

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2021

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

KETUA PTJ :

MOHAMAD ABDULLAH BIN HEMDI

KETUA UNIT KUALITI :

JUNAIDA BINTI ISMAIL

PENYELARAS :

PENULIS :

1. NUR ZAINIE BINTI ABD HAMID
2. ZATI ATIQA BINTI MOHAMAD TANURI
3. NOR AMIRA BTE MOHD ALI
4. SITI KHAIRUNNISA BT SHEIKH ABDUL MUTALIB
5. SITI NUR SHAHIRA BINTI DAHARI
6. ABDUL MAJEED BIN AHMAD
7. MOHD NAJMIE BIN OSMAN

8. BADERISANG BIN MOHAMED
9. NURUL AMIRA BINTI AZMI
10. NURUL HAYANI BINTI ABD RAHMAN
11. JUAINI BINTI JAMALUDIN
12. YUSOFF BIN ABDUL MUTHALIB
13. LAW KUAN KHENG
14. MAHADZIR BIN ISMAIL
15. NUR SYAZANA BINTI MOHD NASIR
16. SYAHRINI BINTI SHAWALLUDIN
17. NORMAZIANA BINTI HASSAN
18. NORIN RAHAYU BINTI SHAMSUDDIN
19. ETTY HARNIZA BINTI HARUN
20. JUNAIDA BINTI ISMAIL
21. SAMSIAH BINTI BIDIN
22. NOR ASLAH BINTI ADZMI
23. IDA NORMAYA BINTI MOHD NASIR
24. IZURA BINTI IBRAHIM
25. INTAN SYAHRIZA BINTI AZIZAN
26. AZLAN BIN ABDUL RAHMAN
27. MUZZALEENA BINTI MUSA
28. SYAFIZA SAILA BINTI SAMSUDIN

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kepimpinan UiTMKDH sentiasa memantau setiap pelaksanaan aktiviti inisiatifnya bagi memastikan keberkesanan perancangan yang telah dirancang bagi memastikan keberhasilannya. Setiap aktiviti dan program yang telah dilaksanakan, analisis data serta maklumat telah dilakukan bagi menilai keberkesanan aktiviti dan program tersebut. Setiap maklumat dan data yang diperolehi akan dibentangkan di dalam mesyuarat kajian semula bagi memastikan “*outcome*” yang diperolehi adalah selaras dengan objektif kualiti kampus.

Kepimpinan UiTMKDH sentiasa memantau setiap pelaksanaan aktiviti inisiatifnya bagi memastikan keberkesanan perancangan yang telah dirancang bagi memastikan keberhasilannya. Setiap aktiviti dan program yang telah dilaksanakan, analisis data serta maklumat telah dilakukan bagi menilai keberkesanan aktiviti dan program tersebut. Setiap maklumat dan data yang diperolehi akan dibentangkan di dalam mesyuarat kajian semula bagi memastikan “*outcome*” yang diperolehi adalah selaras dengan objektif kualiti kampus.

Bagi memastikan pelaksanaan bidang tumpuan berjalan seperti yang ditetapkan, pihak Kepimpinan Kanan UiTMKDH telah menggunakan mekanisme Plan, Do, Check dan Action (PDCA) dalam gerak kerja berkaitan bidang tumpuan, ***Jaringan Komuniti dan Kesukarelawanan***. Ini bertepatan dengan Perancangan Strategik UiTM 2025 dan antara bidang yang diberi penekanan adalah ***Industri, Komuniti dan Perkongsian Pintar Bersama Alumni sebagai Tema Strategik***.

Secara asasnya pelbagai inisiatif telah diambil oleh pihak Kepimpinan Kanan UiTMKDH didalam pentadbirannya sepanjang tahun 2019/2020. Antara inisiatif yang dilaksanakan dan diketengahkan termasuklah ***CSR UKHUWAH Perdana, CSR Fakulti dan Projek Penanaman Nanas***.

Kepimpinan Kanan UiTMKDH amat memberi penekanan terhadap ***PERANCANGAN*** terhadap inisiatif program dan projek yang dijalankan. Perancangan ini termasuklah setiap aktiviti yang dijalankan dimulakan dengan membentangkan kertas kerja yang lengkap kepada Kepimpinan Kanan UiTMKDH untuk proses kelulusan. Dengan tidak langsung setiap Kepimpinan Kanan UiTMKDH akan mengetahui setiap aktiviti dan program yang dicadangkan.

Keterlibatan Kepimpinan Kanan UiTMKDH dengan setiap aktiviti dan program yang dijalankan akan membuatkan setiap ***PERLAKSANAAN*** program itu lebih lancar. Ini bertepatan dengan prinsip “*Kepimpinan Melalui Teladan*” dimana setiap aktiviti dan projek yang dijalankan akan melibatkan Kepimpinan Kanan UiTMKDH secara langsung serta tidak langsung. Sebagai contoh untuk program ***CSR UKHUWAH Perdana***, setiap aktiviti yang dijalankan (26 Program) diketuai oleh wakil daripada Kepimpinan Kanan UiTMKDH. Kepimpinan Kanan UiTMKDH juga mengambil input- input yang penting daripada setiap pihak bagi memastikan setiap aktiviti yang dilaksanakan mencapai objektif yang telah ditetapkan.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan UiTMKDH dibentuk melalui dua lapisan atau strata pengurusan utama iaitu Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif Kampus dan Pengurusan Kanan Kampus (**Bukti 1** : Carta Organisasi Pengurusan Eksekutif). Pengurusan Eksekutif UiTMKDH telah memilih Jaringan Komuniti dan Kesukarelawanan sebagai bidang tumpuan untuk laporan AKNC 2019-2020.

Di antara pendekatan yang diambil bagi mengenalpasti pelan tindakan yang wajar dilaksanakan adalah dengan pelaksanaan siri mesyuarat. Pelbagai aktiviti telah dirancang dengan sistematik dan akhirnya berjaya dilaksanakan di peringkat dalaman, universiti, nasional mahupun antarabangsa. Kreativiti yang terhasil dianalisa dan diketengahkan semasa proses mesyuarat serta disebarluaskan ke seluruh warga kampus bagi memupuk kesepakatan sebelum, sepanjang dan selepas pelaksanaan sesebuah projek.

Bengkel Perancangan Strategik di Taiping Perak pada 18 dan 19 Disember 2018 telah menghasilkan pelbagai inisiatif berdasarkan teras-teras hala tuju strategik UiTM induk. Bengkel berkenaan dijalankan bagi memastikan inisiatif-inisiatif yang dirangka mampu menepati petunjuk prestasi (performance indicator) yang ditetapkan oleh UiTMKDH. Dokumen Perancangan Strategik UiTMKDH yang seiring dengan Rancangan Malaysia Ke 11 UiTM (2016 – 2020) berjaya dihasilkan dan ianya dijadikan panduan dalam merangka langkah-langkah seterusnya. Manakala Pelan Tindakan Strategik 2020 UiTMKDH telah diadakan di Tanjong Tokong Pulau Pinang pada 2 dan 3 Mac 2020.

Bagi memastikan kelancaran dan keberkesanan bagi objektif yang dirancang, Kepimpinan UiTMKDH sentiasa memastikan setiap unit yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dengan bidang tumpuan untuk membentangkan laporan terkini Mesyuarat Khas Perancangan Strategik. Kepimpinan UiTMKDH membuat penilaian bagi setiap perincian pelaporan secara menyeluruh bagi memastikan setiap program yang dianjurkan mampu mencapai objektif yang telah ditetapkan. Hasil dari perancangan yang sistematik serta langkah pemantauan yang telah dijalankan, UiTMKDH telah mencapai ke semua penunjuk prestasi (PI) di dalam bidang tumpuan.

Mengambil program CSR UKHUWAH Perdana sebagai contoh, pendekatan yang jelas diterapkan oleh pengurusan tertinggi kampus UiTMKDH dan diselaraskan oleh Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA) dalam merancang dan melaksanakan program mega ini. Pihak BHEA secara asasnya telah memberi tanggungjawab kepada setiap fakulti dibawahnya untuk mengendalikan satu program berimpak terus kepada komuniti di bawah payung program mega ini dan pelaporan dipanjangkan oleh pengerusi-pengerusi setiap program. Pengurusan tertinggi pula bertanggungjawab untuk terlibat dalam mesyuarat perancangan bersama entiti utama iaitu dengan pihak Pejabat Khidmat Parlimen Merbok dan agensi-agensi kerajaan dan swasta yang terbabit. Pembahagian dan pendekatan yang sistematik ini membantu kepada kejayaan pelaksanaan program CSR UKHUWAH Perdana kerana semua pihak mendapat informasi dan pemahaman yang jelas dan sekata.

Dengan pendekatan yang jelas dan jitu, kepimpinan UiTMKDH bukan sahaja dapat menyebarluaskan segala perancangan dan hala tuju PI kampus bahkan ianya juga lebih mudah dihadap oleh warga kerja UiTMKDH dan pastinya membuahkan hasil kerja yang menyeluruh dan terperinci. Pendekatan yang jitu pasti akan membantu kepada perluasan pemahaman kepada setiap kelompok sasaran.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1 Carta Organisasi Pengurusan Eksekutif dan UiTM Cawangan Kedah \(1.2 Pendekatan\).pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Strategi perluasan digerakkan melalui pengendalian mesyuarat dalam penyampaian maklumat. Di UiTMKDH, Tier 3 (operasi) melibatkan Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) mesyuarat pengurusan paling tertinggi diikuti Mesyuarat Pengurusan Sumber Manusia dan Mesyuarat Pengurusan Kanan yang diadakan secara berkala dan mengikut takwim tahunan ditetapkan oleh setiap pengurus atau sekretariat mesyuarat yang terlibat. Staf akademik, staf pentadbiran dan pelajar terlibat dalam mesyuarat di peringkat persatuan. Pengendalian mesyuarat memastikan saluran maklumat disampaikan, perbincangan dibuat, cadangan diperuntukkan, keputusan dibuat dan diminitkan serta dihebahkan kepada semua warga kampus. Melalui mesyuarat juga dijadikan sebagai panduan tindakan diambil dalam merealisasikan program. Lampiran 1.3.1 (**Bukti 1**) Perkongsian 51 PI 2020 UiTMKDH dikongsi oleh Unit Strategik dan Transformasi Universiti, UiTMKDH dijadikan panduan setiap tindakan perancangan dan pengendalian program. Dengan ini, Kepimpinan UiTMKDH merangka pelbagai inisiatif dengan menjamin penyampaian program tumpuan dilestarikan di bawah tanggungjawab pelbagai jabatan seperti BHEA, BHEP, BPJI dan fakulti-fakulti. Lampiran 1.3.2 (**Bukti 2**) Jadual 1 Takwim Senarai Keperluan Mesyuarat dan Jadual 2 Senarai Mesyuarat Peringkat Bahagian/Unit, Jabatan dan Fakulti UiTMKDH secara asasnya diadakan secara berkala dan merupakan antara medium terbaik Kepimpinan UiTMKDH merangka pelbagai inisiatif dengan menjamin penyampaian program jaringan komuniti dan kesukarelawanan dilestarikan dalam melahirkan graduan yang berdaya saing, global dan beretika di samping mewujudkan Universiti untuk Masyarakat melalui misi ketiga universiti yang diaspirasikan oleh Kementerian Pengajian Tinggi (2017) dengan tagline; *Redesign University Higher Education: University, Industry and Community Engagement*.

Komunikasi secara top-down dan bottom-up mewujudkan dialog dua hala dalam menyampaikan hasrat, mendapatkan maklumbalas serta mencari penyelesaian melalui perbincangan dan perkongsian. Keperluan mesyuarat pula membuka ruang penambahbaikan melalui perbincangan dan mengambilkira pandangan daripada pelbagai pihak. Selain daripada itu, penghebahan maklumat juga dikendalikan oleh jabatan dan fakulti-fakulti oleh Ketua-Ketua Jabatan, Ketua-Ketua Bahagian dan Ketua-Ketua Fakulti. Penggunaan aplikasi teknologi memaksimumkan penyebaran maklumat seiring perkembangan teknologi masa kini kepada kumpulan sasaran di dalam kampus dan komuniti di luar. Sebagai contoh, Memo Rektor dihantar melalui e-mel kepada semua warga kampus sebagai makluman penting mengenai setiap inisiatif yang dirancang dan dikendalikan. Warga kampus mendapat informasi terus dan terkini. Kaedah berkesan lain yang digunapakai termasuklah melalui aplikasi *Whatsapp*, *Facebook* Rektor UiTMKDH dan laman sesawang rasmi UiTMKDH kepada warga kampus serta medium yang sama untuk menghebahkan sesuatu program yang melibatkan komuniti (Lampiran 1.3.3: **Bukti 3**). Penyebaran maklumat melalui media massa menggunakan khidmat radio RTM (Lampiran 1.3.4: **Bukti 4**) serta hebahan melalui paparan kain rentang program dan risalah turut diedarkan kepada komuniti bagi tujuan perluasan promosi program yang dilaksanakan UiTMKDH menjamin maklumat terus kepada komuniti (Lampiran 1.3.5: **Bukti 5**). Ke semua kaedah ini digunakan oleh Kepimpinan UiTMKDH dalam penghebahan program yang dilaksanakan seperti CSR Ukhuwah Perdana, CSR Fakulti seperti FSKM: FSKM4U 5.0/6.0, FSSR: Reqa Community dan Coop Care (lukisan mural), FSPPP: Kembara FSPPP Yangon, Myanmar, dan Kajian Profil Sosio-Ekonomi 2019 Kampung Sungai Senang, Sik, Kedah dan Kajian Profil Sosio-Ekonomi Dun Suka Menanti, Alor Setar Kedah serta Projek Penanaman Nanas. Kaedah-kaedah ini adalah efisien, mudah dicapai banyak pihak dan ianya terbukti berkesan. Perluasan melalui kaedah teknologi ini sejajar dengan kemajuan industri 4.0 menjadikan perluasan lebih pantas, interaktif, jelas dan spesifik. Manakala kaedah perluasan melalui kain rentang dan risalah juga memperluaskan promosi program dan mencapai sasaran.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1_ 1.3.1 PERLUASAN PI DAN PETIKAN MINIT MESYUARAT UiTMKDH.pdf](#)
2. [BUKTI 2_ 1.3.2 SENARAI MESYUARAT UiTMKDH.pdf](#)
3. [BUKTI 3_ 1.3.3 MEDIUM APLIKASI PERLUASAN HEBAHAN MAKLUMAT UiTMKDH.pdf](#)
4. [BUKTI 4_ 1.3.4 MEDIUM MEDIA MASSA RTM PERLUASAN HEBAHAN MAKLUMAT UiTMKDH.pdf](#)
5. [BUKTI 5_ 1.3.5 MEDIUM KAIN RENTANG DAN RISALAH PERLUASAN HEBAHAN MAKLUMAT UiTMKDH.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Antara mekanisma pemantauan yang digunakan oleh UiTMKDH ialah:

1.4.1.1 Memerhati (Penglibatan Warga UiTMKDH) menerusi Management by Walking / Wandering Around (MBWA)

Pendekatan Pemerhatian adalah penting untuk memantau aktiviti dan program yang berkaitan dengan bidang tumpuan dapat dilaksanakan oleh warga UiTMKDH dengan jayanya. Kaedah yang digunakan oleh Kepimpinan adalah melalui “**management by walking/wandering around (MBWA)**” yang memerlukan pemimpin turun padang dan melihat sendiri projek yang dilaksanakan. Sebagai contoh, pihak Kepimpinan UiTMKDH telah menjalankan memantau aktiviti kemasyarakatan iaitu CSR Ukhuwah Perdana yang dijalankan pada 25 – 27 April 2019. Projek ini mempunyai 26 program yang berasingan dan melibatkan pelbagai pihak termasuk pelajar dan staf UiTMKDH, agensi kerajaan seperti Lembaga Zakat Negeri Kedah, Jabatan Penerangan Malaysia, Jabatan Pendidikan Daerah Kuala Muda/Yan, Jabatan Penerangan, Jabatan Perhutanan, syarikat swasta seperti E-Idaman dan juga penduduk kampung di sekitar Lembah Bujang, Merbok, Tanjung Dawai dan Kampung Keda. (**Bukti 1**: Poster dan laporan akhbar Program CSR UKHUWAH Perdana). Manakala untuk Projek Penanaman Nanas yang melibatkan pelbagai pihak seperti Kelab Myagrosis, Lembaga Perindustrian Nanas, FAMA, Jawatankuasa Pengurusan Hartanah UiTMKDH (JPPHN UiTMKDH), Bendahari UiTM, KEDA (Lembaga Kemajuan Wilayah Kedah), Kilang Nanas Merbok (Pak Abu) dan warga UiTMKDH. Antara pelaksanaan kaedah ini ialah Rektor UiTMKDH telah melakukan lawatan tapak penanaman nanas seperti yang dapat dilihat dalam gambar 1.4.1.1. (**Bukti 2** : Lawatan Tapak Penanaman Nanas) dan melalui pautan aplikasi youtube (<https://www.youtube.com/watch?v=tqmdpdawbje>).

