkat kebangsaan dan global dalam usaha menyokong aspirasi strategik universiti melalui pengurusan sumber manusia yang **holistik, sistematik dan mampan**.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan BT PPS merangkumi **pelaksanaan proses kerja** di setiap Bahagian/Unit selaras dengan hala tuju strategik UiTMCS yang bertemakan **The Soaring Talent** dan penghayatan nilai **RANYAI**. Proses-proses utama yang menyokong BT ini memberi penekanan kepada **pencapaian hasil yang berimpak tinggi** dan menyumbang secara langsung kepada pencapaian objektif berikut;

1. **Bilangan staf menerima anugerah kebesaran oleh Kerajaan Negeri Sarawak,**
2. **Staf mengikuti latihan peningkatan kompetensi,**
3. **Bilangan pensyarah dilantik sebagai pakar rujuk di luar, dan**
4. **Bilangan Pencapaian Pengiktirafan Staf Peringkat Antarabangsa.**

UiTMCS menetapkan sasaran strategik BT **secara berterusan selaras** dengan Pelan Strategik KPT 2021-2025, SDG 2023 dan RMK Ke-12. Pendekatan melalui **pengiktirafan** kepada staf oleh kerajaan negeri merupakan **hasil daripada Proses Kerja Pencalonan Staf** yang **terancang, berfokus dan berpaksikan kecemerlangan**. Jawatankuasa PPSM **mengenalpasti dan memperakui staf yang layak** dicalonkan untuk anugerah kerajaan negeri (**Bukti 6.2.1**). Pencalonan ini mengambil kira kecemerlangan staf dalam **pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan, inovasi, penerbitan serta khidmat masyarakat** yang memberi impak kepada komuniti setempat dan pembangunan negeri. Jumlah staf menerima anugerah daripada kerajaan negeri **meningkat** setiap tahun menggambarkan pencapaian dan impak staf terhadap pembangunan negeri (**Bukti 6.2.2**). Pengiktirafan ini merupakan refleksi kepada sistem operasi UiTMCS yang **efisien, budaya kerja cemerlang** serta **inisiatif berterusan** pihak pengurusan dalam menyokong BT.

Pendekatan melalui **Proses Kerja Pelaksanaan Latihan Staf** yang **strategik dan sistematik** menjana hasil operasi berkualiti menyokong kepada pencapaian BT. **Penyediaan Pelan Latihan Tahunan (Bukti 6.2.3)** dengan mengambil kira keperluan kompetensi staf mengikut bidang dan fungsi jawatan. **Penekanan** diberikan kepada **pematuhan jam latihan melebihi 42 jam setahun** serta penyertaan dalam program peningkatan kompetensi selaras dengan fungsi tugas dan **perancangan penggantian**. **Analisis Keperluan Latihan (TNA) (Bukti 6.2.3)** dilaksanakan sebagai kaedah sistematik dalam **mengenal pasti keperluan peningkatan kompetensi** staf selaras dengan matlamat operasi dan hala tuju strategik UiTMCS. TNA menjadi **asas utama** dalam merangka pelan latihan tahunan bersasar dan berimpak tinggi melibatkan semua kategori staf.

Keberkesanan **Proses Kerja Pengambilan Staf** yang strategik dan tersusun ditingkatkan melalui **perancangan dan pengambilan tenaga kerja yang strategik**. Perancangan ini melibatkan **penilaian keperluan sumber manusia** dengan mengambil kira beban tugas, keperluan operasi, unjuran dan penempatan staf. Hala tuju **Outfit Perjawatan yang jelas** menggunakan pendekatan inovatif **Traffic Light Management System (TLMS) (Bukti 6.2.4)** memberi fokus kepada **kecukupan staf**. UiTMCS juga melaksanakan **audit sendiri perjawatan** sebagai satu **mekanisme kawalan dalaman** untuk memastikan tadbir urus perjawatan dilaksanakan secara **sistematik, telus dan selaras dengan keperluan operasi serta dasar perjawatan** yang ditetapkan oleh Universiti. Audit ini memastikan **tadbir urus cekap** serta **pengurusan modal insan yang relevan, responsif dan selaras** dengan BT.

Pendekatan **Proses Kerja Peningkatan Ketampakan Staf**, UiTMCS menekankan

pembangunan dan pengiktirafan kepakaran akademik sebagai **strategi pembangunan sumber manusia** yang menyokong **pencapaian hasil operasi** di bawah tema **The Soaring Talent dan nilai RANYAI**. Salah satu **indikator keberhasilan** ialah bilangan pensyarah yang **dilantik sebagai pakar rujuk luar oleh agensi kerajaan, negeri, kebangsaan dan antarabangsa dan bilangan pencapaian pengiktirafan staf di peringkat antarabangsa (Bukti 6.2.5)**. Ini membuktikan **keberkesanan strategi pembangunan staf** melalui latihan, penyelidikan, penglibatan profesional dan pengiktirafan kepakaran, seterusnya mencerminkan kompetensi serta kredibiliti pensyarah UiTMCS.

