

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسِيَّةٍ تَكُونُ لَوَيْحِ مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2021

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (PULAU PINANG)
JARINGAN ALUMNI, KOMUNITI DAN
KESUKARELAWAN

KETUA PTJ :

SALMIAH BINTI KASOLANG

KETUA UNIT KUALITI :

LYLY NYL BINTI ISMAIL

PENYELARAS :

PENULIS :

1. MASTURA BINTI RAZALI
2. NUR AFIQAH BINTI AB LATIF
3. NAEMAH BINTI ABDUL WAHAB
4. RAJA ROSILA BINTI RAJA BERAHIM
5. CHE NOORYOHANA BINTI ZULKIFLI
6. NOR AZLIZA BINTI AKBAR
7. SITI AMINAH BINTI MD ALI

8. NOORSUHADA BINTI MD NOR
9. NUR ALWANI BINTI ALI BASHAH
10. FARRAH NOOR BINTI AHMAD
11. AZMAN BIN AHMAD BAKIR
12. NOORLIZA BINTI ZAINOL
13. SYARIFAH ATIFAH BINTI SYED HAMZAH
14. NORASLINDA BINTI MOHD SAID
15. SITI AISYAH BINTI TUMIN
16. MOHD HARIS RIDZUAN OOI BIN ABDULLAH
17. SHARAF BIN AHMAD
18. NOOR AZIZAH BT MAZENI
19. SYARUL HEIRY BIN YAHAYA
20. MUHAMMAD AMIN BIN AHMAD ZAKI
21. MUHAMMAD AZWAN BIN AZRI
22. FAIRUZ BIN ABD HAKIM

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pendekatan perancangan yang digunakan oleh **Kepimpinan Kanan UiTM Cawangan Pulau Pinang (UiTMCPP)** adalah berlandaskan Visi dan Misi UiTM iaitu untuk menjadikan UiTM sebuah universiti terkemuka dunia dalam bidang Sains, Teknologi, Kemanusiaan dan Keusahawanan serta menjuarai pembangunan Bumiputera profesional yang tangkas menerusi kurikulum terkehadapan dan penyelidikan berimpak. **Rektor** sebagai penggerak utama, dibantu oleh **Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif** yang melibatkan Timbalan Rektor HEA, Timbalan Rektor HEP, Timbalan Rektor PJIM&A, Penolong Rektor (Kampus Bertam), Timbalan Pendaftar, Timbalan Bendahari, Timbalan Ketua Pustakawan dan Timbalan Pengarah Pengurusan Fasiliti serta **Jawatankuasa Pengurusan Kanan** iaitu Koordinator Program, Ketua Pusat Pengajian, Ketua Unit dan Ketua Jabatan, bertanggungjawab untuk memastikan segala perancangan terhasil dan petunjuk prestasi (PI) kampus dapat dicapai. Terdapat **tiga fasa** dalam perancangan Kepimpinan Kanan UiTMCPP iaitu 1) Strategik; 2) Eksekutif; 3) Operasi. Fasa pertama merupakan pendekatan oleh bahagian perancangan strategik (PS), fasa kedua merupakan pendekatan oleh Jawatankuasa Eksekutif (JKE) dan fasa ketiga merupakan pendekatan oleh ketua-ketua di peringkat jabatan/unit/pusat pengajian. Segala inisiatif yang dirangka perlu mendapat kelulusan Rektor demi memastikan ianya selaras dengan Misi dan Visi UiTM dan Kementerian Pendidikan Malaysia.

Pelaksanaan bidang tumpuan utama iaitu **jaringan komuniti dan sukarelawan** dipilih berdasarkan tema amanat Naib Canselor UiTM bagi tahun 2019 (Melonjak Profil Global UiTM Sumbangan Berimpak Tinggi kepada Masyarakat) dan tahun 2020 (Menyerlahkan potensi, membentuk masa hadapan, merencanakan kerjasama pintar ke arah jenama global) yang menekankan **aktiviti kemasyarakatan** sebagai salah satu teras strategik universiti. Sehubungan dengan itu, UiTMCPP telah menetapkan tiga pusat tanggungjawab (PTJ) yang memainkan peranan penting untuk **memperbanyakkan dan memantapkan lagi pelaksanaan bidang tumpuan** ke seluruh kampus dengan memperluaskan aktiviti ke seluruh negara. Unit Jaringan Industri, Masyarakat & Alumni (**ICAN**) di bawah Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri, Masyarakat & Alumni (PJIM&A) adalah penggerak utama dan Bahagian Hal Ehwal Pelajar (**HEP**) merupakan penggerak bersama. Antara projek mega di bawah teras jaringan industri dan sukarelawan adalah pelaksanaan sistem **E-clock** serta program sumbangan **Faceshield** dan **Hand Sanitiser** kepada warga UiTMCPP serta komuniti di seluruh negara.