1.4.1.2 Bimbingan Berterusan (Latihan dan Seminar)

Kepimpinan UiTMKDH telah mengaplikasikan teori Kepimpinan Kitaran Hayat (Life Cycle Theory) yang menggunakan konsep bimbingan telah melonjakkan semangat dan keyakinan warga UiTMKDH dalam menjalankan tugas mereka. Selain daripada memberi bimbingan secara langsung, Kepimpinan UiTMKDH juga memperuntukkan sejumlah bajet untuk menyediakan pelbagai bentuk seminar, kursus, bengkel dan latihan kepada warga UiTMKDH demi memastikan setiap warga UiTMKDH mempelajari teknik, kaedah, pengetahuan dan kemahiran baru dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab masing-masing. Sebagai contoh, kolaborasi di antara UiTMKDH dengan pakar penanaman nanas di Negeri Kedah telah dilakukan supaya latihan dan bimbingan berterusan dapat diberikan kepada warga kampus yang terlibat dalam projek ini seperti ditunjukkan di Gambar 1.4.1.2(**Bukti 3** : Perbincangan berlangsung antara Pihak UiTMKHD dan pihak luar)

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1 - Poster dan Laporan Akhbar CSR UKHUWAH Perdana.pdf](#)
2. [Bukti 2 - Lawatan Tapak Penanaman Nanas.pdf](#)
3. [Bukti 3 - Perbincangan antara Pihak UiTMKHD dan pihak luar.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan UiTMKDH melakukan pengurusan risiko melalui kaedah seperti berikut:

i) Mengenalpasti risiko

Satu jawatankuasa pengurusan risiko telah dibentuk oleh pihak Kepimpinan UiTMKDH dan diketuai oleh rektor kampus dalam usaha mengenalpasti jenis-jenis risiko yang dihadapi (Rujuk **Bukti 1**).

ii) Analisis dan Penilaian Risiko

Analisis dan penilaian risiko amat penting untuk pengawalan risiko yang berlaku. Sebagai contoh, Kepimpinan UiTMKDH telah memberi tanggungjawab kepada Bahagian Penyelidikan dan Jaringan Industri UiTMKDH untuk membuat analisis risiko bagi projek komuniti ketika negara Malaysia sedang menghadapi masalah wabak Covid-19 pada tahun 2020. Analisis risiko adalah sangat penting untuk membolehkan Kepimpinan UiTMKDH mengambil langkah berjaga-jaga dalam usaha memastikan keselamatan dan kesihatan warga kampus UiTMKDH terjamin (Rujuk **Bukti 2**). Selain daripada itu, analisis dan penilaian juga dilakukan untuk Projek Penanaman Nanas bagi memastikan risiko yang dihadapi dapat dikawal dan dikurangkan pada tahap yang paling minima (Rujuk **Bukti 3**).

iii) Mengawal risiko

Kaedah untuk pengawalan risiko yang berkesan adalah melalui proses delegasi di mana pihak Kepimpinan UiTMKDH telah menurunkan kuasa dan tanggungjawab kepada ketua jabatan, ketua unit dan ketua bahagian. Kepimpinan UiTMKDH telah mengarahkan setiap bahagian, jabatan dan unit untuk menyediakan laporan dan analisa risiko dalam usaha untuk mengawal risiko yang dihadapi oleh UiTMKDH.

iv) Komunikasi

Kepimpinan UiTMKDH melalui kaedah mesyuarat, taklimat, email dan sosial media untuk menyalurkan maklumat yang berkaitan dengan pengurusan risiko. Penyaluran maklumat dengan cepat dan sistematik dapat membantu kepimpinan dalam menguruskan risiko dengan baik (Rujuk **Bukti 4**).

vi) Dokumentasi dan pelaporan

Dokumentasi adalah sangat penting untuk tujuan pemantauan dan audit supaya dokumen sokongan boleh dirujuk pada masa yang diperlukan. Semua rekod dan dokumentasi telah dipusatkan dan di bawah tanggungjawab penyelarasan risiko yang dilantik oleh rektor kampus. (Rujuk **Bukti 5**).

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 - JWK Pengurusan risiko 2019_2020 UiTM Cwngn Kedah.pdf](#)
2. [Bukti 2 - Analisis Risiko yang berkaitan Program Komuniti.pdf](#)
3. [Bukti 3 Penilaian Risiko PROJEK PENANAMAN NANAS \(AKNC\).pdf](#)
4. [Bukti 4 - Email untuk Pendaftaran dan Maklumat Risiko UiTMKDH.pdf](#)
5. [Bukti 5 - Rekod Pendaftaran Risiko 2019.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Langkah-langkah berikut telah diambil oleh pihak Kepimpinan bagi mengkaji semula dan memastikan tindakan penambahbaikan adalah seperti berikut:

A) Sistem Laporan Aktiviti atau Projek Atas Talian

Kepimpinan UiTMKDH telah menetapkan polisi bahawa setiap program yang telah dilaksanakan perlu dilaporkan melalui sistem yang bernama eXtvt atau <https://ikedah.uitm.edu.my/iAktiviti/eXtvt/> dalam usaha untuk memastikan objektif dan matlamat program tercapai. Setiap maklumat yang terdapat di dalam sistem eXtvt dapat dicapai oleh pihak Kepimpinan UiTMKDH dalam menilai keberkesanan sesuatu projek dan aktiviti yang dilaksanakan. Sistem ini bukan sahaja memudahkan pihak penganjur tetapi juga memudahkan pihak Kepimpinan memperoleh data yang diinginkan dengan segera. Sistem ini juga mempamerkan statistik tentang Petunjuk Prestasi (PI - Performance Indicator) yang dicapai oleh UiTMKDH secara keseluruhan pada tahun tertentu (**Bukti 1**: Sistem Laporan Aktiviti (eXtvt) yang diwujudkan oleh UiTMKDH) untuk membolehkan pihak Kepimpinan UiTMKDH mengambil tindakan penambahbaikan dengan segera.

B) Mengadakan Mesyuarat post-mortem dan menyediakan laporan aktiviti

Kepimpinan UiTMKDH juga telah menetapkan polisi dan prosedur selepas pelaksanaan program, di mana pengerusi atau ketua setiap projek perlu mengadakan mesyuarat post-mortem. Cadangan penambahbaikan akan dikemukakan. Sebagai contohnya, Projek CSR UKHUWAH Perdana, Projek CSR FSPPP dan Projek Penanaman nanas telah mengadakan mesyuarat dan menyediakan laporan aktiviti serta kewangan untuk membolehkan pihak pengurusan kanan melihat keberkesanan pelaksanaan projek yang dijalankan dan tindakan penambahbaikan telah dicadangkan supaya keberkesanan projek dan aktiviti yang dilakukan pada masa depan dapat dilakukan dengan lebih sistematik dan terkawal.

Bukti 2 : Laporan Projek CSR UKHUWAH Perdana

Bukti 3 : Laporan Projek CSR FSPPP

Bukti 4 : Laporan Projek Penanaman Nanas

C) Mesyuarat MKSP

Mesyuarat MKSP yang turut dihadiri oleh pihak Kepimpinan UiTMKDH juga merupakan salah satu kaedah yang berkesan untuk membolehkan pihak pengurusan membuat keputusan yang cepat untuk mengatasi masalah atau kekurangan yang wujud dalam melaksanakan projek atau program yang berkaitan dengan bidang tumpuan. Mesyuarat MKSP yang melibatkan Pengurusan Kanan, Ketua Bahagian, Ketua Fakulti dan Ketua Unit merupakan satu platform perbincangan terhadap segala aktiviti dan projek yang telah dilaksanakan dan mencari idea dan cadangan baru untuk penambahbaikan pada masa depan. Peranan Kepimpinan UiTMKDH adalah amat penting dalam memastikan aspek kecekapan dan keberkesanan untuk bidang tumpuan Jaringan, Komuniti dan Kesukarelawanan tercapai.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 - Sistem eXtvt UiTM Kedah.pdf](#)
2. [Bukti 2 - Laporan Program CSR UKHUWAH Perdana.pdf](#)
3. [Bukti 3 - Laporan CSR FSPPP.pdf](#)
4. [Bukti 4 - Laporan Projek Penanaman Nanas.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Gerakan strategi integrasi disepakati dengan menetapkan matlamat, nilai, hasil dan kebertanggungjawaban. Keperluan komuniti dikenalpasti dan dianalisis bagi merangka inisiatif yang bersesuaian yang memberikan impak yang berterusan serta kelestarian inisiatif terjamin.

Dasar Pintu Terbuka

Dasar ini memudahkan perbincangan, keputusan dan saluran informasi dua hala dibuat dengan telus tanpa birokrasi rumit dengan pemegang taruh; organisasi dari dalam/luar negara, universiti awam negara dan antarabangsa, badan-badan kerajaan negeri dan persekutuan, sekolah dan institusi pendidikan, pejabat wakil-wakil rakyat dan komuniti sekitar kampus. Lampiran 1.5.1 (**Bukti 1**) membuktikan kejayaan kerjasama UiTMKDH dan Lembaga Perindustrian Nanas Malaysia (LPNM) dimeterai.

Penanda Aras

Perancangan dan pelaksanaan inisiatif berteraskan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pengajian Tinggi), Pelan Strategik UiTM dan dasar kerajaan seperti dalam Lampiran 1.5.2 (**Bukti 2**) sebagai penanda aras. Panduan teras utama ini diintegrasikan ke dalam pembangunan SULAM, MyATP dan MyRA sebagai mekanisme pengukuran prestasi universiti (Rujuk Lampiran 1.5.3: **Bukti 3**).

Kolaborasi Strategik

Kolaborasi strategik memberikan anjakan paradigma menggerakkan segmen jaringan komuniti dan sukarelawan. Lampiran 1.5.4 (**Bukti 4**) menunjukkan kolaborasi strategik daripada pelbagai fakulti terjalin di antara UiTMKDH bersama jabatan/agensi serta universiti di dalam/luar negara. Antaranya adalah kolaborasi strategik bersama Ahli Parlimen Merbok, YAB Nurin Aina, Ahli DUN Suka Menanti, YAB Dato' Zambri Yusuf, Malaysian Relief Agency (MRA), Kedutaan Malaysia di Myanmar, ANGKASA, Lembaga Perindustrian Nanas Malaysia (LPNM), SK Batu Hampar serta banyak lagi berganding menggembeleng tenaga menyumbang kepada komuniti.

Amalan dan Pembudayaan

Amalan 3Es; (*Engaging, Empowering and Enabling*) meningkatkan kerjasama universiti dan fakulti dengan industri dan komuniti dalam/luar negara membuktikan kecekapan dan keberkesanan Kepimpinan UiTMKDH mengendalikan dan menggerakkan program berpaksikan jaringan komuniti dan sukarelawan berterusan. Lampiran 1.5.5 (**Bukti 5**) membuktikan Kepimpinan UiTMKDH memberi pengiktirafan dan sanjungan jaringan komuniti dan sukarelawan melalui Majlis Hari Kualiti & Inovasi sekaligus menggalakkan inisiatif segmen ini berterusan membentuk program bersiri. Antaranya, FSKM: FSKM4U siri 5.0/ 6.0. Justeru, ini memacu UiTMKDH selari dengan teras ketiga universiti, ke arah Universiti untuk Masyarakat berjaya dibentuk UiTMKDH.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1_1.5.1 DRAF MOA LPNM DAN UiTM.pdf](#)
2. [BUKTI 2_1.5.2 INTEGRASI PELAN PENDIDIKAN DAN DASAR NEGARA.pdf](#)
3. [BUKTI 3_1.5.3 INTEGRASI PENANDA ARAS PI SULAM MYATP_ MYRA.pdf](#)
4. [BUKTI 4_1.5.4 KOLABORASI STRATEGIK UiTM.pdf](#)
5. [BUKTI 5_1.5.5 PENGIKTIRAFAN_ SANJUNGAN DAN PROGRAM BERSIRI JARINGAN KOMUNITI DAN KESUKARELAWANAN.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Aspirasi untuk menjadi sebuah universiti tersohor di persada dunia memerlukan satu perancangan strategik yang mampu memacu kecemerlangan ke arah pencapaian visi, misi dan objektif universiti. Sehubungan itu, UiTMKDH sentiasa mendokong aspirasi UiTM untuk menjadi sebuah Universiti Tersohor melalui kemenjadian sebuah universiti yang diiktiraf sebagai “*Globally Renowned University*” menjelang tahun 2025.

Berdasarkan kepada kerangka PDCA, halatuju strategik kampus ditetapkan. Segalanya bermula dengan **PERANCANGAN** untuk menetapkan tema strategik yang jelas (*clear and visible*) dan boleh dicapai (*achievable*). Ini penting kerana tema dan halatuju strategik mampu memacu kecemerlangan UiTMKDH sepanjang 2019 dan 2020. Dalam hal ini, setiap perancangan dibuat dengan teliti demi memastikan wawasan yang ada diterjemahkan dalam bentuk pelan tindakan yang kemas, berimpak tinggi dan praktikal. Ini mendorong kepada kesatuan dalam keputusan serta tindakan tuntas dan praktikal dengan mengambil kira keutamaan semasa berdasarkan perubahan yang berlaku. Melalui tema Khidmat Masyarakat dan Kesukarelawanan, inisiatif-inisiatif strategik yang dilaksanakan disambut dengan baik oleh warga kampus. Hasilnya, **PELAKSANAAN** beberapa program utama, iaitu Program CSR UKHUWAH Perdana, FSKM4U, CSR Face Shield, Sumbangan Bantuan PKPD Aman Jaya dan Reqa Community serta yang lainnya menjadi pentas kepada staf dan pelajar untuk menyumbang bakti. Selain itu, sambutan yang baik oleh masyarakat setempat dan penerimaan kerjasama oleh rakan-rakan strategik, UiTMCK telah berjaya membina dan mengukuhkan imej dan reputasi universiti. Pada tahun 2020 dalam keadaan seluruh dunia terkesan akibat Pandemik COVID-19, UiTM Cawangan Kedah turut menyedari akan keperluan untuk sentiasa mengambil tanggungjawab ke atas setiap implikasi dan risiko dari sebarang keputusan yang dibuat. Sehubungan itu, dalam konteks **PEMANTAUAN**, usaha mengenal pasti kemungkinan risiko yang berpotensi seperti yang disenaraikan dalam Pelan Tindakan Strategik (SAP) Kampus telah memudahkan beberapa risiko seperti risiko kewangan dan operasi ditangani dengan baik bagi membolehkan pelaksanaan inisiatif strategik dikendalikan dengan jayanya. Justeru, **TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN** sentiasa diambil bagi memastikan matlamat untuk mencapai Petunjuk Prestasi sebanyak 80% menjelang tahun 2020 seperti yang telah ditetapkan oleh Pengurusan UiTM Cawangan Kedah dapat dicapai dengan jayanya. Semakan pencapaian prestasi separuh tahun dilakukan untuk memastikan setiap petunjuk prestasi khususnya yang berkaitan dengan khidmat masyarakat dan kesukarelawanan telah dipacu sebaiknya berdasarkan Pelan Tindakan Strategik (SAP) Kampus agar mencapai sasaran penuh yang ditetapkan. Ini merumuskan peranan serta sumbangan UiTM Cawangan Kedah dalam mendokong Wawasan dan Matlamat Strategik UiTM untuk menjadi **Universiti Terkemuka Dunia** menjelang Tahun 2025 seperti yang terangkum di dalam perancangan dan pelaksanaan Pelan Strategik UiTM 2025 berkaitan inisiatif Khidmat Masyarakat dan Kesukarelawanan melalui dua teras strategik, iaitu Kecemerlangan Global (*Global Excellence*) dan Prestasi Berorientasikan Nilai (*Value-Driven Performance*).

Justeru, pemacuan prestasi kampus bagi mencapai Petunjuk Prestasi Tahun 2019 dan 2020 adalah berdasarkan kepada kerangka *Blueprint Eksekutif Pelan Strategik UiTM 2016-2020, Rancangan Malaysia ke-11 UiTM (2016-2020)* dan *Pelan Strategik UiTM 2025*. Setiap parameter strategik telah digemblengkan di dalam pelbagai inisiatif strategik yang ditetapkan dalam Pelan Tindakan Strategik (SAP) Kampus yang diterajui oleh kesemua bahagian yang terlibat, iaitu Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA), Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP), Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri (BPJI), Bahagian Kewangan, Bahagian Pentadbiran dan MASMED, khususnya yang memenuhi tema Khidmat Masyarakat dan Kesukarelawanan.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Penggubalan perancangan strategik UiTMKDH untuk tahun 2019 dan 2020 adalah berlandaskan kepada teras-teras utama universiti seperti mana yang tertera di dalam **Rancangan Malaysia Ke-11 UiTM (2016 – 2020) dan Pelan Strategik UiTM2025**. Rajah 2.1 menunjukkan model penggubalan perancangan strategik UiTMKDH yang berdasarkan teras-teras utama universiti (**Rujuk: Bukti 1**). Penggubalan pelan strategik bermula pada setiap awal tahun selepas pelancaran Amanat Tahun Baru Naib Canselor yang menggariskan langkah-langkah strategik UiTM untuk tahun berkenaan (**Rujuk: Bukti 1**). Seperti kebiasaannya, Amanat Rektor UiTMKDH, melalui Nota Rektor yang menyusul selepas itu, memperhalusi perincian setiap teras dan tema strategik berdasarkan bidang tujuhan dan tumpuan kekuatan kampus yang dipetakan dalam pelan tindakan strategik kampus (**Rujuk: Bukti 2**).