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_O01_OB02_20251_UiTMCS Bukti 6.2.1.pdf](#)
2. [K0018_O01_OB02_20252_UiTMCS Bukti 6.2.2.pdf](#)
3. [K0018_O01_OB02_20253_UiTMCS Bukti 6.2.3.pdf](#)
4. [K0018_O01_OB02_20254_UiTMCS Bukti 6.2.4.pdf](#)
5. [K0018_O01_OB02_20255_UiTMCS Bukti 6.2.5.pdf](#)
6. [K0018_O01_OB02_20251_UiTMCS Bukti 6.2.1.pdf](#)
7. [K0018_O01_OB02_20252_UiTMCS Bukti 6.2.2.pdf](#)
8. [K0018_O01_OB02_20253_UiTMCS Bukti 6.2.3.pdf](#)
9. [K0018_O01_OB02_20254_UiTMCS Bukti 6.2.4.pdf](#)
10. [K0018_O01_OB02_20255_UiTMCS Bukti 6.2.5.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengoperasian dalam pembangunan sumber manusia UiTMCS mengadaptasikan penggunaan PDCA. Pelaksanaan yang rapi dengan kaedah PDCA diterapkan secara efektif untuk **pelan pengurusan dan pembangunan sumber manusia secara keseluruhan.**

Proses Kerja Pelaksanaan Latihan Staf ke arah peningkatan kompetensi staf dilaksanakan melalui:

1. **Plan:** Perancangan dibuat setiap penghujung atau awal tahun berkenaan dengan keperluan latihan staf. Ianya dibuat dengan **menggunakan TNA dan analisa keperluan yang dipohon** oleh staf dari semasa ke semasa (**Bukti 6.3.1**).
2. **Do:** Permohonan latihan dari staf diterima dari semasa ke semasa. Pelaksanaan latihan dijalankan melalui **pelbagai kaedah** seperti kursus, bengkel, seminar, sesi perkongsian ilmu, latihan sangkutan, webinar, konferensi sama ada di dalam dan luar kampus (**Bukti 6.3.1**).
3. **Check:** Penilaian keberkesanan latihan dibuat **merangkumi maklum balas peserta, penilaian impak latihan terhadap prestasi kerja, pencapaian hasil pembelajaran serta keberhasilan staf** dalam melaksanakan tugas dengan efisien (**Bukti 6.3.1**).
4. **Act:** Pemantauan berterusan melalui mesyuarat Jawatankuasa PPSM Kampus dengan **mengambil kira kesepadanan latihan** yang dimohon oleh staf selari dengan bidang tugas dan tanggungjawab staf. Ini memastikan latihan yang disediakan sentiasa relevan dan berkesan untuk menyokong pencapaian BT (**Bukti 6.3.2**).

Proses Kerja Pencalonan Staf menerima anugerah oleh kerajaan negeri dilaksanakan melalui:

1. **Plan:** Perancangan dirangka melalui Jawatankuasa PPSM yang **mengenal pasti calon berpotensi berasaskan kriteria kecemerlangan dan syarat pencalonan**, berpandukan kepada garis panduan dan pekeliling pencalonan anugerah kerajaan negeri.
2. **Do:** Jawatankuasa PPSM melaksanakan **proses saringan dan memperakukan pencalonan staf yang layak** untuk Anugerah Kebesaran Kerajaan Negeri (**Bukti 6.3.3**). Semakan juga dibuat oleh Pejabat Rektor sebelum dibentang ke Mesyuarat PPSM.
3. **Check:** Pemantauan terhadap jumlah staf yang **menerima pengiktirafan** daripada Kerajaan Negeri dilaksanakan melalui **rekod data tahunan**, yang menunjukkan **tren peningkatan** penerima anugerah dari tahun ke tahun. Peningkatan ini menjadi indikator jelas keberhasilan operasi serta bukti pengiktirafan berterusan terhadap sumbangan staf.
4. **Act:** Hasil dari analisa pencapaian, UiTMCS **memperkukuh** budaya kecemerlangan, **meningkatkan sokongan** dan **memberi motivasi berterusan** kepada staf bagi meningkatkan pencalonan serta pengiktirafan di peringkat negeri.

Proses Kerja Peningkatan Ketampakan Staf dilaksanakan seperti berikut:

1. **Plan:** Pensyarah **digalakkan terlibat secara aktif** dalam penyelidikan, penerbitan, konsultansi serta jaringan industri yang disampaikan melalui Amanat Rektor dan mesyuarat peringkat dalaman, bagi **meningkatkan kepakaran dan kompetensi staf**.
2. **Do:** Permohonan pensyarah sebagai **pakar rujuk** dipertimbangkan melalui Jawatankuasa

PPSMI kampus meliputi penglibatan jawatankuasa pakar di peringkat kebangsaan dan antarabangsa, serta peranan sebagai penceramah, penilai, pemeriksa luar dan penasihat di institusi lain (Bukti 6.3.4).

3. **Check:** Pemantauan terhadap jumlah staf UiTMCS yang dilantik sebagai pakar rujuk melalui data tahunan menunjukkan **tren peningkatan** setiap tahun. Peningkatan ini menjadi indikator jelas keberhasilan operasi UiTMCS.
4. **Act:** Penambahbaikan dilaksanakan dengan **memperluas jaringan kolaborasi** bersama agensi dalam dan luar negara melalui MoU dan MoA melibatkan projek perundingan, mobaliti staf/pelajar, konferensi, geran penyelidikan (**Bukti 6.3.5**).