Pemantauan terhadap bidang tumpuan dilaksanakan dengan lebih sistematik melalui **pelaporan dan mesyuarat**, yang telah diadakan di setiap fasa. Kepimpinan Kanan UiTMCPP telah memberi penekanan yang serius terhadap komunikasi terbuka dengan mengadakan perbincangan yang lebih teliti di peringkat Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif, Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Bahagian/Fakulti/Jabatan/Unit. Medium digital seperti WhatsApp, Facebook, laman sesawang dan email turut digunapakai untuk tujuan komunikasi dan pelaporan. Pendekatan ini amat penting untuk pihak atasan dan staf berbincang dan mengenal pasti kekangan, punca masalah dan kaedah penambahbaikan yang bersesuaian.

Kepimpinan Kanan UiTMCPP melaksanakan **tindakan penambahbaikan** melalui bengkel atau kursus, penyelidikan, inovasi, pengurusan risiko dan kaedah komunikasi digital. Bengkel adalah platform perkongsian ilmu dan perbincangan kaedah penambahbaikan manakala aktiviti inovasi dan penyelidikan amat membantu staf yang terlibat membuat penambahbaikan bagi projek-projek melibatkan bidang tumpuan. Selain itu, unit pengurusan risiko bertanggungjawab untuk mengenalpasti risiko sesuatu projek dan menjalankan kaedah kawalan yang bersesuaian.

media komunikasi digital pada berbagai lingkungan agar agenda jaringannya dan kesukarelawan dapat dijalankan dengan lebih berkesan. Melalui pendekatan ini, informasi yang disampaikan oleh pihak atasan dapat difahami dengan lebih jelas manakala staf bawahan berpeluang berkongsi pandangan dengan pihak atasan.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Peranan Kepimpinan Kanan UiTM CPP menjadi nadi penggerak bagi menggalakkan penglibatan warga UiTM CPP dalam menjayakan aktiviti jaringan komuniti dan kesukarelawan. Dengan kerjasama pihak Kepimpinan Kanan dan Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni (PJIM&A), beberapa pendekatan telah dirangka dan disusun bagi memastikan hala tuju dan inisiatif strategik dapat dicapai sekaligus menjayakan bidang tumpuan.

Pada tahun 2019, Kepimpinan Kanan yang diterajui oleh mantan Rektor UiTM CPP iaitu Prof. Madya Ts. Dr. Mohd Hisbany Mohd Hashim telah mengambil pendekatan bagi **menyokong visi dan misi UiTM melalui Pelan Perancangan Strategik UiTM CPP 2016-2020 yang bersandarkan kepada Rancangan Malaysia Ke-11 UiTM (Lampiran 1.2.1)(1)** bagi menjayakan bidang tumpuan. Dengan berpandukan kepada RMKe-11, Kepimpinan Kanan UiTM CPP telah menetapkan fokus perancangannya terhadap teras Akademia, Industri, Masyarakat dan Kesukarelawan. Dalam teras ini, UiTM CPP memfokuskan terhadap komuniti dan kesukarelawan bagi melahirkan graduan yang bukan sahaja cemerlang dari segi akademik malah mempunyai nilai-nilai murni yang berkemampuan untuk membentuk masyarakat yang bertimbang rasa dan berwibawa.

Seterusnya, pada Mei 2020, teraju Kepimpinan Kanan UiTM CPP telah bertukar kepada Rektor yang baru iaitu Profesor Ts. Dr. Salmiah Kasolang. Namun begitu, usaha dan fokus Kepimpinan Kanan kepada bidang tumpuan ini tetap diteruskan melalui **Pelan Strategik UiTM 2025 (2020-2025)** untuk menjadikan UiTM sebuah universiti terkemuka dunia dalam bidang sains, teknologi, kemanusiaan dan keusahawanan (**Lampiran 1.2.2)(1)**. Disamping itu, ia bertujuan untuk merealisasikan tumpuan khusus UiTM dalam menjadikan universiti untuk masyarakat sekaligus menyokong visi UiTM.