Bengkel Pelan Tindakan Strategik UiTMKDH 2019 telah diadakan di Taiping, Perak pada 18 dan 19 Disember 2018. Penggubalan Pelan Tindakan Strategik 2019 UiTMKDH adalah berasaskan kepada Rancangan Malaysia Ke-11 (2016 - 2020) dan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pendidikan Tinggi) 2015 – 2025. Manakala Pelan Tindakan Strategik 2020 UiTMKDH telah diadakan di Tanjong Tokong Pulau Pinang pada 2 dan 3 Mac 2020 (**Rujuk: Bukti 3**). Pelan Tindakan Strategik 2020 ini adalah berdasarkan kepada Pelan Strategik UiTM2025 yang menjadi "*blueprint*" utama berdasarkan kepada kerangka strategik holistik dengan mempertimbangkan dan menyatukan dasar serta perancangan di peringkat universiti, kebangsaan dan kajian berterusan trend global. Pencapaian semasa universiti diraih melalui tumpuan kepada pelaksanaan Rancangan Malaysia ke-11 dan Laporan Pencapaian Prestasi UiTM 2016-2019. Pada masa yang sama, **Dasar Wawasan Kemakmuran Bersama 2030 (SPV2030)** dijadikan sebagai prinsip tujuhan untuk memastikan bahawa arah strategik ini sejajar dengan agenda nasional. Tema Strategik "**Menyerlah Potensi, Membentuk Masa Hadapan**" (*Unleashing Potentials, Shaping the Future*) yang merupakan tema kepada Pelan Strategik UiTM2025 telah menjadi rujukan utama dalam memastikan UiTMKDH tidak tersasar dalam mengerakkan Pelan Tindakan Strategik (*Strategic Action Plan*) kampus. Untuk tempoh dua tahun, iaitu 2019 dan 2020, UiTMKDH telah menggunakan tema pengurusan kampus, iaitu "**Kecemerlangan Melalui Tindakan Bersinergi**" (**Rujuk: Bukti 1**).

Untuk tempoh dua tahun, pelbagai inisiatif strategik telah dilaksanakan berdasarkan Pelan Tindakan Strategik yang dihasilkan di dalam bengkel perancangan strategik tahunan berasaskan penetapan Petunjuk Prestasi (*Performance Indicator – PI*) oleh pihak pengurusan UiTMKDH. Walau bagaimanapun, susulan pelancaran PS UiTM2025 pada 6 Februari 2020, beberapa petunjuk prestasi baru diperkenalkan pada tahun 2020 yang sedikit berbeza berbanding tahun 2019. Antaranya, untuk aktiviti kesukarelawanan melibatkan staf, terdapat dua petunjuk prestasi diguna pakai, iaitu bilangan staf yang terlibat dengan program kesukarelawanan (PI83) dan bilangan staf yang berdaftar dengan entiti kesukarelawanan (PI86). Pada tahun 2019, hanya satu petunjuk digunakan untuk aktiviti kesukarelawanan melibatkan staf, iaitu bilangan staf yang berdaftar dengan entiti kesukarelawanan (PI3 – *Outcome 5*). Selain itu, program-program khidmat masyarakat dan kesukarelawanan mahasiswa juga disesuaikan dengan definisi operasi dan label PI berdasarkan pemetaan PS UiTM2025. Secara dasarnya, semua yang dirancang, dilaksanakan mengikut ketetapan Pelan Tindakan Strategik 2019 dan 2020 (**Rujuk: Bukti 1, Bukti 3 dan Bukti 4**).

Berikutan Pandemik COVID-19 yang bermula pada Mac 2020, yang secara langsung menguji ketahanan kampus untuk mencapai sasaran yang ditetapkan apatah lagi untuk memacu pencapaian sasaran 80% bagi tahun 2020, beberapa langkah penyesuaian dilakukan dengan pembangunan **Pelan Tindakan Strategik (Strategic Action Plan – SAP)** pada bulan Mac 2020. Di samping itu, nilai sasaran bagi sesetengah petunjuk prestasi 2020 juga disemak semula dengan mengambil kira kekangan yang dihadapi oleh semua kampus.

Pelaporan tahun 2019 dan 2020, tema Jaringan Komuniti dan Kesukarelawanan dipilih berdasarkan impaknya yang signifikan kepada imej UiTMKDH khususnya dan masyarakat

setempat amnya. Pemilihan tema ini telah diangkat, dibincang dan diputuskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) pada 17 Februari 2021 dan disebut semula dalam Mesyuarat Pengurusan Kanan pada 11 April 2021 (**Rujuk: Bukti 4**). Secara keseluruhannya, korelasi tema ini dengan Teras Utama 2019 dan Teras dan Tema Strategik 2020 dirumuskan di dalam Jadual 2.1 (**Rujuk: Bukti 1**).

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1 \(2.2\) Rajah 2.1 dan Jadual 2.1.pdf](#)
2. [Bukti 2 \(2.2\) Nota Rektor 2019.pdf](#)
3. [Bukti 3 \(2.2\) Dokumen Perancangan Strategik 2019 dan 2020.pdf](#)
4. [Bukti 4 \(2.2\) Petikan Minit Mesyuarat JKEN 17 Februari 2021 dan MPK Ke-25 Bil. 1 2021 11 April 2021_H440_Penetapan Tema AKNC.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Tema Jaringan Komuniti dan Kesukarelawan membuka ruang yang luas kepada staf dan mahasiswa UiTMKDH untuk membuat sumbangan tenaga dan idea ke arah peningkatan imej dan reputasi universiti, pengurangan kebergantungan kepada dana kerajaan dan peningkatan kebolehpasaran graduan Bumiputera.

Ini ditunjukkan oleh program CSR UKHUWAH Perdana yang telah dijalankan pada 25 hingga 27 April 2019. Ia merupakan program yang komprehensif dan berimpak tinggi diterajui oleh Bahagian Hal Ehwal Akademik melibatkan enam fakulti, dua akademi pengajian dan dua unit akademik. Program ini merangkumi 26 buah projek yang dijalankan di dalam Kawasan Parlimen Merbok dengan mendapat kerjasama padu daripada Pusat Khidmat Parlimen Merbok dan disokong oleh sepuluh buah agensi awam dan swasta. Kira-kira 1,000 orang terlibat dalam projek khidmat masyarakat dan kesukarelawanan ini. Kejayaan program ini dinoktahkan dengan pengiktirafan sebagai program Khidmat Masyarakat / Komuniti Terbaik UiTM Cawangan Kedah 2019.

Terdapat juga program tahunan lain untuk meraikan masyarakat setempat seperti program FSKM4U5.0 (2019) dan FSKM4U6.0 (2020) yang turut disokong oleh penaja luar. Program ini bermatlamat untuk membantu golongan sasaran seperti pelajar miskin Fakulti Sains Komputer dan Matematik, pekerja am kontrak UiTMKDH dan keluarga asnaf di sekitar Merbok.

Di samping itu, inisiatif Fakulti Seni Reka dan Lukis melalui Reqa Community memberi peluang kepada staf dan pelajar untuk membuat sumbangan dalam membuat mural di sekolah dan reka bentuk poster untuk menangani wabak COVID19.

Sementara itu, dalam membantu agensi kerajaan dan masyarakat menghadapi wabak COVID19, program CSR Face Shield (Mac hingga Mei 2020) menyediakan sejumlah pelindung muka untuk Jabatan Kesihatan Negeri Kedah.

Manakala program Sumbangan PKPD Aman Jaya Siri 1 dan 2 (September 2020) menyediakan bantuan makanan untuk staf universiti di mana tempat tinggal mereka dikategorikan sebagai kawasan Perintah Kawalan Pergerakan Diperketatkan (PKPD).

Jadual 2.3 memperlihatkan bagaimana Pecapaian Petunjuk Prestasi UiTM Cawangan Kedah untuk tahun 2019 dan tahun 2020 adalah sejajar dengan Pelan Strategik UiTM 2025 dan Rancangan Malaysia Ke-11 UiTM (2016 – 2020) (**Rujuk: Bukti 1**).

Pada keseluruhannya, terdapat **lapan (8) petunjuk prestasi pada tahun 2019 dan 2020**. Walau bagaimanapun untuk tahun 2020, selain 8 petunjuk prestasi tersebut, inisiatif strategik melibatkan bidang tumpuan turut dicerakinkan secara tidak langsung dalam bentuk yang lebih mendekati mahasiswa universiti dengan masyarakat/komuniti dan industri dalam konteks Program SULAM (Service Learning Malaysia University for Society). Ini diterjemahkan dalam tiga petunjuk prestasi di bawah Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) yang melibatkan sasaran bilangan mahasiswa, bilangan aktiviti dan bilangan komuniti yang terlibat dalam program SULAM. Namun begitu, program SULAM ini bukan sahaja memfokus kepada keberhasilan dan kemenjadian mahasiswa dalam aktiviti berteraskan khidmat masyarakat dan kesukarelawanan sahaja tetapi turut mencakupi entiti keusahawanan, kepimpinan, kebudayaan dan lain-lain lagi. Sehubungan itu, projek SULAM yang dilaksanakan oleh UiTMKDH menepati definisi SULAM untuk tahun 2020, iaitu kali pertama diperturunkan sebagai petunjuk prestasi baharu kampus.

Untuk tahun 2019, hanya satu petunjuk prestasi tidak dapat dicapai sepenuhnya iaitu bilangan staf yang menjadi ahli entiti kesukarelawanan yang terlibat dengan program kesukarelawanan. Manakala untuk 2020, ke semua petunjuk prestasi berkaitan dengan bidang tumpuan telah mencapai sasaran yang ditetapkan.

Jadual 2.3.1 dan Rajah 2.3.1 menunjukkan pencapaian Petunjuk Prestasi berkaitan bidang tumpuan untuk tahun 2019. Manakala Jadual 2.3.2 dan Rajah 2.3.2 menunjukkan pencapaian Petunjuk Prestasi berkaitan tema Jaringan Komuniti dan Kesukarelawananan untuk tahun 2020 **(Rujuk: Bukti 2, Bukti 3 & Bukti 4)** Secara keseluruhannya, kesemua Petunjuk Prestasi mencapai 100% dengan pencapaian tertinggi mencapai 667%, iaitu untuk Petunjuk Prestasi PI80.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 \(2.3\)_Jadual 2.3 \(Objektif Strategik-Petunjuk Prestasi-Inisiatif Strategik\).pdf](#)
2. [Bukti 2 \(2.3\)_Jadual & Rajah 2.3.1 dan Jadual & Rajah 2.3.2.pdf](#)
3. [Bukti 3 \(2.3\)_Pencapaian PI 2019 UiTM Kedah.pdf](#)
4. [Bukti 4 \(2.3\)_Pencapaian PI 2020 UiTM Kedah.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan yang rapi diamalkan oleh pihak pengurusan tertinggi kampus bagi memastikan prestasi kampus mampu mencapai tahap yang ditetapkan. Rajah 2.4.1 menunjukkan proses pemantauan yang dilakukan oleh Unit Strategik dan Transformasi Universiti (USTU) dan Pengurusan Kampus UiTMKDH bagi memastikan pencapaian PI 2019 dan PI 2020 dicapai. **(Rujuk: Bukti 1)**

Proses pemantauan bermula dengan proses pengumpulan dan kemaskini data prestasi yang dilakukan setiap bulan dengan menggunakan dua (2) Borang Google (*Google Form*) Pencapaian PI Kampus yang disediakan oleh Unit Strategik dan Transformasi Universiti (USTU) bagi tujuan pemantauan. **(Rujuk: Bukti 1 & Bukti 2)**

Pembentangan pencapaian suku tahun dilakukan oleh Penyelaras Unit Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) di Mesyuarat Pengurusan Kanan di mana petunjuk prestasi yang belum mencapai 50 peratus (50%) akan diberi perhatian. Ketua-ketua jabatan yang berkenaan diminta untuk membuat tindakan susulan agar inisiatif-inisiatif yang dirancang perlu dilaksanakan secepat mungkin. Mesyuarat Khas Pencapaian Prestasi juga dilakukan pada suku ketiga bagi memastikan kampus berada di atas landasan yang betul ke arah tahap prestasi yang disasarkan. Sesi libat urus USTU dengan bahagian, fakulti, akademi dan unit juga diadakan dari masa ke semasa termasuk dengan Wakil Strategik yang dilantik bagi memastikan pelaporan prestasi berdasarkan petunjuk prestasi dilakukan. **(Rujuk: Bukti 3)**

Bermula Ogos 2020, PSTU yang dilantik oleh Y. Bhg. Naib Canselor, merupakan Ahli Turut Hadir di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) di mana prestasi kampus dan pelaksanaan inisiatif strategik dilaporkan terus kepada pengurusan tertinggi dalam agenda tetap Perancangan Strategik mesyuarat JKEN setiap bulan. PSTU juga turut dilantik sebagai Ahli Turut Hadir Mesyuarat Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) bagi membantu pemantauan terhadap permohonan program latihan staf yang dipetakan dengan petunjuk prestasi kampus. PSTU juga terlibat sebagai Ahli Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan berfungsi untuk memberi input keperluan menyemak objektif kualiti kampus yang secara langsung merupakan penjajaran penting antara perancangan strategik berasaskan prestasi semasa dengan objektif kualiti yang ditetapkan oleh pengurusan kampus.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1 \(2.4.1\)_Rajah 2.4.1 \(Proses Pemantauan Prestasi\).pdf](#)
2. [Bukti 2 \(2.4.1\)_Borang Performance Indicator UiTM Cawangan Kedah.pdf](#)
3. [Bukti 3 \(2.4.1\)_Takwim Perancangan Strategik PI 2020.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Penghasilan Analisa SWOT berdasarkan Rajah 2.4.2 untuk bidang tumpuan membolehkan risiko-risiko dikenal pasti. Jadual 2.4.2 menunjukkan kategori risiko bagi program jaringan komuniti dan sukarelawan yang telah dijalankan. Kesemua program ini berkongsi risiko yang sama dan memerlukan langkah-langkah kawalan, pencegahan dan penyelarasan yang cekap bagi meminimumkan potensi risiko yang boleh berlaku dan mengoptimalkan kecekapan menyelesaikan masalah akibat potensi risiko tersebut. **(Rujuk: Bukti 1)**

Program CSR UKHUWAH Perdana telah dinobatkan sebagai Program Terbaik Khidmat Masyarakat 2019 UiTMKDH kerana berjaya mengatasi **risiko kewangan, risiko reputasi dan risiko operasi**. Program ini adalah inisiatif strategik Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA) untuk mengatasi masalah pertindahan program-program khidmat masyarakat yang dijalankan oleh setiap fakulti, pusat dan bahagian lain sebelumnya. Ketidakecakapan menguruskan program-program khidmat masyarakat dan sukarelawan yang seringkali dianjurkan tanpa mengenalpasti keperluan sebenar masyarakat dan tanpa analisis keperluan projek menyebabkan perbelanjaan kewangan menjadi tidak cekap dan membazir serta tidak menepati sasaran.

Anggaran awal kos program ini ialah sekitar RM30000. Risiko kekurangan dana dikira besar memandangkan kemampuan kewangan semasa hanya mampu menampung separuh daripada kos keseluruhan program. Risiko ini dapat diatasi melalui penyertaan bersama oleh pihak luar yang berkepentingan, iaitu Pejabat Khidmat Rakyat Parlimen Merbok yang menyumbangkan wang sebanyak RM15,000. Penyertaan pihak luar ini juga turut menyelesaikan risiko operasi. Pengoperasian program berjalan dengan lancar menerusi pemilihan lokasi yang lebih strategik dan selamat bagi membuka ruang penyertaan ahli masyarakat setempat. Lantaran itu, penyelarasan dan komunikasi yang cekap dengan pihak luar memungkinkan risiko operasi berada di tahap minima.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 \(2.4.2\)_Rajah 2.4.2 & Jadual 2.4.2.pdf](#)

2.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Jaringan Komuniti dan Kesukarelawan adalah berfokus kepada staf dan pelajar UiTMKDH. Umum mengetahui bahawa jadual akademik universiti selama empat belas minggu di dalam satu semester pengajian adalah padat dengan aktiviti pembelajaran dan pengajaran (P&P). Ini memerlukan perancangan yang rapi bagi memastikan penglibatan staf dan pelajar dalam khidmat masyarakat dan kesukarelawan dapat dioptimalkan. Contohnya, dalam aktiviti kesukarelawan, sasaran pada 2019 dan 2020 telah dicapai. Begitu juga dengan pelajar, peluang tersebut dibuka melalui program kesukarelawan secara kolaborasi dengan industri dan masyarakat. Antara yang paling signifikan, melalui program Ukhwah Perdana 2019 yang berskala besar, penambahbaikan dibuat melalui perancangan program secara tersusun dan melibatkan sebahagian fakulti dan akademi pengajian. Dengan merancang untuk melaksanakan dua puluh enam (26) projek dalam masa tiga hari, peluang luas terbuka untuk penglibatan staf dan pelajar bagi menyantuni warga Kedah secara keseluruhannya. Program berkenaan berjaya menarik minat golongan sasaran daripada pelbagai segmen masyarakat seperti pelajar sekolah, kakitangan kerajaan, golongan asnaf, agensi-agensi kerajaan, industry, aktivis sosial, NGO-NGO, golongan kurang upaya, gelandangan, ahli politik, dan masyarakat setempat. Program yang berslogan "UKHUWAH", iaitu **UiTM Kedah PengukuH MUafakat WAra Kedah** akan terus menjadi satu jenama program berimpak tinggi UiTMKDH dengan melibatkan kumpulan sasaran di seluruh negeri Kedah. Pada masa yang sama, begitu juga dengan program yang bersifat misi bantuan dan pemindahan pengetahuan serta teknologi seperti FSKM4U 5.0 & 6.0, CSR Face Shield, Sumbangan Bantuan PKPD Aman Jaya dan lain-lain lagi telah berjaya menarik penyertaan golongan sasaran dan mendekatkan warga UiTMKDH dengan warga Kedah secara keseluruhannya. Jadual 2.4.3 (**Rujuk: Bukti 1**) memperlihatkan bagaimana penambahbaikan dan inovasi berlaku dengan terhasilnya beberapa inovasi (**Rujuk: Bukti 2 dan Bukti 3**).