Pelaksanaan **PDCA secara menyeluruh dalam setiap operasi** membuktikan keupayaan UiTMCS mengurus serta memperkukuh BT PPS secara **holistik, strategik dan sistematik**.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_O01_OB03_20251_UiTMCS Bukti 6.3.1.pdf](#)
2. [K0018_O01_OB03_20252_UiTMCS Bukti 6.3.2.pdf](#)
3. [K0018_O01_OB03_20253_UiTMCS Bukti 6.3.3.pdf](#)
4. [K0018_O01_OB03_20254_UiTMCS Bukti 6.3.4.pdf](#)
5. [K0018_O01_OB03_20255_UiTMCS Bukti 6.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pihak pengurusan UiTMCS sentiasa memastikan setiap operasi sumber manusia **disemak dan dipantau secara teliti** bagi menjamin pelaksanaannya selaras dengan objektif yang ditetapkan, sekaligus menghasilkan warga **staf berprestasi cemerlang dan berimpak tinggi**. BPT menjalankan **pemantauan berterusan** terhadap pelaksanaan latihan staf bagi memastikan **sasaran jam latihan melebihi 42 jam setahun dipenuhi**. Pemantauan jam latihan staf dibuat berdasarkan maklumat yang disemak melalui rekod jam latihan di dalam *i-Staf Portal* **secara berkala** pada pertengahan dan penghujung tahun. Hasil semakan tersebut, BPT akan mengeluarkan **peringatan rasmi** beserta senarai staf melalui emel dan hebahan di peringkat Mesyuarat Dalaman kepada semua warga staf (**Bukti 6.4.1.1**).

Latihan yang dirancang adalah **relevan, berfokus** dan menyokong **peningkatan kompetensi** staf. BPT melaksanakan **Training Needs Analysis (TNA)** secara berkala pada setiap hujung tahun melalui **sistem aplikasi** kepada semua Ketua Bahagian/KPP/Ketua Unit dan seterusnya kepada semua warga staf UiTMCS bagi mengenal pasti **keperluan latihan berdasarkan tugas dan tanggungjawab staf** (**Bukti 6.4.1.2**). Hasil analisis tersebut digunakan sebagai **asas utama dalam pemilihan dan penganjuran** kursus/latihan yang akan ditawarkan kepada warga staf UiTMCS. Borang maklum balas peserta serta laporan pasca pelaksanaan program latihan dijadikan sebagai salah satu **mekanisme pemantauan berterusan** bagi memastikan keberkesanan latihan pembangunan staf ke arah peningkatan kompetensi (**Bukti 6.4.1.3**).

Pangkalan data UiTMCS dan rekod data tahunan juga merupakan salah satu **mekanisme** yang digunakan untuk **pemantauan berterusan melibatkan pencapaian hasil** bagi bilangan staf menerima anugerah kebesaran oleh kerajaan negeri dan bilangan pensyarah yang dilantik sebagai pakar rujuk di organisasi luar (**Bukti 6.4.1.4**). Peningkatan pencapaian ini menjadi **indikator jelas dalam keberhasilan operasi sumber manusia** UiTMCS di bawah tema **The Soaring Talent**. Pensyarah yang akan dilantik sebagai **pakar rujuk** di organisasi luar dipantau melalui Jawatankuasa PPSM UiTMCS sebelum diluluskan berdasarkan surat pelantikan rasmi daripada agensi kerajaan, badan profesional atau institusi luar. Selain itu, pemantauan terhadap penyertaan pensyarah dalam aktiviti seperti seminar, bengkel dan konsultansi juga dijalankan bagi **menilai keberkesanan dan hasil impak pelantikan tersebut terhadap peningkatan kepakaran dan ketampakan staf akademik** UiTMCS secara keseluruhan (**Bukti 6.4.1.5**).

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_O01_OB04_OC01_20251_UiTMCS Bukti 6.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018_O01_OB04_OC01_20252_UiTMCS Bukti 6.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018_O01_OB04_OC01_20253_UiTMCS Bukti 6.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018_O01_OB04_OC01_20254_UiTMCS Bukti 6.4.1.4.pdf](#)
5. [K0018_O01_OB04_OC01_20255_UiTMCS Bukti 6.4.1.5.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMCS melaksanakan **tindakan penambahbaikan secara berterusan** berpandukan **maklum balas** dan data **pemantauan** bagi memastikan **isu serta cabaran pengurusan risiko** pembangunan sumber manusia dapat **ditangani dengan berkesan**.

Risiko yang **dikenal pasti** dalam pengurusan latihan adalah apabila staf tidak mencapai keperluan minimum 42 jam latihan setahun disebabkan oleh faktor kekangan masa dengan beban tugas sedia ada, isu teknikal dalam sistem rekod latihan, dan kekangan peruntukan kewangan bagi pelaksanaan atau penyertaan kursus/latihan(**Bukti 6.4.2.1**). **Tindakan mitigasi** diambil bagi **mengurangkan risiko** tersebut dengan mengeluarkan **e-mel peringatan secara berkala** beserta maklumat terkini jumlah jam latihan setiap staf. **Hebahan** tentang keperluan memenuhi 42 jam latihan melalui mesyuarat peringkat dalaman juga dibuat(**Bukti 6.4.2.2**). BPT juga mengenal pasti risiko berkaitan jam latihan staf yang tidak direkodkan disebabkan staf tidak menghantar laporan setelah melalui Jawatankuasa PPSM. **Tindakan mitigasi** diambil dengan mengeluarkan e-mel peringatan kepada staf untuk mendapatkan laporan tersebut agar rekod jam latihan dapat dikemas kini(**Bukti 6.4.2.3**).