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 \(2.4.3\)_Jadual 2.4.3 Penambahbaikan.pdf](#)
2. [Bukti 2 \(2.4.3\)_Google Form PI dan Google Form SAP.pdf](#)
3. [Bukti 3 \(2.4.3\)_Inovasi e-XTVT.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Perancangan strategik yang sistematik telah memacu UiTMKDH sebagai sebuah organisasi yang dinamik dan berdaya saing. Pengurusan berteraskan mekanisma data menjadi pemangkin kepada amalan pembudayaan yang inovatif dan efektif UiTMKDH. Rajah 2.5 menunjukkan empat aspek utama inovasi yang terhasil dari pembudayaan perancangan strategik (**Rujuk: Bukti 1**). Antara inovasi yang terhasil adalah:

a) Inovasi Penjenamaan Program

Satu “*blueprint*” penjenamaan program sebagai “UKHUWAH”, iaitu **UiTM Kedah PengukuH MUafakat WArga KedaH**, ia menjadi satu jenama program berimpak tinggi UiTMKDH dengan melibatkan kumpulan sasar di seluruh negeri Kedah. Kesemua 26 projek dalam program ini menjadi kerangka asas dalam menggerakkan program bidang secara khususnya. Selain itu projek bercirikan keusahawanan, kepimpinan, kebudayaan dan kecemerlangan sukan turut diperkasakan melalui program jenama UKHUWAH ini. CSR UKHUWAH Perdana yang dimulakan pada tahun 2019 di Parlimen Merbok di mana lokasi kampus ini terletak, bertujuan untuk digerakkan ke seluruh 15 Parlimen Negeri Kedah dengan kerjasama Kerajaan Negeri Kedah dan Pusat Khidmat Rakyat Parlimen.

b) Inovasi Pengajaran & Pembelajaran

Beberapa projek dalam CSR melibatkan beberapa inovasi P&P bagi membantu pelajar sekolah seperti Projek “*Art Attack*” dan “*3R*” Fakulti Senilukis dan Seni Reka (FSSR) di SK Tanjung Dawai; Projek “*Cycome Care (STEM)*” Fakulti Sains Matematik Komputer dan Matematik (FSKM) bersama pelajar SM Seri Gadong, Projek “*Learn thru Play*” Fakulti Perakaunan (FP) bersama pelajar SM Merbok, Projek “*ROSE*” Fakulti Pengurusan dan Perniagaan (FPP) di Perkampungan KEDA dan Projek “*Jejak Gedung Ilmu*” dan “*Si Cilik Berinformasi*” Fakulti Pengurusan Maklumat (FPM) di SK Tanjung Dawai.

c) Inovasi Rangkaian Rakan Strategik

Dengan 26 projek dilaksanakan dalam satu program, ia melibatkan penglibatan 10 rakan strategik yang bekerjasama secara berterusan. Kesemua ini penting untuk membangunkan nilai-nilai murni dalam membentuk kerjasama strategik seperti membina komitmen, kepercayaan, setia kawan dan mengeratkan silaturrahim. Hasilnya juga melibatkan keupayaan kawalan kos pengendalian program yang dapat ditanggung bersama. Penjimatan kos pelaksanaan program dapat dilakukan dengan cekap tanpa ada kompromi dari segi kualiti dan kuantiti projek.

d) Inovasi Proses

Jadual kuliah yang padat, kesuntukan masa, ruang, wang dan tenaga yang terhad dapat dielakkan melalui pelaksanaan program CSR UKHUWAH Perdana yang dijalankan di peringkat fakulti, bahagian dan pusat pengajian. Dengan kaedah konsolidasi program, ia menjadi satu **inovasi proses** yang mengurangkan tekanan ke atas penggunaan sumber manusia, keperluan kewangan dan masa yang digunakan untuk melaksanakan sesuatu program yang berimpak tinggi. Begitu juga dengan program khidmat masyarakat yang lain seperti FSKM4U, CSR Face Shield dan Sumbangan Bantuan PKPD Aman Jaya yang turut menggerakkan inovasi yang setara dengan CSR UKHUWAH Perdana.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 \(2.5\)_Rajah 2.5 Kategori Inovasi.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam melahirkan program yang meningkatkan pengamalan pembelajaran kepada staf dan mahasiswa UiTMKDHD, pelbagai program telah dirancang serta dilaksanakan dengan tema **“Jaringan Komuniti dan Kesukarelawanan”**. UiTMKDHD secara umumnya bukan sahaja ingin memberikan penyampaian perkhidmatan tetapi juga ingin memberikan perhatian kepada aspek meningkatkan jalinan hubungan dua hala antara masyarakat dan komuniti serta mempertingkatkan kerja-kerja kesukarelawanan yang lebih menyeluruh dan holistik. Pelbagai sumbangan tenaga dan idea telah diberikan secara langsung dan tidak langsung untuk meningkatkan imej dan reputasi universiti, pengurangan kebergantungan kepada dana kerajaan dan peningkatan kebolehpasaran graduan Bumiputera.

Kepimpinan UiTMKDHD telah menetapkan bahawa aktiviti bidang tumpuan dilaksanakan dengan peruntukan kewangan yang minima daripada bajet UiTMKDHD tetapi berimpak tinggi. Kepimpinan UiTMKDHD turut menyumbang idea serta nasihat dan telah menggariskan penglibatan pelanggan yang sesuai dengan objektif aktiviti kesukarelawanan yang telah dirancang. Penglibatan kumpulan sasaran dalam beberapa program Kesukarelawanan seperti komuniti, pelajar, staf dan rakan kolaborasi secara tidak langsung membuahkan hasil apabila 45 program kesukarelawanan berjaya dilakukan dari tahun 2019-2020.

Program kesukarelawanan dirangka mengikut keperluan komuniti secara spesifik supaya aktiviti kesukarelawanan memberikan impak yang maksima. Idea penganjuran program CSR UKHUWAH Perdana secara berskala besar dari pihak pengurusan Kanan melibatkan komuniti dari Zon Tanjung Dawai dan Merbok. Program CSR UKHUWAH Perdana dengan kolaborasi bersama Pusat Khidmat Rakyat Parlimen Merbok ini melibatkan penyertaan enam (6) fakulti UiTMKDHD (pelajar dan staf), komuniti kampung Merbok dan komuniti Tanjung Dawai. Program FSKM4U merupakan program tahunan yang dianjurkan oleh FSKM UiTMKDHD yang memberikan bantuan kewangan kepada pelajar, staf bukan akademik dan komuniti di sekitar Bedong dan Merbok. Program kesedaran turut dianjurkan oleh FSSR UiTMKDHD iaitu ‘Jom Cegah Covid 19’ di SK Batu Hampar. Melalui program ini, sistem papan tanda diperkenalkan sebagai salah satu simbolik kepada perkongsian ilmu. Selain itu, Projek Penanaman Nanas juga membuka peluang pekerjaan kepada masyarakat di sekitar UiTMKDHD. Projek ini juga melibatkan rakan kolaborasi daripada Lembaga Perindustrian Nanas Malaysia (LPNM).

Di samping itu, UiTMKDHD juga menyumbang kepada program di peringkat kebangsaan dan antarabangsa. Khidmat kepakaran dari FSSR UiTMKDHD melalui penghasilan mural di Pusat Genius Kurnia, Kuala Lumpur merupakan salah satu sumbangan kepakaran UiTMKDHD kepada komuniti di peringkat kebangsaan. Projek Coop Care Melukis Mural Patriotik ini merupakan kerjasama dengan ANGKASA (Angkatan Koperasi Kebangsaan Malaysia) dan dijalankan sempena Sambutan Kemerdekaan Yang ke-62.

Selain itu, program kembara FSPPP ke Yangon, Myanmar merupakan salah satu program khidmat komuniti di peringkat antarabangsa yang berjaya. Program ini melibatkan tujuh (7) orang pensyarah dan 10 orang pelajar dengan kerjasama Kedutaan Malaysia di Myanmar.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMKDH mewujudkan Sistem Pengurusan Pelanggan berlandaskan inisiatif-inisiatif strategik bagi mencapai objektif Perancangan Strategik. UiTMKDH amat menitikberatkan kepuasan pelanggan. Kumpulan pelanggan UiTMKDH dibahagikan kepada dua kategori iaitu pelanggan luaran dan pelanggan dalaman (pelajar dan staf). Pelanggan luaran terdiri daripada, masyarakat setempat, NGO, Agensi Kerajaan, Sekolah, Industri Kecil dan Sederhana (IKS), Kedutaan Malaysia **3.2.1 (Rujuk: Bukti 1)**.

Model Tumpuan Pelanggan seperti **3.2.2 (Rujuk: Bukti 2)** adalah digunakan sebagai garis panduan mengenalpasti kumpulan sasaran dan keperluan mereka. Kepimpinan UiTMKDH komited terhadap pelanggan dengan mengenalpasti keperluan sasaran dan menentukan mekanisme yang menepati keperluan pelanggan. Memahami dan menepati keperluan pelanggan, memastikan dan menangani risiko serta menganalisa peluang yang memberi kesan terhadap peningkatan kepuasan hati pelanggan. Selain itu, pemantauan berkala juga dibuat terhadap maklumbalas pelanggan bagi memastikan keperluan setiap kumpulan pelanggan.

Program CSR UKHUWAH Perdana yang merangkumi 26 buah projek yang dijalankan di dalam Kawasan Parlimen Merbok dengan kerjasama daripada Pusat Khidmat Ahli Parlimen Merbok bersama 10 agensi awam dan swasta. Program ini secara keseluruhannya melibatkan 1,000 orang sukarelawan yang terdiri daripada staf akademik, staf bukan akademik, pelajar dan masyarakat setempat. Selain itu, program tahunan lain seperti FSKM4U 5.0 (2019) dan FSKM4U 6.0 (2020) yang melibatkan pelajar miskin FSKM, pekerja am kontrak UiTMKDH dan keluarga asnaf di sekitar Merbok. Di samping itu, inisiatif yang dibuat oleh FSSR melalui Reqa Community memberi peluang kepada staf dan pelajar untuk memberikan sumbangan dalam penghasilan mural di sekolah dan mereka bentuk poster dalam menangani wabak COVID 19. Tambahan pula, FSSR, KSUK, PEWANI, dan pelajar dari UiTMKDH membantu agensi kerajaan dan masyarakat menyediakan sejumlah 2,000 Face Shield kepada Jabatan Kesihatan Negeri Kedah. Selain itu, program Kajian Profil Sosio-Ekonomi Kampung Sungai Senang dengan kerjasama Malaysian Relief Agency (MRA) dan Kajian Profil Sosio-Ekonomi Dun Suka Menanti, Alor Setar, Kedah adalah dengan kerjasama pihak DUN Suka Menanti. Projek Penanaman nanas merupakan salah satu contoh bagaimana pihak UiTMKDH menjalinkan hubungan kerjasama dengan LPNM. Dengan keberkesanan projek ini, peluang pekerjaan telah berjaya dibuka kepada masyarakat setempat.

Pada tahun 2019, program antarabangsa Kembara FSPPP dengan kerjasama Kedutaan Besar Malaysia telah diadakan di Yangon, Myanmar. Program ini telah mencapai sasaran dengan penyertaan tujuh (7) orang pensyarah, 10 orang pelajar UiTMKDH, serta IYCA (Interfaith Youth Coalition on Aid) dan komuniti di kawasan Yangon, Myanmar.

Kumpulan sasaran bagi projek komuniti FSKM4U dikenalpasti melalui keperluan spesifik iaitu golongan asnaf, penduduk setempat, sekolah dan universiti. Bagi kumpulan sasaran pelajar pula, pelajar dipecahkan mengikut kemampuan kewangan keluarga iaitu B40, M40 dan T20. Pelajar dipilih adalah dari kategori B40. Seterusnya, kaedah pengenalpastian bagi pekerja am pembersihan UiTMKDH adalah melalui senarai nama yang diberikan oleh penyelia mereka. Pecahan kumpulan sasaran dan ringkasan aktiviti ditunjukkan dalam **Jadual 3.2.3 (Rujuk: Bukti 3)**

SENARAI BUKTI:

1. [3.2.1 \(Rujuk Bukti 1\) - Pecahan Kumpulan Sasar.pdf](#)
2. [3.2.2 \(Rujuk Bukti 2\).pdf](#)
3. [3.2.3 \(Rujuk Bukti 3\) - Pecahan Kumpulan Sasar dan Ringkasan Aktiviti.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Akses maklumat pelanggan UiTMKDH dikumpul dan disimpan menggunakan sistem fail dan sistem perkomputeran. Maklumat data pelanggan boleh dirujuk seperti di dalam lampiran **Jadual 3.3.1 (Rujuk: Bukti 1)**

Komuniti yang dipilih adalah berdasarkan keperluan dan data kepuasan pelanggan terhadap aktiviti-aktiviti yang telah dijalankan pada tahun-tahun sebelumnya. Dengan adanya permintaan berterusan daripada komuniti secara tidak langsung permintaan cadangan program yang baru dari pelanggan sedia ada. Lantaran itu, UiTMKDH pada tahun 2019 dengan program CSR UKHUWAH Perdana bersama Pusat Khidmat Ahli Parlimen Merbok dengan tema 'UiTM Kedah Pengukuh Muafakat Warga Kedah' jelas memperlihatkan bagaimana pelajar dan staf UiTMKDH dari pelbagai fakulti dan akademi dipilih berdasarkan kepakaran dan kemahiran masing-masing.

Manakala komuniti pula dibantu oleh Komuniti Parlimen Merbok berdasarkan keperluan masyarakat di Merbok, sekitar Kampung Che Bema dan Tanjung Dawai. Bagi program FSKM4U 5.0 dan 6.0 data komuniti adalah bagi keluarga yang benar-benar berada di bawah garis kemiskinan di sekitar kawasan Tanjung Dawai, Merbok, Kedah dan pelajar-pelajar Diploma Sains Komputer (CS110) yang kurang berkemampuan.

Bagi program CSR FSSR, 15 orang pelajar yang terlibat adalah pelajar tahun akhir diploma Jabatan Grafik dan Media Digital yang dipantau oleh 4 orang pensyarah dari jabatan yang sama. Seramai 470 orang pelajar dari Pusat Genius Kurnia terlibat dalam penghasilan projek mural di dinding utama pusat ini. Manakala projek Jom Cegah COVID 19, seramai 10 orang pensyarah dari Jabatan Grafik dan Media Digital, FSSR UiTMKDH dengan kepakaran masing-masing berganding bahu bersama 29 guru dari Sek Keb Batu Hampar dalam menyediakan mereka bentuk sistem papan tanda langkah-langkah pencegahan COVID 19 di sekolah.

SENARAI BUKTI :

1. [3.3.1 \(Rujuk_Bukti 1\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Keseluruhan projek UiTMKDH telah memberi kebaikan dan ganjaran yang optimum kepada pelanggan. Kebaikan dan ganjaran kepada kumpulan sasar boleh dirujuk melalui **Jadual 3.4.1 (Rujuk: Bukti 1)**.

Jadual 3.4.1 meringkaskan kebaikan dan ganjaran kepada kumpulan sasar melalui program-program yang dijalankan. Program CSR UKHUWAH Perdana yang diadakan telah membuktikan wujudnya perpaduan yang kukuh di antara UiTMKDH dan masyarakat setempat. Hubungan yang harmoni dan utuh secara tidak langsung mengukuhkan jalinan silaturrahim antara UiTMKDH dan masyarakat. Program FSKM4U yang dijalankan secara tahunan setiap bulan Ramadhan memberi manfaat dalam bentuk dana dan keperluan asas harian agar pelajar dan komuniti setempat dapat menyambut Ramadhan dan Syawal dengan lebih sempurna.

Manfaat kepada kumpulan sasar dapat direalisasikan menerusi program projek mural yang diadakan oleh FSSR sempena sambutan kemerdekaan Malaysia yang ke-62. Selain mencerikan dinding utama Pusat Genius Kurnia manfaat kepada kumpulan sasar secara tidak langsung dapat menanam semangat patriotisme kepada negara (**Rujuk: Bukti 2**). Mural ini telah dirasmikan oleh YBhg. Dato' Kamel Mohamad, Timbalan Ketua Setiausaha (Perancangan Strategik), Kementerian Pendidikan Malaysia pada 7 Oktober 2019. Bagi program khidmat kepakaran mereka bentuk sistem papan tanda langkah-langkah pencegahan COVID 19 di sekolah secara tidak langsung penyampaian mesej yang lebih berkesan terhadap murid-murid sekolah agar mematuhi SOP dalam mencegah penularan wabak COVID 19.

Projek penanaman nanas secara tidak langsung memberikan impak kepada masyarakat setempat sekitar UiTMKDH dengan membuka ruang pekerjaan kepada masyarakat dan menjalinkan kerjasama menerusi perkongsian ilmu pertanian. Perkongsian ilmu dua hala memberikan manfaat kepada kedua-dua belah pihak.