UiTMCS juga mengambil **tindakan proaktif** dengan **melaksanakan program latihan secara hybrid dan juga dalam talian** bagi mengurangkan risiko kesan daripada ketidakcukupan peruntukan kewangan kampus dalam penganjuran latihan dan juga risiko disebabkan kekangan masa/beban tugas staf(**Bukti 6.4.2.4**). Jawatankuasa PPSM turut memainkan peranan penting dalam **menilai dan menyemak** permohonan kelulusan program latihan sama ada yang dikemukakan secara individu mahupun oleh Bahagian/Unit/Pusat Pengajian dengan **memberi keutamaan** kepada program latihan yang **lebih berfokus** serta **relevan** dengan bidang tugas dan keperluan kompetensi staf.

Penglibatan pensyarah sebagai pakar rujuk di luar dan **keterlibatan aktif dalam aktiviti penyelidikan** merupakan **peluang strategik** yang berupaya **meningkatkan imej** institusi di **peringkat nasional dan antarabangsa**, di samping memperkukuh **jejaring kolaborasi** bersama pihak industri, agensi kerajaan dan komuniti. Namun demikian, **keterlibatan yang meluas di luar kampus** juga berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan beban tugas yang boleh menjejaskan kualiti pengajaran serta penyeliaan pelajar. Tindakan bagi mengurangkan risiko tersebut melalui **semakan dan penilaian teliti** yang dibuat terlebih dahulu melalui Jawatankuasa PPSM sebelum meluluskan pelantikan pensyarah sebagai pakar rujuk dan perunding di luar. Ini memastikan keseimbangan tanggungjawab akademik dan profesional dapat dikekalkan(**Bukti 6.4.2.5**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_O01_OB04_OC02_20251_UiTMCS Bukti 6.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018_O01_OB04_OC02_20252_UiTMCS Bukti 6.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018_O01_OB04_OC02_20253_UiTMCS Bukti 6.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018_O01_OB04_OC02_20254_UiTMCS Bukti 6.4.2.4.pdf](#)
5. [K0018_O01_OB04_OC02_20255_UiTMCS Bukti 6.4.2.5.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTMCS sentiasa memastikan operasi BT berupaya mencapai objektif strategi yang ditetapkan. Ianya dilaksanakan melalui kajian semula operasi secara berkala mengikut inisiatif bahagian masing-masing. Dalam BT PPS, tahap kompetensi di kalangan staf UiTMCS sentiasa dipantau, dikaji semula dan ditambah baik untuk meningkatkan pencapaian demi penyampaian perkhidmatan berkesan. Beberapa siri latihan dan bengkel telah diadakan bertujuan mendokong kenaikan pangkat dan pengiktirafan staf di peringkat negeri dan antarabangsa(Bukti 6.4.3.1). Pemakluman program latihan akan diwar-warkan bagi membolehkan staf mengikuti latihan yang bersesuaian dengan keperluan mereka, selaras dengan keperluan memenuhi sasaran 42 jam latihan setahun. Staf yang tidak mencapai sasaran jam latihan akan dipantau, dan Unit Latihan UiTMCS akan mengeluarkan e-mel peringatan setiap enam (6) bulan kepada staf yang belum memenuhi jumlah jam latihan ditetapkan(Bukti 6.4.3.2).

Pemantauan prestasi staf dilaksanakan setiap tahun secara berperingkat melalui rekod LNPT dalam sistem HR2U. Tindakan susulan dan penambahbaikan akan dilaksanakan terhadap staf yang memperoleh markah prestasi di bawah 75% berdasarkan semakan tersebut, di mana Ketua Bahagian/Unit/Pusat Pengajian perlu mengemukakan justifikasi berhubung prestasi staf berkenaan(Bukti 6.4.3.3). Staf yang mempunyai markah prestasi di bawah 75% akan diberikan teguran melalui Ketua Bahagian/Unit/Pusat Pengajian dan dicadangkan untuk menghadiri sesi kaunseling sekiranya berkeperluan dan staf diminta untuk hadir program latihan kompetensi bagi meningkatkan tahap prestasi mereka.

Bahagian HEAA melaksanakan pemantauan berterusan terhadap prestasi staf akademik melalui penilaian SUFO, UFuture dan PROPENS pada setiap semester(Bukti 6.4.3.4). Pensyarah yang berprestasi rendah dengan markah 80% ke bawah akan diambil tindakan susulan sebagai langkah penambahbaikan. Ketua Pusat Pengajian(KPP), Timbalan Rektor HEAA, serta Rektor akan mengadakan sesi pertemuan dengan pensyarah terlibat bagi meningkatkan prestasi dan kompetensi, seterusnya memastikan penyampaian perkhidmatan yang cemerlang(Bukti 6.4.3.5).

Risiko terhadap kelestarian pengajaran dan pembelajaran boleh berlaku sekiranya pelantikan pakar rujuk tidak diurus dengan baik, khususnya dari aspek keseimbangan beban tugas. Oleh itu, bagi mengelak risiko ini terjadi, semakan dan rekomendasi daripada KPP dibuat terlebih dahulu sebelum dipertimbangkan untuk keluluskan dalam mesyuarat Jawatankuasa PPSM UiTMCS.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_O01_OB04_OC03_20251_UiTMCS Bukti 6.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018_O01_OB04_OC03_20252_UiTMCS Bukti 6.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018_O01_OB04_OC03_20253_UiTMCS Bukti 6.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018_O01_OB04_OC03_20254_UiTMCS Bukti 6.4.3.4.pdf](#)
5. [K0018_O01_OB04_OC03_20255_UiTMCS Bukti 6.4.3.5.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Keberkesanan tindakan penambahbaikan secara berterusan oleh UiTMCS dalam BT PPS telah menghasilkan **budaya kerja yang kreatif dan inovatif** melalui **pembangunan pelbagai inovasi**. Beberapa inovasi terhasil daripada **pembudayaan BT** di UiTMCS.

BPT UiTMCS telah **membangunkan Sistem *Training4U*** dalam usaha untuk **memperkukuh dan memantapkan operasi pengurusan latihan staf**. **Sistem *Training4U*** yang dibangunkan sendiri oleh UiTMCS digunakan di **kesemua kampus UiTMCS**, direka khusus bagi tujuan **penyediaan laporan berkala** latihan pembangunan staf **dan memudahkan pengurusan permohonan latihan**(Bukti 6.5.1). **Pemantauan secara berterusan** juga dapat dilakukan melalui data yang direkodkan terus secara dalam talian. Sistem ini turut membantu dalam **melancarkan proses pengurusan data latihan staf** dan dapat **mengurangkan tempoh masa** untuk mendapatkan keputusan permohonan. Secara tidak langsung, sistem ini **memberi impak positif dalam proses kerja** sedia ada yang **berupaya mengurangkan beban tugas staf** serta **memberi penjimatan dari segi kos pengurusan dan masa**.

BHEAA UiTMCS telah membangunkan ***Dashboard* Pemantauan Prestasi Staf Akademik UiTMCS** untuk memantau pencapaian pensyarah setiap tahun. **Pembangunan *Dashboard*** yang merupakan inisiatif inovatif UiTMCS **membolehkan tindakan pembetulan dan pencegahan dilaksanakan di seluruh kampus UiTMCS** secara **sistematik dan dipantau pelaksanaannya** bagi **meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan dalam aspek pengajaran dan pembelajaran**(Bukti 6.5.2). **Pembudayaan jalinan kerjasama** bersama pihak antarabangsa turut **diperkukuhkan** di mana UiTMCS aktif menjalinkan **kerjasama strategik** dengan universiti ternama luar negara seperti Indonesia, China, Brunei atau Singapura. Kedudukan UiTMCS **telah diiktiraf di peringkat antarabangsa** khususnya dari **segi kepakaran, penyelidikan, latihan industri, kerjasama komersial dan keusahawanan**(Bukti 6.5.3).

BPT terus komited dalam **memperkukuh** pengoperasian sumber manusia dan **meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan melalui pendekatan inovasi**. Inisiatif yang dilaksanakan ialah ***Traffic Light Management System*(TLMS)** yang dilaksanakan di **seluruh kampus UiTMCS**, berperanan sebagai **mekanisme perancangan keperluan sumber manusia secara sistematik dan efisien**. Sistem ini membantu **mengenal pasti keperluan waran perjawatan staf UiTMCS**(Bukti 6.5.4). **Kaedah pengelasan menggunakan kod warna** turut diterapkan dalam sistem TLMS, iaitu **Hijau**(Staf mencukupi), **Kuning**(Kekurangan staf tetapi masih boleh beroperasi) dan **Merah**(Staf tidak mencukupi dan boleh menjejaskan pengoperasian). Pendekatan ini membolehkan isu ketidakcukupan atau lebih staf **ditangani dengan lebih berkesan**, di samping memberikan gambaran yang jelas mengenai status sebenar keperluan sumber manusia di setiap Bahagian/Unit yang perlu diberi perhatian dan tindakan susulan. **Inovasi ini menyumbang secara signifikan dalam memastikan kecukupan tenaga kerja**, sekali gus **mencerminkan tahap keberkesanan penyampaian perkhidmatan** kepada warga kerja. Secara tidak langsung, ia turut **memperkukuh mutu penyampaian perkhidmatan** kepada pemegang taruh utama, iaitu para pelajar, khususnya dalam **menyokong keberhasilan proses pengajaran dan pembelajaran**.

Pembudayaan pengurusan berasaskan data dan rekod staf UiTMCS turut **diperkasa** melalui **Sistem *e-War Room***. Platform ini membolehkan **data staf disimpan, dipantau, dianalisis serta diakses** pada bila-bila masa dan merupakan **langkah proaktif** UiTMCS dalam memastikan pengurusan serta pembangunan sumber manusia dilaksanakan secara **sistematik, cekap dan berkesan**(Bukti 6.5.5). Inisiatif **digitalisasi** di UiTMCS telah **memperkukuh keupayaan dalam aspek pelaksanaan, pemantauan, serta pencapaian setiap operasi BT**, sekali gus **menyokong pencapaian objektif strategik** bertemakan ***The Soaring Talent*** secara lebih efektif, efisien, dan sistematik

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_O01_OB05_20251_UiTMCS Bukti 6.5.1.pdf](#)
2. [K0018_O01_OB05_20252_UiTMCS Bukti 6.5.2.pdf](#)
3. [K0018_O01_OB05_20253_UiTMCS Bukti 6.5.3.pdf](#)
4. [K0018_O01_OB05_20254_UiTMCS Bukti 6.5.4.pdf](#)
5. [K0018_O01_OB05_20255_UiTMCS Bukti 6.5.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Hasil Utama Pengurusan Pelanggan adalah