SENARAI BUKTI:

1. [3.4.1 \(Rujuk_ Bukti 1\) - Kebaikan_ Ganjaran kepada Kumpulan Sasar.pdf](#)
2. [3.4.1 \(Rujuk- Bukti 2\).pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMKDH telah mengenal pasti beberapa faktor risiko yang berkemungkinan menjadi halangan kepada pencapaian objektif strategik. Oleh yang demikian, pelan tindakan telah dirangka untuk mengatasi risiko-risiko yang dikenalpasti tersebut seperti di **Jadual 3.4.2.1 (Bukti 1)** yang menunjukkan pelan pengurusan risiko yang berkaitan dengan tumpuan pelanggan.

Bagi Program Reqa Community, FSSR UiTMKDH telah menyediakan perkhidmatan membangunkan dan mereka penjenamaan bagi produk/perkhidmatan usahawan IKS. Projek ini melibatkan subjek Studio Project I dan Studio Projek II bagi pelajar tahun akhir dari Jabatan Seni Reka Grafik dan Media Digital yang bertindak sebagai pereka digandingkan bersama usahawan IKS. Bagi memantau kualiti dan menjamin kepuasan hati pelanggan, pensyarah dan lima (5) penilai luar dilantik sebagai perunding bagi menyelia kerja yang dilakukan oleh pelajar bersama. Hasil keberkesanan dapat dilihat melalui pemindahan ilmu secara terus daripada pihak industri, penjana pendapatan dan juga memenuhi keperluan silibus.

Bagi mengatasi risiko ketidakpuasan hati pelanggan, Borang Komen dan Penambahbaikan Projek serta Borang External Review Projek diwujudkan. Pada sesi Perjumpaan Fasa Kedua; pelajar membenteng dan pelanggan memberi komen bagi tujuan penambahbaikan. Pada Perjumpaan ketiga; pelajar membuat pameran hasil projek selepas penambahbaikan dilakukan. Aduan atau komen yang diterima pada fasa kedua, dibuat penambahbaikan pada perjumpaan fasa ketiga.

FSSR UiTMKDH juga telah dijemput untuk menghasilkan sebuah mural di dinding utama Pusat Genius Kurnia, Kuala Lumpur. Karya ini telah diilhamkan oleh seorang remaja autisme, telah divisualisasikan oleh 15 orang pelajar tahun akhir diploma FSSR, UiTMKDH. Bagi memastikan visual ini tepat dan tidak mengalami kerosakan, empat (4) orang pensyarah telah memantau bagi projek ini. Selain daripada itu, keselamatan pelajar merupakan aspek penting yang telah diambil berat sepanjang program berlangsung. Semua yang terlibat telah berjaya merealisasikan idea pelajar autisme tersebut dan selamat kembali semula ke kampus tanpa sebarang masalah.

Kepimpinan UiTMKDH telah membuat perancangan yang rapi bagi pengurusan risiko khususnya untuk Projek Penanaman Nanas. Risiko yang dikenalpasti dan berjaya diatasi adalah masalah serangan makhluk perosak dan haiwan ke atas tanaman. Inisiatif pengurusan perancangan risiko ini berjaya dilaksanakan dengan kerjasama pelbagai pihak contohnya Jabatan PERHILITAN. Kerjasama berterusan pelbagai pihak ini dapat memastikan risiko dapat diatasi dari masa ke semasa.

SENARAI BUKTI :

1. [bukti 3.4.2.1.pdf](#)

3.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan UiTMKDH komited meningkatkan keperluan dan kepuasan kumpulan sasar menerusi penambahbaikan bagi setiap projek yang dilaksanakan. CSR FSSR (Reqa Community) telah mengadakan sesi perjumpaan bersama pelanggan. Perjumpaan ini telah membuka ruang kepada usahawan IKS dan pereka jenama untuk bersemuka dan berbincang demi mencapai kata putus terhadap rekaan produk. Perjumpaan secara bersemuka membolehkan sebarang ketidakpuasan hati pelanggan ditangani dengan holistik, cepat dan telus. Aduan atau komen yang diterima pada fasa pertama dinilai dan ditambahbaik mengikut keperluan pelanggan. Perjumpaan kedua dibuat dengan mengimplementasikan penambahbaikan terhadap produk pelanggan. Pada fasa yang terakhir, hasil penambahbaikan penjenamaan produk ditunjukkan kepada pelanggan dan kesepakatan kedua-dua pihak dicapai.

Mesyuarat post mortem merupakan medium bagi Kepimpinan UiTMKDH untuk menilai dan menambahbaik keberkesanan setiap program yang telah dijalankan. Laporan program disedia dan dibentangkan di mesyuarat pengurusan bagi menyemak pencapaian objektif program supaya selari dengan objektif strategik kampus. Platform ini juga menjadi salah satu asas bagi proses penambahbaikan setiap program berdasarkan maklum balas dan aduan pelanggan yang diterima daripada sumber rasmi dan tidak rasmi. Maklumat yang diperolehi digunakan oleh pihak pengurusan bagi menambahbaik proses dan penganjuran program seterusnya.

SENARAI BUKTI :

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Hasil daripada mesyuarat post mortem, Kepimpinan UiTMKDHD telah mengambil inisiatif dengan mengadakan usahasama antara UiTMKDHD dan Pusat Khidmat Rakyat Ahli Parlimen Merbok. Inovasi bidang tumpuan yang berjaya diadakan adalah Program CSR UKHUWAH Perdana. Melalui program ini, 26 aktiviti berjaya dilaksanakan dalam tempoh tiga (3) hari bermula 25 April sehingga ke hari kemuncaknya pada 27 April 2019. Program CSR UKHUWAH Perdana merupakan inovasi proses yang terhasil bagi menambahbaik pelaksanaan program CSR dengan menggabungkan semua program kesukarelawanan sebagai satu program mega. Inovasi proses pelaksanaan program ini secara tidak langsung dapat menjimatkan masa, mengurangkan kos dengan penggunaan tenaga kerja secara optimum untuk masa yang lebih singkat dengan impak yang lebih menyeluruh.

Dalam usaha untuk melakukan penambahbaikan berterusan, pendapat dan maklumbalas pelanggan adalah sangat penting. Hasil daripada beberapa program yang dilangsungkan secara tidak langsung melahirkan beberapa inovasi pengajaran dan pembelajaran. Inovasi ini membantu pelajar-pelajar sekolah yang terlibat. Beberapa inovasi kesukarelawanan memberi manfaat kepada pelajar sekolah menerusi aktiviti seperti Art Attack, 3R di Sekolah Kebangsaan Tanjung Dawai; Projek "Cycome Care (STEM)" FSKM bersama pelajar SM Seri Gadong, Projek "Learn thru Play" Fakulti Perakaunan (FP) bersama pelajar SM Merbok, Projek "ROSE" Fakulti Pengurusan dan Perniagaan (FPP) di Perkampungan KEDA dan Projek "Jejak Gedung Ilmu" dan "Si Cilik Berinformasi" Fakulti Pengurusan Maklumat (FPM) di SK Tanjung Dawai. **(Rujuk Bukti 1 : CSR UKHUWAH Perdana)**

Fakulti Sains Pentadbiran & Polisi (FSPP) telah mengadakan program kembara dengan Kerjasama kedutaan Malaysia di Myanmar. Program yang diadakan selama 5 hari (13-17 Jun 2019) dan diwakili oleh 7 orang pensyarah dan 10 orang pelajar dari FSPPP, UiTMKDHD adalah untuk melawat komuniti Islam yang masih membangun di negeri tersebut. Program kembara ini telah mengadakan beberapa program diantaranya adalah seperti lawatan di University Yangon dan CSR Back to School Programme Bersama IYCA (Interfaith Youth Coalition on Aid). **(Rujuk Bukti 2 : Kembara FSPPP Yangon)**

Hasil dari lawatan ini, program kembara Fakulti Sains Pentadbiran & Polisi (FSPPP) telah dikembangkan projek ke UNAIR, Indonesia (IVCPPS,2021) dan juga telah menerima anugerah Pensyarah Khidmat Masyarakat bagi tahun 2020 **(Rujuk Bukti 3: Anugerah dan Projek UNAIR)**. Pencapaian ini telah membawa UiTMKDHD ke peringkat antarabangsa, dan ia telah memberi reputasi yang baik kepada UiTMKDHD.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1_CSR UKHUWAH Perdana.pdf](#)
2. [Bukti 2_FSPPP KEMBARA YANGON.pdf](#)
3. [Bukti 3- Anugerah dan Projek UNAIR.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Sistem penilaian dan pemantauan terhadap pencapaian program-program bidang tumpuan menitikberatkan data-data yang terdapat di dalam setiap item pengukuran memandangkan data-data ini merupakan input yang penting kepada pihak Pengurusan UiTMKDH dalam membuat penilaian dan pemantauan terhadap pencapaian setiap program. Sistem ini menghasilkan sistem pengurusan pengetahuan yang sistematik dalam aspek pengukuran, penganalisaan dan penyemakan data untuk tujuan perkongsian maklumat, penambahbaikan prestasi dan penghasilan inovasi yang berterusan kepada UiTMKDH serta untuk memastikan UiTMKDH sentiasa berada di tahap yang cemerlang. Secara amnya, UiTMKDH menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan dalam pelbagai aspek. UiTMKDH sentiasa komited dalam memastikan keberkesanan perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan berterusan dapat dibuat untuk memastikan keberhasilan pelan yang dirancang. Setiap bahagian di UiTMKDH termasuk bahagian HEA, HEP, MASMED, MyAgrosis, Unit Kaunseling & Kerjaya, fakulti-fakulti dan unit-unit telah mengambil bahagian dan memainkan peranan penting dalam memastikan bidang tumpuan ini dapat dijalankan dengan keberkesanan yang maksimum. Program-program komuniti seperti CSR UKHUWAH Perdana, program-program CSR Fakulti, Projek Penanaman Nanas dan lain-lain program yang dilaksanakan oleh UiTMKDH adalah berlandaskan RMK11 UiTM (2016-2020), PPPM (PT) 2015-2025, Perancangan Strategik UiTM (2016-2020), Perancangan Strategik UiTM2025, objektif kualiti UiTM dan Pekeliling yang dikeluarkan oleh UiTM. Selain itu, ISO 9001: 2015 telah menetapkan keperluan untuk sistem pengurusan kualiti organisasi menggabungkan kitaran PDCA dan penambahbaikan berterusan seperti yang diringkaskan berikut:

1. **Perancangan:** Semua cadangan aktiviti adalah dibenteng kepada pihak Pengurusan UiTMKDH untuk mendapatkan kelulusan program dan juga bajet. Instrumen yang sesuai daripada aspek kesahihan, kebolehpercayaan dan kebolehgunaan dikenalpasti untuk digunapakai dalam proses pengukuran pencapaian program-program yang dilaksanakan.
2. **Pelaksanaan:** Jawatankuasa program dibentuk untuk memastikan pelaksanaan aktiviti seperti mana yang dirancang dalam kertas cadangan. Jawatankuasa ini membuat pelaporan aktiviti menggunakan borang-borang yang telah ditetapkan. Ketika ini, data yang berkaitan pengukuran dikumpulkan. Penambahbaikan berterusan ke atas instrumen dikenalpasti bagi memastikan instrumen dapat diaplikasikan secara meluas di UiTMKDH.
3. **Pemantauan:** Pihak pengurusan membuat analisa tentang pelaporan aktiviti yang disediakan oleh jawatankuasa. Jika terdapat sebarang tindakan pembetulan, borang dikembalikan semula untuk penambahbaikan. Di peringkat ini, pemantauan ke atas instrumen dilakukan bagi menilai pencapaian, hasil daripada penggunaan instrumen pengukuran terhadap program yang dilaksanakan. Hasil pemantauan ini digunakan untuk menambahbaik instrumen di masa akan datang.
4. **Tindakan Penambahbaikan:** Tindakan susulan oleh jawatankuasa program untuk mengumpul dan melaporkan hasil aktiviti kepada bahagian/unit yang bertanggungjawab. Sebarang instrumen pengukuran dinilai dan disemak bagi mengenalpasti instrumen yang tidak diperlukan lagi dan yang memerlukan penambahbaikan. Bagi instrumen yang masih relevan dan memerlukan penambahbaikan, kaji semula dibuat bagi pengaplikasian dalam program seterusnya.

Secara keseluruhannya, pencapaian pelaksanaan inisiatif strategik diukur dari masa ke semasa bagi menjamin objektif strategik dapat dicapai dengan jayanya. Untuk tujuan tersebut, KPI antarabangsa, kebangsaan, universiti dan kampus dijadikan kayu pengukur utama bagi menentukan tahap pencapaian UiTMKDH. Pelbagai data yang bersesuaian dikumpul secara berkala bagi tujuan penilaian dan analisa. Seterusnya, hasil analisa digunakan untuk tindakan pembetulan dan penambahbaikan berterusan.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Penilaian program yang dijalankan di UiTMKDH dilakukan berdasarkan petunjuk-petunjuk prestasi yang telah digariskan dalam RMK11 UiTM (2016-2020), PPPM (PT) 2015-2025, Perancangan Strategik UiTM (2016-2020), Perancangan Strategik UiTM2025 dan objektif kualiti UiTMKDH. Proses pengukuran data program-program bidang tumpuan telah dirancang bagi menghadapi cabaran dalaman dan luaran dari pelbagai aspek. Pelan tindakan diwujudkan berdasarkan analisis pengukuran data bagi merealisasikan proses penambahbaikan dan semakan semula yang berterusan untuk menyesuaikan dengan cabaran dan polisi-polisi baru berdasarkan keadaan semasa.

Secara keseluruhannya, untuk tema Jaringan Komuniti dan Kesukarelawanan, terdapat lapan (8) petunjuk prestasi yang telah ditetapkan pada tahun 2019 dan 2020. Rajah 4.1 dan Rajah 4.2.1 (**Bukti 1**) menunjukkan instrumen-instrumen pengukuran yang telah digunakan oleh UiTMKDH pada tahun 2019 dan 2020 bagi mengukur keberkesanan dan pencapaian program-program Jaringan Komuniti dan Kesukarelawanan. UiTMKDH sentiasa mempertingkatkan penggunaan instrumen-instrumen pengukuran yang relevan bagi memastikan keperluan semasa dapat dipenuhi, sebagai contoh ketika pandemik COVID-19 melanda. Kesahihan, kebolehpercayaan dan kebolehgunaan setiap instrumen yang digunakan sentiasa dipantau oleh Pengurusan UiTMKDH supaya setiap instrumen dapat mengukur pencapaian program bidang tumpuan di tahap maksimum. Dalam hal ini, kaedah persampelan bagi setiap program amat penting untuk mengumpulkan data yang signifikan bagi tujuan penganalisan. Sampel dikenalpasti terlebih dahulu sebelum pelaksanaan proses pengukuran agar sampel yang dipilih adalah bertepatan dan bersesuaian dengan objektif, jangkaan hasil dan jangkaan pencapaian bagi program yang dilaksanakan. Data yang didapati kemudiannya dianalisa secara sistematik untuk menghasilkan penganalisan yang berimpak untuk mengukur dan membanding jangkaan dan pencapaian KPI dan perancangan strategik kampus dengan lebih berkesan. Jadual 4.1 (**Bukti 2**) pula menunjukkan instrumen dan item pengukuran yang digunakan bagi setiap program bidang tumpuan yang dilaksanakan.

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual 4.2.1 Instrumen Pengukuran Projek.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Dalam melaksanakan sesuatu program, pelbagai perkara telah dinilai dan diambilkira untuk memastikan program berjalan dengan lancar dan membawa impak kepada UiTMKDH. Proses pengukuran keberkesanan program-program bidang tumpuan dilaksanakan secara berterusan. Data dikumpul dan dianalisa mengikut kekerapan dan tempoh masa yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan. Bagi memaksimumkan impak keberkesanan setiap program, data yang diperolehi daripada instrumen pengukuran dianalisa dengan segera supaya tindakan yang sewajarnya dapat diambil. Tindakan yang diambil ini adalah berdasarkan cadangan penambahbaikan yang didapati daripada proses pengukuran setiap program dan lazimnya dimajukan kepada bahagian atau unit yang bertanggungjawab untuk memantau program tersebut. Jadual 4.3.1 (**Bukti 1**) menunjukkan ringkasan pelaksanaan sistem pengukuran program-program utama bidang tumpuan di UiTMKDH.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 4.3.1 Ringkasan Pelaksanaan Sistem Pengukuran Program-Program Utama Bidang Tumpuan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi memastikan semua objektif dan inisiatif strategik yang dirancang dalam bidang Jaringan Komuniti dan Kesukarelawan dapat dicapai, maka Pengurusan UiTMKDH telah menyediakan pelbagai pelan pemantauan. Pemantauan pencapaian dilaksanakan secara berkala dan berperingkat mengikut kekerapan analisis yang telah ditetapkan. Pencapaian setiap program bidang tumpuan dipantau oleh pegawai bertanggungjawab yang telah dilantik. Jadual 4.4.1 (**Bukti 1**) menunjukkan ringkasan pemantauan berdasarkan program utama bidang tumpuan.

Selain itu, UiTMKDH turut menubuhkan dua jawatankuasa pemantauan kualiti untuk memantau dan memastikan segala perancangan dan pengurusan operasi mencapai sasaran tahunan seperti berikut:

? **Jawatankuasa Audit Dalaman** Jawatankuasa ini bertanggungjawab melakukan audit dalaman 2 kali setahun iaitu pada bulan Jun dan Disember di samping menyediakan *Self Review Report* (SRR) / e-SRR di akhir tahun.

? **Jawatankuasa Pengurusan Risiko.** Jawatankuasa ini yang diketuai oleh Penyelaras bertanggungjawab di dalam pengawasan dan pengurusan risiko UiTMKDH. Jawatankuasa ini memastikan sumber dan sistem diwujudkan untuk pengurusan risiko, di samping menyediakan laporan berkala pengurusan risiko dan cadangan maklum balas untuk tindakan susulan terhadap risiko tersebut.

Hasil pemantauan seperti laporan pencapaian objektif strategik UiTMKDH, dapatan audit dan status pencapaian KPI dibentangkan di dalam MKSP. Hasil ini akan membantu PSTU UiTMKDH untuk menilai dan menyebarkan kemajuan pencapaian setiap inisiatif strategik yang diambil sekurang-kurangnya sekali setahun kepada Lembaga Pengarah UiTM, Majlis Eksekutif Universiti serta para pelanggan UiTMKDH.

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual 4.4.1 Pemantauan.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko adalah satu proses mengenalpasti, menilai dan mengawal ancaman yang mungkin menggagalkan pelaksanaan sesuatu projek atau aktiviti yang dirancang oleh pihak kampus UITMKDH. Satu teknik yang dilakukan oleh pihak kepimpinan kanan untuk pengurusan risiko adalah melalui proses seperti yang dapat dilihat di rajah 4.4.2 (**Bukti 1**). Pengurusan risiko ini adalah penting bagi mengenalpasti tindakan pencegahan kepada setiap risiko-risiko yang dikenalpasti bagi meminimumkan peluangnya untuk berlaku. Jadual 4.4.2 (**Bukti 2**) menunjukkan antara risiko-risiko yang dikenalpasti berkaitan dengan proses pengukuran, tahap risiko dan juga tindakan pencegahan yang diambil oleh UiTMKDH.

SENARAI BUKTI :

1. [Rajah 4.4.2 Proses Pengurusan Risiko.pdf](#)
2. [Jadual 4.4.2 Pengurusan Risiko bagi Proses Pengukuran.pdf](#)

4.4.3 MENGENALPASTI KEPERLUAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Proses pengukuran dibuat ke atas PI seperti yang dijelaskan di Kriteria 2 bagi menilai pencapaian dan mengenalpasti keperluan untuk penambahbaikan. Bagi tahun 2019, hanya satu petunjuk prestasi sahaja yang tidak dapat dicapai sepenuhnya iaitu bilangan staf yang menjadi ahli entiti kesukarelawanan yang terlibat dengan program kesukarelawanan. Namun, dengan usaha yang berterusan di samping pemantauan yang ketat, kesemua petunjuk prestasi berkaitan dengan bidang tumpuan pada tahun 2020 telah mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Setiap data yang diperolehi dianalisa menggunakan statistik yang bersesuaian sebagai contoh perisian excel dan SPSS, di mana, hasil penganalisaan ditambahbaik melalui inovasi yang dijalankan oleh UITMKDH. Semua program utama yang dijalankan di bawah bidang tumpuan Jaringan Komuniti dan Kesukarelawanan telah mencapai objektif yang disasarkan. Pengukuran pencapaian ini adalah hasil daripada perbandingan yang dibuat antara objektif program dan hasil yang telah dicapai.

Selain itu, semua data dan maklumat yang didapati daripada program juga dianalisa melalui perisian excel dan juga *Autogenerate system*, terutamanya bagi instrumen-instrumen yang dijana melalui atas talian (Contoh: *Google Form*). Hasil penganalisaan data dan maklumat ini digunapakai sebagai input untuk mengkaji semula sebarang tindakan yang memerlukan penambahbaikan bagi pelaksanaan program di masa akan datang.

SENARAI BUKTI :

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTMKDH sentiasa komited dalam menghasilkan inovasi yang boleh meningkatkan kualiti pengoperasian dari masa ke semasa. Berikut merupakan antara inovasi yang tercetus hasil daripada penganalisan data yang dilakukan:

- **Borang Maklum Balas Secara Atas Talian:** Menyedari kelemahan pengumpulan data bagi tujuan penambahbaikan berterusan, terutamanya, data yang berkaitan dengan pencapaian kampus, PSTU telah mewujudkan satu instrumengumpulan data secara atas talian (Rujuk borang atas talian di <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdULNFt1NxUe2HxFn0g0OxkOllM16mdUfCEl-cnz4Cw1YPPlw/viewfor>) bagi memudahkan penyaluran data oleh setiap Jabatan/Unit/Bahagian/Fakulti di UiTMKDH secara terus kepada PSTU. *Google Form* ini telah memudahkan pengukuran pencapaian KPI KPT (MyRA) dan KPI universiti (SAP). Inovasi ini merupakan inovasi kaedah pengumpulan data projek yang sentiasa diberi perhatian oleh Pengurusan UiTMKDH bagi memastikan data dan maklumat yang dikumpul adalah berkualiti, relevan dan dapat memenuhi keperluan dan kehendak semasa. Inisiatif ini diwujudkan supaya pengurusan UiTMKDH sentiasa peka dan dapat memantau setiap aktiviti dan program yang dijalankan di dalam dan luar kampus. Selain itu, borang ini juga berperanan sebagai pusat pengumpulan data bagi keseluruhan program yang dijalankan oleh semua Jabatan/Bahagian/Unit/Fakulti di UiTMKDH, di mana, setiap wakil PS fakulti dikehendaki untuk melaporkan aktiviti-aktiviti fakulti masing-masing setiap hujung bulan bagi membolehkan PSTU untuk menilai dan melaporkan pencapaian kampus kepada Lembaga Pengarah UiTM dan Majlis Eksekutif Universiti setiap 3 bulan sekali.
- **Paperless System:** Hasil penambahbaikan ke atas pengukuran pencapaian program-program yang dilaksanakan juga telah mencetuskan inisiatif berterusan oleh pengurusan UiTMKDH yang mengfokuskan kepada penyediaan perkhidmatan yang lebih memudahkan warga UiTM dan bergerak ke arah '*paperless system*'. **Bukti 1** menunjukkan senarai sistem bersepadu yang diaplikasikan oleh UiTMKDH bagi menggantikan sistem manual yang terdahulu. Sistem-sistem ini boleh dicapai melalui laman sesawang rasmi UiTMKDH.

SENARAI BUKTI :

1. [Rajah 4.4.2 Perkhidmatan Online UiTMKdh.pdf.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengurusan UiTMKDH amat mementingkan penglibatan secara keseluruhan warga UiTMKDH dalam usaha bagi menjayakan visi, misi, objektif strategik serta pelan-pelan tindakan yang telah ditetapkan. Di antara tumpuan utama pihak pengurusan kampus dalam pelaksanaan projek-projek komuniti adalah daripada aspek tenaga kerja atau modal insan. Oleh yang demikian, **PERANCANGAN** projek-projek komuniti yang dijalankan oleh UiTMKDH berpandukan kepada keupayaan dan kapasiti keseluruhan tenaga kerja dan sumber manusia mengikut keperluan semasa. Dalam **PELAKSANAAN** projek, pengurusan UiTMKDH sentiasa bertindak dalam memastikan tenaga sumber manusia yang terlibat sentiasa memberikan komitmen yang optimum, berterusan serta memfokuskan kepada pencapaian objektif projek yang telah disasarkan. Bagi mengukur keupayaan tenaga sumber manusia serta mendapatkan maklum balas berkenaan pelaksanaan memandangkan pihak pengurusan percaya, setiap individu mempunyai pandangan dan perspektif yang berbeza berkenaan projek yang telah dilaksanakan. Dalam mengukur keberkesanan tenaga sumber manusia dalam melaksanakan projek, keseluruhan tenaga sumber manusia yang terlibat sentiasa dinilai secara berterusan bagi memastikan setiap sumber manusia menjalankan peranan yang telah ditanggungjawabkan dan dirancang sepanjang projek berlangsung. Penyediaan laporan akan dilakukan oleh pegawai yang dipertanggungjawabkan dalam tempoh terdekat selepas projek tamat. Budaya komunikasi secara terbuka, telus dan saling hormat menghormati antara satu sama lain turut diamalkan dalam usaha untuk sentiasa membuka ruang kepada penambahbaikan secara berterusan. **PEMANTAUAN** berterusan juga dirancang terhadap projek-projek lain yang dijalankan untuk mewujudkan keseragaman dalam proses pelaksanaan terutamanya dalam mengoptimumkan kapasiti sumber manusia yang terdapat di UiTMKDH. Seterusnya, **PENAMBAHBAIKAN** dilakukan melalui perbincangan berkumpulan berkenaan projek yang dijalankan bagi menyediakan pelan penambahbaikan bertujuan untuk memastikan projek-projek komuniti yang dijalankan di masa akan datang akan sentiasa mendapat komitmen daripada keseluruhan warga UiTMKDH.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Tenaga sumber manusia di UiTMKDH terdiri daripada 302 orang staf akademik dan 243 orang staf bukan akademik. Jadual 5.1 (**Bukti 1**) menunjukkan pecahan bilangan staf akademik mengikut kelayakan akademik di UiTMKDH. Diikuti dengan Jadual 5.2 (**Bukti 1**) menunjukkan segmentasi staf bukan akademik mengikut jabatan.

Kaedah pengurusan sumber manusia yang digunapakai oleh UiTMKDH untuk menjayakan bidang tumpuan adalah dengan menggunakan pendekatan penglibatan tenaga kerja, pembangunan tenaga kerja dan pengurusan prestasi dan penghargaan.

5.2.1 Penglibatan tenaga kerja

Pengurusan UiTMKDH menekankan kaedah penglibatan secara keseluruhan tenaga kerja bagi menjayakan bidang tumpuan. Beberapa program utama yang dijalankan adalah Program CSR UKHUWAH Perdana, program-program CSR fakulti seperti FSKM4U 5.0 & 6.0, FSSR CSR dan Projek Penanaman Nanas. Semua program yang dijalankan mendapat kerjasama yang baik dengan masyarakat sekitar dan secara tidak langsung berjaya membina dan mengukuhkan imej dan reputasi universiti. Jadual 5.3 (**Bukti 2**) menunjukkan senarai penglibatan tenaga kerja UiTMKDH untuk setiap program utama bidang tumpuan bagi tahun 2019 dan 2020.

Selain itu, hasrat UiTMKDH untuk membudaya dan meningkatkan keterlibatan warganya dengan program-program berkaitan komuniti dan sukarelawan telah direalisasikan dengan menggalakkan penglibatan staf di dalam aktiviti bersifat sukarelawan. Bagi tahun 2020, terdapat dua belas (12) staf yang telah menjadi entiti sukarelawan melalui program kerjasama dengan Malaysian Relief Agency (MRA) Kedah. Penglibatan staf ini menyaksikan pendedahan staf didalam aktiviti sukarelawan bersama dengan badan NGO. Begitu juga program sukarelawan kampus UiTMKDH mendapat sambutan yang agak baik dengan penglibatan seramai 55 staf secara langsung bagi tahun 2020. Ringkasan penglibatan staf ini boleh dilihat melalui gambarajah 5.4 (**Bukti 2**).

5.2.3 Pembangunan tenaga kerja

Diantara pendekatan yang diambil oleh UiTMKDH dalam pengurusan sumber manusia adalah dengan menyediakan bengkel dan seminar yang bersesuaian untuk tenaga kerja UiTMKDH. Sepanjang tahun 2019 dan 2020, ILD UiTMKDH telah menganjurkan pelbagai bengkel dan seminar yang membantu meningkatkan kemahiran dan kualiti staf akademik dan juga pentadbiran. Bagi tahun 2019, sebanyak 30 kursus dalaman telah dijalankan oleh pihak ILD UiTMKDH, manakala pada tahun 2020, 53 kursus dalaman telah berjaya dilaksanakan untuk staf UiTMKDH. Perincian tentang anjuran kursus boleh dilihat melalui Jadual 5.5 (**Bukti 3**).

5.2.4 Pengurusan prestasi dan penghargaan

UiTMKDH sentiasa menghargai setiap sumbang khidmat bakti kakitangannya. Majlis Kualiti dan Inovasi merupakan program tahunan UiTMKDH yang dijalankan untuk memberi pengiktirafan dan penghargaan kepada staf UiTMKDH. Beberapa kategori anugerah yang telah diberikan semasa Majlis Kualiti dan Inovasi iaitu Anugerah Khidmat Setia, Anugerah Kualiti, Anugerah Kecemerlangan Akademik, Anugerah Staf Pentadbiran, Anugerah Jasamu Dikenang dan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang. Untuk menghargai sumbangan staf dalam bidang tumpuan, penghargaan diberikan kepada staf melalui Anugerah Projek Komuniti Terbaik Masyarakat/Komuniti Terbaik 2019 dan Anugerah Pensyarah Aktif (Kemasyarakatan) 2020. Program pengiktirafan seperti ini dapat membentuk motivasi serta menginspirasi semangat warga UiTMKDH untuk terus cemerlang dan terus mengekalkan produktiviti pada masa akan datang.

Selain daripada bidang tumpuan, terdapat juga lain-lain anugerah disediakan kepada staf UiTMKDH, sebagai contoh Anugerah Inovasi & Pengkomersilan Produk, Anugerah Pengajaran,

Anugerah Penerbitan Buku, Anugerah Seni & Kreativiti, Anugerah Amil Akademik Harapan, Anugerah Kepimpinan Akademik, Anugerah Penceramah Terbaik, Anugerah e-Pembelajaran, Anugerah Penyelia Terbaik, Anugerah Pensyarah Aktif (Keusahawanan), Anugerah Pensyarah Aktif (Kemasyarakatan), Anugerah Penerbitan Makalah Jurnal, Anugerah Penasihat Akademik Cemerlang, Anugerah MOOC Terbaik dan Anugerah Penyelia Terbaik bagi memberikan pengiktirafan kepada staf daripada pelbagai aspek dan bidang.

Calon yang layak mendapat pengiktirafan adalah dipilih melalui sistem penilaian anugerah yang sistematik bagi menjamin ketelusan setiap keputusan yang dibuat. Rajah 5.1 (**Bukti 4**) menunjukkan sistem penilaian anugerah yang diaplikasi oleh UiTMKDH.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1_Pendekatan_Pecahan Staf.pdf](#)
2. [Bukti 2_Pendekatan_Penglibatan Tenaga Kerja.pdf](#)
3. [Bukti 3_Pendekatan_Perincian Anjuran Kursus.pdf](#)
4. [Bukti 4_Pendekatan_Sistem Penilaian Anugerah.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepakaran dan pengalaman yang ada pada warga UiTMKDH adalah sangat penting dalam membantu melaksanakan program-program di bawah bidang tumpuan. Lazimnya, pemerksaan bakat warga UiTMKDH adalah berdasarkan kepakaran dan kemahiran yang sedia ada pada mereka. Bagi mengoptimumkan kepakaran dan pengalaman, Kepimpinan UiTMKDH sentiasa menggalakkan warganya menawarkan kepakaran mereka sebagai pakar rujuk, fasilitator, perunding atau penasihat di peringkat universiti, kebangsaan mahupun antarabangsa.

Selain itu, Kepimpinan UiTMKDH sentiasa proaktif dalam mengoptimumkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia bagi menjayakan bidang tumpuan. Bagi memastikan setiap warga UiTMKDH sentiasa bersedia untuk melibatkan diri dengan program-program yang dilaksanakan di dalam dan di luar kampus, inisiatif pengurusan UiTMKDH dalam pengurusan sumber manusia adalah dengan menyediakan bengkel dan seminar yang bersesuaian untuk tenaga kerja. ILD UiTMKDH telah menganjurkan pelbagai bengkel dan seminar bagi membantu meningkatkan kemahiran dan kualiti tenaga kerja. Bengkel dan seminar yang ditawarkan boleh dipilih daripada sistem latihan eILD (<https://ikedah.uitm.edu.my/iAktiviti/eILD/>). Usaha memastikan tenaga kerja UiTMKDH kekal kompeten dapat dilihat dalam hasil tumpuan sumber manusia di mana 98.03% staf UiTMKDH telah mencapai jam latihan yang mencukupi iaitu 42 jam seorang pada tahun 2020.

Jadual 5.6 (**Bukti 1**) menunjukkan secara ringkas tindakan perluasan yang digunakan oleh UiTMKDH bagi mengoptimumkan penglibatan penglibatan sumber manusia dalam pelaksanaan program-program utama bidang tumpuan.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1_Perluasan_Ringkasan Penglibatan Sumber Manusia.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Dari aspek kepuasan sumber manusia, markah *Happiness Index* (HI) untuk keseluruhan kampus UiTM bagi tahun 2020 telah dijalankan pada 1 Oktober hingga 30 Oktober 2020. Secara keseluruhannya, seramai 12,143 staf akademik dan pentadbiran di seluruh Malaysia telah terlibat dalam kajian yang telah dijalankan secara atas talian.

Kajian indeks ini menggunakan pengukur Indeks Kegembiraan staf UiTM (Akademik dan Pentadbiran) pada tahun 2020 mengikut model PERMAI. Berikut merupakan butiran model PERMAI.

- ? P mewakili *Positive Emotion* Emosi Positif
- ? E mewakili *Engagement* Keterlibatan
- ? R mewakili *Relationship* Hubungan
- ? M mewakili *Meaning* Makna
- ? A mewakili *Accomplishment* Pencapaian
- ? I mewakili *Infrastructure/Infostructure* Infrastruktur/Infostruktur

Model Kegembiraan UiTM menggunakan skala 1 hingga 5, di mana skala 5 adalah skor maksimum. Semakin tinggi nilai yang diperolehi, semakin baik tahap kegembiraan staf UiTM.