1. Pencapaian SUFO
2. Penurunan Aduan Pelanggan ICT
3. Index Kegembiraan Infostruktur dan Infrastruktur
4. Bilangan Principal Investigator Untuk Penyelidikan Yang Dibiayai oleh Industri
5. Bilangan Penerbitan Bersama Dengan Kolaborator Antarabang

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTM Cawangan Sarawak (UiTMCS) terus mengekalkan pencapaian yang konsisten dalam aspek hasil pelanggan. Prestasi ini meliputi kualiti pengajaran, tahap kepuasan terhadap kemudahan, keberkesanan pengurusan ICT, kejayaan penyelidikan berimpak industri, serta kolaborasi antarabangsa. Kesemua pencapaian tersebut membuktikan UiTMCS bukan sahaja memenuhi sasaran yang ditetapkan, malah setanding dengan institusi pengajian tinggi terkemuka di peringkat nasional dan global.

Pencapaian SuFO

Skor Student Feedback on Teaching and Learning (SuFO) melepasi sasaran minimum 80% sejak 2021, meningkat daripada 87.71% pada tahun 2021 kepada 92.06% pada tahun 2024. Peningkatan ini menegaskan keberkesanan PdP berpusatkan pelajar yang dijalankan oleh pensyarah, selain memperlihatkan usaha pembangunan profesional staf akademik. Konsistensi ini mengukuhkan reputasi UiTMCS sebagai institusi pendidikan berkualiti yang mendapat pengiktirafan pelajar.

Happiness Index (Infostruktur dan Infrastruktur)

Tahap kepuasan pelanggan terhadap kemudahan ICT dan infrastruktur meningkat daripada skor 70 kepada 72 sepanjang tempoh penilaian. Keputusan ini mengatasi beberapa universiti rujukan dan membuktikan pengurusan fasiliti UiTMCS adalah mesra pengguna serta kondusif untuk pembelajaran. Hal ini meningkatkan keyakinan pelajar, staf, dan pihak berkepentingan terhadap ekosistem pembelajaran moden di kampus.

Penurunan Aduan ICT

UiTMCS berjaya menurunkan bilangan aduan ICT daripada 3,414 kes pada 2022 kepada 2,756 kes pada 2024. Prestasi ini lebih baik berbanding purata universiti lain yang masih merekodkan aduan tinggi. Kejayaan ini menunjukkan keberkesanan strategi penyelenggaraan, kecekapan sistem sokongan digital, dan komitmen universiti terhadap transformasi digital sejajar dengan tuntutan Revolusi Industri 4.0.

Penyelidikan Dibiayai Industri

Jumlah Principal Investigator (PI) yang mendapat dana industri meningkat daripada 9 pada tahun 2022 dan 2023 kepada 13 pada 2024. Angka ini mengatasi universiti lain seperti UNIMAS, UMS dan UKM. Kejayaan ini membuktikan UiTMCS semakin diyakini industri melalui penyelidikan berorientasikan aplikasi yang memberi sumbangan kepada pembangunan negeri dan inovasi nasional.

Penerbitan Antarabangsa

Bilangan penerbitan bersama kolaborator antarabangsa meningkat dengan ketara, daripada 13 pada 2022 kepada 41 pada 2024. Peningkatan ini bukan sahaja melepasi sasaran, malah memperkukuh kedudukan UiTMCS sebagai institusi berdaya saing global. Kejayaan ini membuka ruang kolaborasi lebih luas, meningkatkan keterlihatan penyelidikan Malaysia, serta memberi nilai tambah kepada pelajar, penyelidik dan majikan.

Kepentingan Strategik

Secara keseluruhan, pencapaian UiTMCS membawa implikasi penting di pelbagai peringkat:

- Antarabangsa: Meningkatkan reputasi Malaysia sebagai hab pendidikan tinggi.

- Nasional: menyokong agenda RNF dalam melahirkan graduan kompeten dan inovatif.
- Negeri Sarawak: Memperkukuh modal insan sejajar aspirasi Sarawak Maju 2030.
- Institusi: Mengukuhkan kedudukan UiTM sebagai universiti berprestij.
- Pemegang Taruh: Memberi keyakinan kepada pelajar, ibu bapa, majikan, kerajaan dan masyarakat.

Kesimpulan

UiTMCS berjaya mengekalkan momentum pencapaian yang konsisten, bukan sahaja memenuhi KPI malah memperkukuh peranannya sebagai institusi pendidikan tinggi berimpak tinggi, berdaya saing global dan relevan dengan keperluan masyarakat serta industri.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_K0018_HB02_20251_UITMCS 7.1.2 TAHAP.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_K0018_HB03_20252_UITMCS 7.1.3 TREN.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_K0018_HB04_20253_UITMCS 7.1.4 PERBANDINGAN.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_K0018_HB05_20254_UITMCS 7.1.5 KEPENTINGAN.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

HASIL UTAMA STRATEGIK

1. **Bilangan kakitangan yang mempunyai kelayakan profesional.**
2. **Bilangan kakitangan yang mempunyai kelayakan PhD.**
3. **Bilangan kakitangan yang mempunyai pengalaman industri sekurang-kurangnya 3 tahun.**

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Tiga (3) hasil utama yang telah dipilih bagi BT **Pengurusan dan Pembangunan Staf UiTM Cawangan Sarawak** di bawah inisiatif **Soaring Talent** melalui keberhasilan **Advancing People, Elevating Excellence** iaitu (1) **Bilangan kakitangan yang mempunyai kelayakan profesional**; (2) **Bilangan kakitangan yang mempunyai kelayakan PhD**; dan (3) **Bilangan kakitangan yang mempunyai pengalaman industri sekurang-kurangnya 3 tahun**. Ini selari dengan tema **Globally Respected 2024** di bawah tonggak **World Class Faculty Members, Globally Respected Non-Academic Staff** dan **Globally Respected Supporting Staff**.

Tahap pencapaian bagi ketiga-tiga hasil utama adalah **mencapai dan melebihi sasaran yang ditetapkan**. Tahap pencapaian ini adalah hasil warga UiTM Cawangan Sarawak, di mana setiap Bahagian/Unit bekerjasama untuk memastikan program dan aktiviti yang dirancang mendapat sambutan daripada setiap warga. Di samping itu, hubungan yang rapat dengan institusi dan agensi kerajaan dan swasta, serta universiti-universiti dalam dan luar negara membolehkan UiTM Cawangan Sarawak untuk mengadakan pelbagai program-program akademik dan bukan akademik selaras dengan objektif strategik dan inisiatif strategik universiti. Komitmen yang tinggi di kalangan para pensyarah, staf sokongan dan pelajar juga amat penting untuk memastikan tahap pencapaian aktiviti yang dijalankan melebihi sasaran.

Tren pencapaian bagi ketiga-tiga hasil utama adalah positif sepanjang tiga tahun, dari 2022 ke 2024. Ini menunjukkan komitmen UiTM Cawangan Sarawak di dalam memberikan yang terbaik dan memastikan pencapaian yang diperolehi selari atau lebih tinggi daripada sasaran yang ditetapkan.

Perbandingan di antara cawangan menunjukkan bahawa UiTM Cawangan Sarawak **mampu untuk bersaing dengan cawangan-cawangan yang lain**. Perbandingan amat penting untuk mengenal pasti kedudukan dan pencapaian UiTM Cawangan Sarawak dari tahun ke tahun. Berdasarkan data yang diperolehi daripada Microsoft PowerBI, UiTM Cawangan Sarawak melebihi pencapaian UiTM Cawangan Kedah, UiTM Cawangan Kelantan, UiTM Cawangan Sabah dan UiTM Cawangan Pahang untuk **hasil bilangan kakitangan yang mempunyai kelayakan profesional**. Untuk **hasil bilangan kakitangan yang mempunyai kelayakan PhD**, UiTM Cawangan Sarawak melebihi Universiti Islam Sultan Sharif Ali (UNISSA), Politeknik Mukah, Politeknik Kuching, UiTM Cawangan Sabah, UiTM Cawangan Kedah, UiTM Cawangan Kelantan dan UiTM Cawangan Terengganu bagi tempoh tiga tahun berturut-turut. Manakala untuk **hasil bilangan kakitangan yang mempunyai pengalaman industri sekurang-kurangnya 3 tahun**, UiTM Cawangan Sarawak melebihi UiTM Cawangan Sabah, UiTM Cawangan Johor, UiTM Cawangan Melaka, UiTM Cawangan Negeri Sembilan, UiTM Cawangan Pahang, UiTM Cawangan Kedah, UiTM Cawangan Kelantan, UiTM Cawangan Terengganu, dan UiTM Cawangan Perlis.

Kepentingan atau impak dari empat (4) hasil utama boleh dikategorikan kepada impak di peringkat cawangan, impak di peringkat universiti, impak di peringkat negeri, impak di peringkat negara serta impak di peringkat global. Program-program dan aktiviti yang dirancang dan

diadakan adalah sebahagian daripada **proses kakitangan UiTMCS sebagai penjawat awam yang berkualiti dan berketerampilan unggul** serta holistik yang mempunyai nilai peribadi yang cemerlang, mampu berdaya saing di peringkat antarabangsa, mempunyai inisiatif sendiri yang tinggi dan seimbang. **Penjawat awam yang cemerlang akan mengisi keperluan negeri dan menyumbang kepada fokus utama KPT** seperti penyediaan bakat terbaik negara dan pengukuhan ekosistem penyelidikan dan inovasi serta aspirasi negara.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_K0018_HB02_20251_UiTMCS Hasil Operasi 7.2.2 Tahap.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_K0018_HB03_20252_UiTMCS HASIL OPERASI 7.2.3 TREN.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_K0018_HB04_20253_Hasil Operasi 7.2.4 Perbandingan.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_K0018_HB05_20254_UiTMCS HASILOPERASI 7.2.5 KEPENTINGAN.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

HASIL UTAMA OPERASI

1. Bilangan Staf UiTM Cawangan Sarawak Menerima Anugerah Darjah Kebesaran Negeri Sarawak
2. Pencapaian Bilangan Staf UiTM Cawangan Sarawak Mengikuti Latihan Peningkatan Kompetensi
3. Bilangan pensyarah dilantik sebagai pakar rujuk di luar
4. Bilangan Pencapaian Staf UiTM Cawangan Sarawak Peringkat Antarabangsa (Kemenangan, Pelantikan, Penganugerahan)

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTMCS terus memperkukuh kedudukan sebagai sebuah institusi pengajian tinggi yang unggul dengan rekod pencapaian yang signifikan dalam aspek pengurusan bakat, pembangunan kompetensi staf, pengiktirafan profesional, serta kejayaan di peringkat antarabangsa. Pencapaian ini merupakan hasil daripada strategi yang dilaksanakan secara konsisten berasaskan pendekatan ***The Soaring Talent*** serta amalan pengurusan sumber manusia yang sistematik melalui Model. Kedua-dua pendekatan ini membolehkan UiTMCS bergerak seiring dengan tuntutan semasa dan memastikan kelestarian kecemerlangan akademik, penyelidikan, serta pembangunan komuniti.