Hasil dapatan yang diperolehi dari aspek kepuasan hati pelanggan, markah Happiness Index untuk keseluruhan kampus UiTM berada pada 73%. UiTMKDH merupakan kampus yang paling ramai menjawab kaji selidik UHI3.0 iaitu 69% menjurus kepada peningkatan indeks kegembiraan UiTMKDH dari 71% kepada 73% pada tahun 2020. Jadual 5.7 (**Bukti 1**) menunjukkan perbandingan HI bagi staf akademik dan bukan akademik di UiTMKDH mengikut domain model PERMAI.

Selain itu, terdapat juga mekanisme-mekanisma pemantauan melalui pendekatan mesyuarat yang diwujudkan oleh UiTMKDH bagi melakukan pemantauan berterusan ke atas aspek pengurusan sumber manusia yang terlibat dalam pelaksanaan program-program bidang tumpuan. Jadual 5.8 (**Bukti 2**) menunjukkan ringkasan mekanisme pemantauan yang diaplikasikan oleh UiTMKDH bagi memastikan pengurusan sumber manusia sentiasa efisien dan efektif mengikut keperluan semasa.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1_Pemantauan_Perbandingan HI Staf.pdf](#)
2. [Bukti 2_Pemantauan_Ringkasan Mekanisma Pemantauan.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan UiTMKDH telah mengenalpasti beberapa faktor risiko yang berkemungkinan menjadi halangan dalam pengurusan sumber manusia. Jadual 5.8 menunjukkan pelan pengurusan risiko berkaitan pengurusan sumber manusia bagi pelaksanaan program di bawah bidang tumpuan.

Selain itu, UiTMKDH juga sentiasa bersedia untuk mendepani sebarang situasi yang diluar kawalan seperti pandemik COVID-19 yang berlaku sekarang. Bagi menghadapi keadaan semasa, inisiatif pengurusan risiko telah diimplementasi oleh pengurusan UiTMKDH di dalam pelaksanaan program-program dengan memperkenalkan SOP Pelan Tindakan Pencegahan bagi mengawal penularan dan mengurangkan risiko jangkitan COVID-19 dikalangan warga UiTMKDH.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1_Kenal Pasti Risiko_Pelan Pengurusan Risiko.pdf](#)

5.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan UiTMKDH sentiasa memberi sokongan kepada staf, pelajar dan pemegang taruh yang terlibat dengan aktiviti yang mendorong mewujudkan suasana persekitaran dan sistem kerja yang kondusif bagi menggalakkan lagi aktiviti keusahawanan dan aspek hubungan akademik dan antarabangsa. Jadual 5.10 (**Bukti 1**) menunjukkan sokongan yang disediakan oleh UiTMKDH bagi melaksanakan dan mencapai kecemerlangan dalam program-program di bawah bidang tumpuan.

Selain itu, program *retreat* dijalankan juga di peringkat bahagian bagi mengenal pasti tahap pencapaian serta menyemak semula program-program yang dijalankan setiap tahun. Hasil daripada program *retreat* ini, pelbagai penambahbaikan telah dilakukan bagi meningkatkan komitmen dan produktiviti sumber manusia di masa akan datang.

UiTMKDH juga sentiasa berusaha untuk memastikan maklum balas sumber manusia sentiasa diberi perhatian yang sebaiknya. Faktor risiko yang berkemungkinan menjadi halangan dan persekitaran kerja dan sistem kerja yang kondusif dalam pengurusan sumber manusia telah diberi maklum balas bagi memastikan pengurusan sumber manusia berjalan lancar.

Antara medium penyaluran maklum balas sumber manusia adalah Sistem eRespond & Aduan Maklumbalas Pelanggan (Rujuk **Bukti 2**). Medium ini membolehkan staf UiTMKDH untuk melaporkan sebarang aduan kepada pihak yang berkaitan melalui pengisian borang atas talian.

Melalui pelaksanaan mekanisma-mekanisma yang menggunakan pendekatan mesyuarat seperti yang dinyatakan dalam Jadual 5.6 (**5.4.1: Bukti 1**), setiap aspek penglibatan sumber manusia dibincangkan termasuklah isu yang berkaitan kekurangan tenaga kerja, ketidakpuasan hati sumber manusia, kebajikan sumber manusia dan sebagainya.

Selain itu, bagi memastikan pengurusan sentiasa bertindak kepada maklum balas sumber manusia walaupun dalam keadaan pandemik COVID-19 yang telah melanda negara seperti sekarang, pelbagai medium telah diaplikasikan bagi merealisasikan mesyuarat-mesyuarat utama pengurusan dalaman seperti email, youtube, facebook dan whatsapp. Melalui saluran ini, informasi dan maklum balas dapat disebarkan dengan segera tanpa mengehendakan kehadiran ahli mesyuarat untuk hadir semasa mesyuarat.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1_Mengkaji Semula Tindakan Penambahbaikan_Sokongan UiTMKDH.pdf](#)
2. [Bukti 2_Mengkaji Semula Tindakan Penambahbaikan_eaduan.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

5.5.1 INOVASI

Kepimpinan UiTMKDH sentiasa memberi sokongan dan galakan untuk menyuburkan budaya inovasi di kalangan warga UiTMKDH. Hasil dari pendekatan ini dapat dilihat dengan inovasi jaringan kerjasama di antara UiTMKDH dengan pihak luar.

Program CSR UKHUWAH Perdana telah melibatkan kerjasama pelbagai pihak termasuk staf, pelajar, agensi awam (Parlimen Merbok) dan swasta serta penduduk kampung di sekitar. Hasilnya program ini telah mendapat pengiktirafan sebagai program Khidmat Masyarakat / Komuniti Terbaik UiTMKDH 2019.

CSR Fakulti: Kembara FSPPP ke Yangon, Myanmar merupakan kerjasama antarabangsa yang julung kalinya diadakan di antara warga UiTMKDH dengan kedutaan Malaysia di Myanmar. Program ini telah memberi impak yang positif dengan menguatkan jaringan diplomatik antara FSPPP Kedah bersama Kedutaan Besar Malaysia di Myanmar Duta Tuan Yang Terutama Dato' Zahairi.

Projek Penanaman Nanas telah mewujudkan kerjasama dari aspek tenaga kerja diantara UiTMKDH bersama Lembaga Perindustrian Nanas Malaysia (LPNM) serta Fakulti Perladangan, UiTM Melaka. Kerjasama ini menghasilkan pengurusan sumber manusia yang strategik terutamanya dari aspek penjagaan anak pokok.

5.5.2 PENGHARGAAN DAN PENGIKTIRAFAN

Bagi menzahirkan penghargaan kepada warga-warga yang terlibat kepimpinan UiTMKDH komited dalam memastikan setiap aktiviti yang dijalankan diberikan pengiktirafan yang sewajarnya. Melalui program CSR UKHUWAH Perdana, FSKM4U, dan CSR Face Shield CSR dan projek kembara FSPP, pihak pengurusan sentiasa mengambil pendekatan untuk memberi penghargaan kepada staf. Pengiktirafan ini dilakukan melalui laman web dan emel, pemberian surat penghargaan serta diraikan di dalam Majlis Hari Kualiti & Inovasi sekaligus menggalakkan inisiatif program ini berterusan. **Bukti 1** menunjukkan senarai anugerah yang disediakan bagi Hari Kualiti & Inovasi pada tahun 2020.

Selain itu, penghargaan juga dizahirkan kepada komuniti setempat yang terlibat dalam pelaksanaan Projek Penanaman Nanas melalui pemberian elaun suguhati kepada peserta gotong-royong serta penyediaan makan minum peserta semasa aktiviti dijalankan. Bagi memastikan pembayaran sugu hati adalah setimpal, bayaran sugu hati kepada para peserta adalah mengikut kemahiran dan tahap penglibatan peserta yang ditetapkan oleh jawatankuasa projek.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1_Integrasi_Senarai Anugerah Hari Kualiti dan Inovasi.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTMKDH menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan dalam pelbagai aspek. UiTMKDH sentiasa komited dalam memastikan keberkesanan perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan berterusan dapat dibuat untuk memastikan keberhasilan pelan yang dirancang. Setiap bahagian di UiTMKDH termasuk bahagian HEA, HEP, Masmed, MyAgrosis, Unit Kaunseling & Kerjaya, fakulti-fakulti dan unit-unit telah mengambil bahagian dan memainkan peranan penting dalam memastikan bidang tumpuan ini dapat dijalankan dengan keberkesanan yang maksimum. Program-program komuniti yang dilaksanakan oleh UiTMKDH adalah berlandaskan RMK11 UiTM (2016-2020), PPPM (PT) 2015-2025, Perancangan Strategik UiTM (2016-2020), PS UiTM2025, objektif kualiti UiTM dan Pekeliling yang dikeluarkan oleh UiTM. Selain itu, ISO 9001: 2015 telah menetapkan keperluan untuk sistem pengurusan kualiti organisasi menggabungkan kitaran Plan-Do-Check-Act (PDCA) dan penambahbaikan berterusan. Proses utama yang terlibat dalam menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik bagi projek komuniti yang berkesan adalah proses pelaporan projek komuniti. Proses ini berfungsi sebagai mekanisme untuk memastikan kecekapan dan keberkesanan pelaksanaan projek sentiasa berada pada tahap yang tinggi bagi mencapai kelestarian objektif strategik yang telah ditetapkan. Proses utama ini digunapakai di dalam setiap pelaksanaan inisiatif strategik bagi mencapai objektif-objektif yang telah ditetapkan. Bermula dengan **PERANCANGAN**, di awal pelaksanaan projek komuniti, proses-proses utama berkaitan sama ada yang sedia ada atau yang telah dibuat penambahbaikan dikenalpasti bagi menetapkan objektif dan sasaran. Bahagian/unit yang berkaitan dikenalpasti bagi mengenalpasti dan membuat penilaian risiko terhadap pelaksanaan projek komuniti. Kemudian, **PELAKSANAAN**, di mana input-input yang telah dikenalpasti semasa di peringkat awal diadaptasi dan dilaksanakan semasa proses pelaksanaan projek komuniti. Di peringkat ini, pihak pelaksana akan menggunakan sistem/metod pengukuran untuk mengukur tahap efektif projek yang dijalankan. Semasa **PEMANTAUAN**, pemerhatian dan pemantauan terhadap perkembangan projek komuniti yang dilaksanakan adalah penting bagi memastikan hasil yang telah ditetapkan. Sekiranya terdapat sebarang proses yang mengganggu kelancaran pelaksanaan projek, proses tersebut akan diubah mengikut kesesuaian agar objektif yang ditetapkan dapat dicapai. Pada fasa akhir PDCA iaitu **TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN**, pihak pengurusan serta warga yang terlibat secara langsung dengan projek komuniti yang dijalankan mengkaji serta meneliti hasil daripada projek dan membandingkan prestasi dan pencapaian sebelum dan selepas penambahbaikan/objektif. Bagi hasil yang memberangsangkan, maka proses tersebut akan dikekalkan untuk digunakan seterusnya, namun, jika berlaku sebaliknya, penambahbaikan dan perubahan dilakukan melalui semakan semula proses daripada peringkat mula. Hasil daripada tumpuan kepada operasi bagi bidang tumpuan ini telah menghasilkan prosedur kerja yang lebih teratur dan berkesan melalui penambahbaikan yang berterusan ke atas sistem-sistem sokongan, proses-proses kerja dan garis panduan yang sedia ada.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMKDH sentiasa berusaha melaksanakan tadbir urus bahagian agar lancar, berkesan dan berkualiti berpandukan pekeliling-pekeliling, garis panduan semasa serta arahan atau makluman yang disampaikan melalui Pengurusan kanan UiTM serta Manual Kualiti UiTM.

Proses utama yang terlibat dalam menyokong pengoperasian dan pelaksanaan program-program bidang tumpuan di UiTMKDH adalah proses pelaksanaan program. Proses ini diselaraskan bagi mengukur keberkesanan semua program yang dilaksanakan supaya berada pada tahap yang tinggi untuk melahirkan modal insan yang berciri-cirikan holistik dan menjamin kelestarian pencapaian objektif strategik. Ia digunapakai dalam setiap pelaksanaan inisiatif strategik UiTMKDH untuk mencapai objektif yang telah disasarkan. Berdasarkan Rajah Proses Pelaksanaan Program di **Bukti 1**, terdapat empat proses utama yang perlu dilalui oleh setiap penganjur program iaitu, proses pra-kelulusan, proses kelulusan kertas kerja, proses pelaksanaan, dan proses pelaporan.

6.2.1 Proses Pra-Kelulusan Kertas Kerja

Proses pra-kelulusan kertas kerja dimulakan dengan inisiatif pelaksana program untuk mengenalpasti masalah dan solusi kepada masalah tersebut. Bagi melakukannya, satu jawatankuasa pelaksana ditubuhkan bagi merangka objektif-objektif yang hendak disasarkan berdasarkan permasalahan yang telah dikenalpasti. Jawatankuasa ini lazimnya dianggotai oleh penasihat, pengarah, setiausaha, bendahari dan beberapa jawatankuasa yang berkaitan dengan pelaksanaan program. Mereka akan menjadi penggerak utama kepada penyediaan kertas kerja lengkap untuk diserahkan kepada pihak pengurusan bagi mendapatkan kelulusan. Sebelum kertas kerja ini diserahkan untuk mendapatkan kelulusan, kertas kerja ini akan disemak oleh penasihat program bagi memastikan permohonan adalah lengkap.

6.2.2 Proses Kelulusan Kertas Kerja

Di peringkat kelulusan, bagi menjamin penghasilan kertas kerja yang lengkap dan menepati piawaian pihak pengurusan, beberapa mekanisme telah diwujudkan seperti garis panduan penyediaan kertas kerja dan edaran pekeliling yang dikuatkuasa dan digunapakai oleh universiti. Mekanisme ini telah membantu kecekapan pengoperasian program-program bidang tumpuan dan menghasilkan output yang disasarkan dan berimpak kepada universiti. Proses kelulusan kertas kerja akan ditentukan oleh jawatankuasa yang dipertanggungjawabkan untuk meluluskan projek, sama ada BHEA, BHEP, atau di peringkat pengurusan. Jenis kelulusan adalah bergantung kepada jenis peruntukan yang dimohon dan peringkat pelaksanaan. Keputusan sama ada projek diluluskan atau tidak akan dimaklumkan melalui surat dalam masa seminggu daripada tarikh mesyuarat diadakan.

6.2.3 Proses Pelaksanaan

Bagi kertas kerja yang diluluskan, projek akan dilaksanakan mengikut tempoh dan jangka waktu yang telah dinyatakan dalam kertas kerja yang diluluskan. Dalam proses ini, pelaksana dipertanggungjawabkan untuk memantau projek yang dijalankan supaya seiring dengan usaha untuk mencapai objektif-objektif yang telah ditetapkan dan bagi memastikan risiko-risiko berkaitan pelaksanaan projek dapat diminimakan. Antara mekanisme yang digunapakai bagi meningkatkan keberhasilan projek adalah penggunaan senarai semak pelaksanaan projek untuk memastikan projek yang dijalankan selari dengan petunjuk prestasi universiti.

6.2.4 Proses Pelaporan

Selesai pelaksanaan projek, jawatankuasa pelaksana adalah diwajibkan untuk menyediakan laporan dalam bentuk dokumen sebagai simpanan dan rujukan pihak pengurusan. Format laporan adalah standard untuk semua jenis program yang dijalankan di UiTMKDH. Selain itu, bagi memperkasakan pelaksanaan *e-document* dan *one-stop information centre*, serta membantu proses perolehan maklumat berkaitan program yang dijalankan di UiTMKDH, setiap projek yang dilaksanakan juga perlu mengemaskini maklumat asas berkaitan projek yang

dilaksanakan di sistem eXtvt (Rujuk **Bukti 2**), sistem yang diwujudkan sebagai medium *data sharing*. Sistem ini dipantau oleh penyelaras-penyelaras yang dilantik bagi memastikan kualiti maklumat yang boleh digunakan secara berterusan.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1_Pendekatan_Rajah 6.1_Proses Pelaksanaan Program Tumpuan.pdf](#)
2. [Bukti 2_Pendekatan_Gambar 1_Sistem eXtvt \(1\).pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Rajah 6.2 (**Bukti 1**) di lampiran menunjukkan model PDCA yang diterapkan di dalam program-program bidang tumpuan yang dilaksanakan dalam memastikan setiap program menepati piawaian yang telah ditetapkan oleh Kepimpinan UiTMKDH.

6.3.1 CSR UKHUWAH PERDANA

Program CSR UKHUWAH Perdana adalah hasil inisiatif muafakat warga UiTMKDH bersama dengan Kerajaan Negeri bagi merealisasikan pelbagai program mini CSR yang melibatkan pelbagai lapisan masyarakat dan komuniti. Program ini telah berjaya mendedahkan kepada masyarakat tentang peranan dan kewujudan UiTMKDH di Malaysia, khususnya di Kedah dalam melestarikan Konsep Muafakat Kedah. Rajah 6.3 (**Bukti 2**) menunjukkan PDCA bagi proses pelaksanaan program Ukhwah Perdana.

6.3.2 CSR FAKULTI: FSKM4U 5.0 & 6.0

FSKM4U adalah program kesukarelawanan dan khidmat masyarakat (USR) yang dianjurkan oleh FSKM UiTMKDH saban tahun. Ianya bermula pada tahun 2015 dengan berterusan hingga kini. Matlamat utama program adalah untuk mengutip dana berjumlah RM6,000 bagi FSKM4U 5.0 dan FSKM4U 6.0. Di samping itu, program ini bertujuan untuk melatih serta menanam rasa keinsafan, rendah diri dan perihatin warga FSKM UiTMKDH terhadap kesusahan yang dialami oleh mereka yang kurang bernasib baik. Rajah 6.4 (**Bukti 3**) menunjukkan PDCA bagi proses pelaksanaan program FSKM4U.