Pengiktirafan Negeri

Tren peningkatan jelas kelihatan iaitu tiada penerima (2022), meningkat kepada 10 (2023), dan 14 penerima pada 2024. Pencapaian ini membuktikan pengiktirafan yang diberikan kerajaan negeri terhadap kepimpinan, akademik, penyelidikan serta sumbangan sosial warga UiTMCS. Berbanding universiti lain, pencapaian UiTMCS lebih tinggi daripada UNIMAS (5) dan Swinburne (0). Kejayaan ini secara langsung meningkatkan reputasi institusi serta mengukuhkan hubungan strategik dengan kerajaan negeri, contohnya melalui kolaborasi program Come Discover Bumi Kenyalang (CDBK) yang dibiayai setiap tahun oleh MTCP Sarawak.

Latihan Peningkatan Kompetensi

Dari sudut pembangunan staf, UiTMCS mencatat peningkatan dalam bilangan peserta latihan kompetensi. Bermula dengan 186 staf (2022), 349 (2023), dan 823 (2024), melepasi sasaran tahunan sebanyak 700 orang. Kejayaan ini memperlihatkan keberkesanan strategi latihan yang berfokus kepada kepimpinan, digitalisasi, serta kemahiran insaniah. Dalam perbandingan, UiTMCS mendahului UNITAR Kuching (24) dan SEGi Sarawak (85). Hal ini menggambarkan bahawa pemantauan sistematik, perancangan teratur, serta budaya kerja berterusan menjadikan UiTMCS sebagai rujukan pembangunan staf.

Pelantikan Pensyarah Pakar Rujuk

Peningkatan bilangan pensyarah yang dilantik sebagai pakar rujuk turut menjadi indikator penting kecemerlangan akademik. Dari 11 orang (2022), meningkat kepada 19 (2023), dan melonjak ke 41 orang pada 2024. Jumlah ini melebihi Swinburne (2) malah mengatasi NUS (4), membuktikan reputasi kepakaran UiTMCS diiktiraf secara lebih meluas. Pelantikan ini memberi peluang staf terlibat dalam penyelidikan, konsultansi, dan pembangunan komuniti melalui kerjasama strategik dengan agensi luar. Pencapaian ini turut memantapkan imej UiTMCS sebagai pusat kepakaran akademik serantau.

Pencapaian Antarabangsa

Kejayaan di pentas antarabangsa menambah nilai besar kepada reputasi UiTMCS. Pada 2024, staf mencatatkan 98 pengiktirafan antarabangsa termasuk kemenangan, pelantikan, dan penganugerahan berbanding tahun-tahun sebelumnya. UiTMCS mengatasi IPT lain seperti UNIMAS (12) dan Swinburne (7). Kejayaan ini menunjukkan daya saing global staf UiTMCS semakin meningkat serta keupayaan universiti menjalin kerjasama merentasi sempadan. Ini membuktikan bahawa pendekatan pembangunan holistik yang menekankan profesionalisme, akademik dan sahsiah telah memberi impak yang ketara.

Impak Strategik

Pencapaian UiTMCS dalam AKNC 2025 mencerminkan keberkesanan operasi universiti dalam membina ekosistem pembangunan modal insan yang unggul. Melalui kejayaan memperoleh pengiktirafan negeri, pencapaian latihan kompetensi yang cemerlang, peranan pensyarah sebagai pakar rujuk, dan kejayaan antarabangsa, UiTMCS telah membuktikan budaya kerja berprestasi tinggi, daya saing global, serta kredibiliti akademik. Kejayaan-kejayaan ini bukan sahaja memberi manfaat kepada warga universiti, tetapi juga menyumbang kepada pembangunan Sarawak, meningkatkan reputasi Malaysia di peringkat antarabangsa, dan menyokong agenda pembangunan pendidikan tinggi negara.

Kesimpulan: UiTMCS berjaya menonjolkan pencapaian signifikan dalam AKNC 2025 melalui gabungan strategi bersepadu dan kepemimpinan transformasi. Ia sekaligus meletakkan UiTMCS sebagai pusat kecemerlangan akademik dan penyelidikan yang diyakini, selaras dengan aspirasi **Soaring Talent** untuk melahirkan modal insan kompetitif dan berwibawa di pentas global.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_K0018_HB02_20251_7.3.2 TAHAP UITMCS.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_K0018_HB03_20252_7.3.3 TREN UITMCS.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_K0018_HB04_20253_7.3.4 PERBANDINGAN UITMCS.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_K0018_HB05_20254_7.3.5 KEPENTINGAN UITMCS.pdf](#)