6.3.3 CSR FAKULTI: JOM CEGAH COVID 19, FSSR UiTMKDH & SK BATU HAMPAR

Program ini melibatkan gabungan tenaga pensyarah UiTMKDH dan juga guru-guru SK Batu Hampar. Hasil reka bentuk papan tanda COVID-19 yang konsisten ini dapat memastikan penyampaian mesej yang lebih berkesan terhadap tindakan murid-murid mematuhi SOP dalam mencegah penularan wabak COVID-19. Rajah 6.5 (**Bukti 3**) menunjukkan PDCA bagi proses pelaksanaan program Jom Cegah COVID-19.

6.3.5 CSR FAKULTI: KEMBARA FSPPP YANGON, MYANMAR

Program ini merupakan program komuniti antarabangsa yang telah diadakan dengan kerjasama Kedutaan Malaysia di Myanmar. Tujuan utama program adalah untuk melawat komuniti Islam yang masih dalam proses membangun di negara tersebut. Pelbagai dana diperolehi daripada dana TAPA, serta sumbangan peribadi daripada Parlimen Merbok dan Jawatankuasa Pendidikan Negeri Kedah bagi menampung perbelanjaan dan kos pelaksanaan program ini. Hasil dari lawatan tersebut, pensyarah dari FSPPP UiTMKDH telah menerima Anugerah Kecemerlangan Akademik (Anugerah Pensyarah Aktif (Kemasyarakatan) bagi tahun 2020 sempena Hari Kualiti UiTMKDH. Rajah 6.6 (**Bukti 3**) menunjukkan PDCA bagi proses pelaksanaan program kembara FSPPP Yangon, Myanmar.

6.3.1 PROJEK PENANAMAN NANAS

Projek penanaman nanas merupakan salah satu inisiatif di bawah program MyAgrosis yang dibuat bagi menyambut seruan universiti untuk menjana pendapatan yang tinggi. Kerjasama bersama Lembaga Nanas, Lembaga Perindustrian Nanas Malaysia (LPNM), UiTM Melaka diwujudkan bagi membantu proses pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan projek ini. Rajah 6.7 (**Bukti 4**) menunjukkan PDCA bagi proses pelaksanaan bagi Projek Penanaman Nanas.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 Perluasan Rajah 6.2 Ringkasan PDCA bagi Setiap Program Bidang Tumpuan.pdf](#)
2. [Bukti 2 Perluasan Rajah 6.3 PDCA bagi Program CSR UKHUWAH Perdana.pdf](#)
3. [Bukti 3 Perluasan Rajah 6.4 6.5 6.6 PDCA bagi Program CSR Fakulti.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Jadual 6.1 (**Bukti 1**) dan Jadual 6.2 (**Bukti 2**) menunjukkan hasil jangkaan terhadap pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik proses utama pada tahun 2019 dan 2020. Secara keseluruhannya, untuk tema Jaringan Komuniti dan Kesukarelawanan, terdapat lapan (8) petunjuk prestasi yang telah ditetapkan pada tahun 2019 dan 2020. Walaubagaimanapun, bagi tahun 2020, inisiatif strategik yang melibatkan bidang tumpuan ini telah dispesifikkan dalam bentuk yang lebih mendekati mahasiswa universiti dengan masyarakat/komuniti dan industri berdasarkan konteks Program SULAM (*Service Learning Malaysia University for Society*) universiti.

Berdasarkan 6.1, bagi tahun 2019, hanya satu petunjuk prestasi sahaja yang tidak dapat dicapai sepenuhnya iaitu bilangan staf yang menjadi ahli entiti kesukarelawanan yang terlibat dengan program kesukarelawanan. Manakala, kesemua petunjuk prestasi berkaitan dengan bidang tumpuan pada tahun 2020 telah mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1_Pemantauan_Jadual 6.1_Hasil Jangkaan Pencapaian Objektif dan Inisiatif Strategik Proses Utama Tahun 2019.pdf](#)
2. [Bukti 2_Pemantauan_Jadual 6.2_Hasil Jangkaan Pencapaian Objektif dan Inisiatif Strategik Proses Utama Tahun 2020.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMKDH telah mengenalpasti beberapa faktor risiko yang berkemungkinan menjadi halangan kepada pencapaian objektif strategik. Oleh yang demikian, pelan tindakan telah dirangka untuk mengatasi risiko-risiko yang dikenalpasti tersebut. Jadual 6.3 (**Bukti 1**) menunjukkan pelan pengurusan risiko yang berkaitan dengan operasi pelaksanaan program-program bidang tumpuan.

Selain itu, setiap program yang dilaksanakan di UiTMKDH juga disarankan untuk melakukan penilaian dan pengurusan risiko bagi meminimumkan risiko yang dikenalpasti untuk berlaku. Jadual 6.4 (**Bukti 2**) pula merupakan pelan pengurusan risiko bagi tiga program utama bidang tumpuan yang dilaksanakan.

Risiko-risiko operasi yang dikenalpasti seperti yang dinyatakan di Jadual 6.3 dan Jadual 6.4 boleh menjejaskan perkhidmatan kepada warga UiTMKDH serta para pelanggan. Ia merupakan risiko yang melibatkan semua proses kerja bagi mencapai objektif organisasi seperti keselamatan rekod, keselamatan peserta, pengurusan dan pembangunan sumber manusia, fasiliti dan lain-lain.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1_Kenal Pasti Risiko_Jadual 6.3_Pelan Pengurusan Risiko bagi Operasi Utama.pdf](#)
2. [Bukti 2_Kenal Pasti Risiko_Jadual 6.4_Pelan Pengurusan Risiko bagi Program Utama Bidang Tumpuan.pdf](#)
3. [Bukti 3_Kenal Pasti Risiko_Surat Penganjuran Kursus Penanaman Nanas Moris \(1\).pdf](#)
4. [Bukti 4_Kenal Pasti Risiko_Surat Kelulusan Sumbangan Ahli Parlimen Merbok_Surat Permohonan Hebahan RTM.pdf](#)
5. [Bukti 5_Kenal Pasti Risiko_Akuan Penerimaan Secara Atas Talian_Maklum Balas Penerima Bantuan.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTMKDH mempraktikkan amalan tindakan penambahbaikan dengan memastikan pengurusan bertindak terhadap maklumbalas yang diterima mengenai proses kerja atau operasi. Hasil Penganalisan Tumpuan Operasi dilaksanakan untuk tindakan penambahbaikan. Hal ini dapat dilihat dalam Jadual 6.5 (**Bukti 1**).

Semasa proses pra-kelulusan, kertas kerja program dijadikan sebagai mekanisme yang utama untuk menilai kembali cadangan peruntukan kewangan yang sediakan bagi menghasilkan peruntukan sumber kewangan yang lebih efisien untuk program di masa akan datang. Selain itu, cara penghantaran borang permohonan dan dokumen sokongan yang diperlukan untuk proses kelulusan juga ditambahbaik supaya lebih flexibel terutamanya dalam mendepani pandemik sekarang.

Semasa proses kelulusan, piagam pelanggan bagi setiap bahagian dirujuk terutamanya berkenaan aspek masa yang diperuntukkan untuk melengkapkan kitaran proses kelulusan. Penambahbaikan ke atas gerak kerja yang kurang efisien sebagai contoh proses kerja yang mengambil masa yang lama dilakukan bagi memaksimumkan pencapaian piagam pelanggan yang ditetapkan.

Seterusnya, semasa proses pelaksanaan, bagi memastikan kepuasan pelanggan sentiasa di tahap maksimum, mekanisme utama yang digunakan adalah soal selidik kepuasan hati pelanggan. Hasil daripada maklumbalas dan cadangan yang didapati daripada soal selidik ini digunakan sebagai input untuk merancang program di masa akan datang dan meningkatkan tahap kepuasan pelanggan, disamping dapat menghasilkan program yang lebih berimpak berdasarkan keperluan pelanggan.

Akhir sekali, semasa proses pelaporan, dokumen-dokumen seperti laporan program dan minit-minit mesyuarat daripada mesyuarat post-mortem dan pengurusan (MKSP) dijadikan sebagai input dengan mengambilkira kelebihan dan kekurangan program bagi penambahbaikan berterusan dan mengenalpasti tindakan yang perlu diambil untuk meningkatkan kualiti pelaksanaan inisiatif-inisiatif strategik di masa akan datang. Penganalisan yang menyeluruh dibuat dengan kehadiran pengurusan tertinggi di peringkat kampus serta fakulti sebagai ahli mesyuarat bertujuan untuk menilai keberkesanan inisiatif yang telah dilaksanakan daripada pelbagai aspek. Selain itu, diperingkat jawatankuasa pelaksana, mesyuarat post-mortem program diadakan bagi melihat isu-isu berbangkit serta mencari penyelesaian untuk diaplikasikan dalam program-program yang akan datang.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1_Tindakan Penambahbaikan_Jadual 6.5_Hasil Penganalisan Tindakan Penambahbaikan.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Dalam usaha untuk melakukan penambahbaikan berterusan, beberapa inisiatif dan inovasi telah di aplikasi dan diwujudkan oleh UiTMKDH. Inisiatif dan inovasi ini adalah penting bagi menjamin kelangsungan dan keberkesanan inisiatif-inisiatif strategik di masa akan datang. Ada juga inisiatif sedia ada yang diperkasakan bagi mendepani cabaran semasa seperti pandemik COVID-19. Antaranya adalah:

6.5.1 Penyerahan Sumbangan atas secara Atas Talian

Pandemik COVID-19 telah mengehadkan pergerakan dan pelaksanaan program jaringan komuniti dan kesukarelawanan oleh warga UiTMKDH. Kaedah penyampaian sumbangan yang biasanya diberi secara bersemuka telah ditambahbaik dengan penyampaian sumbangan secara atas talian bagi mengurangkan risiko jangkitan COVID-19, bukan saja kepada warga UiTMKDH yang terlibat, tetapi juga penerima sumbangan. Sebagai contoh, **Bukti 1** menunjukkan akuan penerimaan penerima sumbangan secara atas talian bagi program CSR Fakulti: FSKM4U.

6.5.2 Sistem eXtvt

Dalam membantu kelancaran perjalanan projek, UiTMKDH telah membangunkan sistem eXtvt sebagai satu medium pengumpulan maklumat program-program yang dijalankan di UiTMKDH dan medium perkongsian maklumat dalam kampus. Proses pendokumentasian program-program yang dijalankan oleh UiTMKDH dalam sistem eXtvt telah dimulai sejak 2018. Walaupun pada awalnya, tahap pengaplikasian sistem ini adalah kurang, namun, dengan situasi pandemik yang dihadapi terdapat jumlah peningkatan yang ketara pada tahun 2020. Malah, bagi memastikan sistem ini sentiasa relevan dan memenuhi kehendak semasa kampus, sistem ini sentiasa ditambah baik dari masa ke semasa.

6.5.3 Klik Kedah

UiTMKDH juga sentiasa memastikan setiap program yang dijalankan oleh warganya senantiasanya diwar-warkan, bukan sahaja dikalangan warga kampus, tetapi juga dikalangan masyarakat luar. Jadi, bagi memastikan kelangsungan maklumat berkenaan program, juga sebagai medium pemasaran kepada kampus, setiap perancangan projek akan diwar-warkan melalui *Klik Kedah* di website UiTMKDH. Sebarang perkongsian di *Klik Kedah* ini adalah di bawah kelolaan Unit Komunikasi dan Korporat UiTMKDH dengan dibantu oleh jawatankuasa pelaksana program/projek yang dijalankan. Penggunaan *Klik Kedah* telah diperluaskan dan diperkasakan ketika mendepani pandemik COVID-19 memandangkan pergerakan warga UiTMKDH adalah terhad (Rujuk **Bukti 2**).

6.5.4 Mesyuarat atas Talian

Pandemik COVID-19 telah membawa perubahan kepada sebahagian besar pengurusan di UiTMKDH. Pelbagai norma baru telah diwujudkan bagi mematuhi *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan oleh pihak kerajaan mahupun UiTM induk. Untuk tidak menjejaskan pelaksanaan projek-projek yang telah dirancang, mahupun yang baru dirancang, mesyuarat yang sepatutnya diadakan secara bersemuka, seperti mesyuarat post-mortem dan mesyuarat pengurusan, telah dilakukan secara atas talian bagi menampung keperluan dan kekangan untuk bermesyuarat secara bersemuka semasa pandemik ini.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1_Integrasi_Akuan_Pemilihan_Gubernur_Sekarang_Antar_Pilih](#)
2. [Bukti 2_Integrasi_Gambar 6.1 Klik Kedah CSR UKHUWAH Perdana.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

HASIL DARI TUMPUAN PELANGGAN

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Peningkatkan kepuasan hati pelanggan dapat memberikan sesuatu yang bernilai kepada UiTMKDH untuk sentiasa berdaya saing, dalam usaha penambahbaikan serta pementapan kampus bersesuaian dengan tema “Jaringan Komuniti dan Kesukarelawanan”. Ini diterjemahkan dalam tiga petunjuk prestasi di bawah Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) yang melibatkan sasaran bilangan mahasiswa, bilangan aktiviti dan bilangan komuniti yang terlibat dalam program SULAM. Kepuasan hati pelanggan merupakan aspek yang penting dalam pembentukan jaringan kerjasama yang kukuh dimana dapat memberikan manfaat kepada semua pelanggan serta memberikan impak yang positif serta dapat menjayakan inisiatif strategik UiTMKDH yang terdiri daripada pelajar, staf, badan professional, pihak industri, agensi kerajaan serta masyarakat luar bersesuaian dengan Rancangan Malaysia ke 11 (RMK11) dan Sustainable Goal 2030. Penghasilan dari segi sumbangan kepada masyarakat telah mendapat maklum balas yang baik serta kerjasama dari Kepimpinan Kanan UiTMKDH dalam menyumbang idea serta nasihat dan telah menggariskan penglibatan pelanggan yang sesuai dengan objektif aktiviti/program Kesukarelawanan yang telah dirancang. Aktiviti-aktiviti yang dirangka dan dijalankan dapat memberikan kesan yang optimum kepada komuniti.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [KEDAH_Hasil PS_Tahap.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [KEDAH_Hasil PS_Tren.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [KEDAH_Hasil PS_Perbandingan.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [KEDAH_Hasil PS_Kepentingan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

HASIL DARI TUMPUAN SUMBER MANUSIA

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Hasil tumpuan ini adalah untuk memastikan warga UiTMKDH dapat memupukkan hubungan silaturahmi bersama masyarakat. Penglibatan staf dalam aktiviti sukarelawan dan juga inisiatif staff untuk meningkatkan tahap akademik mereka itu sendiri, telah membuktikan bahawa staf dari UiTMKDH ingin sama-sama melonjakkan nama baik UiTMKDH dan sekaligus menunjukkan bahawa staf UiTMKDH rasa berpuashati dengan penglibatan mereka untuk menjadi warga UiTMKDH. Aktiviti kesukarelawan yang dijalankan dari tahun 2018-2020 adalah untuk memastikan supaya UiTMKDH mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Aktiviti CSR dari Fakulti Seni Lukis & Seni Reka(FSSR), Fakulti Sains Pentadbiran & Polisi (FSPPP) dan Projek Penanaman Nanas, telah menunjukkan peningkatan pada tren dari tahun 2018-2020. Walaupun pada tahun 2020, negara kita mengalami pandemik, hasil data yang diperolehi adalah tidak mengecewakan malah ia mencapai pada sasaran.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [KEDAH_Hasil TP_Tahap.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [KEDAH_Hasil TP_Tren.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [KEDAH_Hasil TP_Perbandingan.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [KEDAH_Hasil TP_Kepentingan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

HASIL DARI PELAKSANAAN PERANCANGAN STRATEGIK

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Hasil Pencapaian Strategik UiTMKDH tertumpu kepada dua komponen sinergi utama dalam pengurusan kampus, iaitu Jaringan Komuniti dan Kesukarelawanan untuk tahun 2019 dan 2020. Untuk tempoh dua tahun, pelbagai inisiatif strategik telah dilaksanakan berdasarkan Pelan Tindakan Strategik yang dihasilkan di dalam bengkel perancangan strategik tahunan berasaskan penetapan Petunjuk Prestasi (Performance Indicator – PI) oleh pihak pengurusan UiTMKDH. Namun begitu terdapat perbezaan dalam beberapa petunjuk prestasi bagi tahun 2020 berbanding 2019 yang telah dijelaskan didalam Kriteria 2. Berikut adalah hasil pencapaian operasi bagi program- program yang dijalankan di UiTMKDH yang telah memberi manfaat kepada masyarakat setempat, di peringkat nasional dan antarabangsa. Bidang tumpuan membuka ruang yang luas kepada staf dan pelajar UiTMKDH untuk memberi sumbangan tenaga dan idea ke arah peningkatan imej dan reputasi universiti, pengurangan kebergantungan kepada dana kerajaan dan peningkatan kebolehpasaran graduan Bumiputera.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [KEDAH_Hasil TSM_TAHAP.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [KEDAH_Hasil TSM_TREN.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [KEDAH_Hasil TSM_Perbandingan.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [KEDAH_Hasil TSM_Kepentingan.pdf](#)