Justeru itu, antara pendekatan yang telah dilaksanakan oleh Kepimpinan Kanan adalah dengan **memperkasakan Unit Jaringan Industri, Masyarakat & Alumni (ICAN) di bawah seliaan Bahagian PJIM&A** sebagai entiti utama dalam mengukuhkan program jaringan komuniti dan kesukarelawan yang dapat membantu dalam memastikan hala tuju dan inisiatif strategik UiTM CPP berjaya dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dengan penetapan petunjuk prestasi telah diletakkan dibawah Bahagian PJIM&A dan dipertanggungjawabkan kepada ICAN bagi menjayakan bidang tumpuan. ICAN yang terdiri daripada seorang koordinator dan empat orang staf sokongan yang telah ditugaskan bagi memastikan petunjuk prestasi yang telah ditetapkan dapat dicapai mengikut perancangan. Carta organisasi ICAN dibawah Bahagian PJIM&A adalah seperti di (**Lampiran 1.2.3)(2)**.

Seterusnya, Kepimpinan kanan UiTM CPP juga telah mengambil pendekatan dengan **merangka pelan pelaksanaan yang sistematik dan memberikan galakan serta inisiatif strategik** bagi menghasilkan projek komuniti dan kesukarelawan yang bermutu tinggi. Bagi menggalakkan penglibatan kakitangan dalam bidang tumpuan, pucuk kepimpinan juga telah menetapkan beberapa sasaran dalam petunjuk prestasi dan Objektif Kualiti Staf (OKS). Selain itu juga, beberapa inisiatif seperti jalinan dengan industri, masyarakat komuniti telah dijalankan bagi menjayakan bidang tumpuan. **Lampiran 1.2.4(3)** menunjukkan antara inisiatif berimpak yang telah dijalankan oleh kedua-dua orang Rektor UiTM CPP pada tahun 2019 dan 2020.

SENARAI BUKTI:

1. [Folder Bukti 1.2 \(1\).pdf](#)
2. [Folder Bukti 1.2 \(2\).pdf](#)
3. [Folder Bukti 1.2 \(3\).pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Bagi melaksanakan objektif dan inisiatif yang dirancang, pihak kepimpinan kanan UiTM CPP menggunakan **kaedah komunikasi dua hala (Lampiran 1.3.1) (1)** untuk menyampaikan dan menyebarkan maklumat mengenai inisiatif yang telah disasarkan kepada warga UiTM CPP. Penyampaian maklumat sebegini lebih jelas dan bersistematik serta memberi ruang kepada pihak atasan dalam memberi arahan kepada orang bawahan dan memberi peluang kepada orang bawahan memberi pandangan dan cadangan kepada pihak atasan mengenai sesuatu perkara. Kaedah komunikasi ini diperkukuhkan lagi dengan penggunaan **medium komunikasi secara digital** seperti aplikasi WhatsApp, Facebook, laman sesawang dan email. Pendekatan kepimpinan UiTM CPP ini **(Lampiran 1.3.2) (1)** secara langsung telah berjaya menggalakkan cetusan idea baru untuk tujuan penambahbaikan sistem pengurusan UiTM CPP terutamanya dalam menyebarkan agenda bidang tumpuan jaringan komuniti dan kesukarelawan.

Dalam menyokong misi dan visi UiTM bagi pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang untuk bidang tumpuan, pihak Kepimpinan Kanan bersama dengan Unit Pengurusan Kualiti telah meminta wakil setiap pusat pengajian, jabatan dan unit untuk menyertai **bengkel perancangan strategik** bagi merangka aktiviti untuk mencapai inisiatif yang ditetapkan **(Lampiran 1.3.3) (2)**. Dari bengkel tersebut, pihak kepimpinan telah meletakkan **Petunjuk Prestasi sebanyak 30 di bawah PJIM&A** yang mana **ICAN sebagai penggerak utama** dipertanggungjawabkan kepada **14 petunjuk prestasi (Lampiran 1.3.4) (2)**. Petunjuk prestasi bagi tahun 2019 merujuk kepada khidmat masyarakat yang ditetapkan adalah sebanyak 30 program khidmat masyarakat dalam Teras 3, manakala tahun 2020, petunjuk prestasi khidmat masyarakat dipecahkan kepada dua iaitu *University Social Responsibility (USR)* dan *Knowledge Transfer Programme (KTP)*. Seterusnya ICAN mengintegrasikan kepada Ketua Pusat Pengajian/Fakulti **(Lampiran 1.3.5) (3)** untuk mencapai petunjuk prestasi tersebut dengan melakukan pelbagai aktiviti diterjemahkan dalam bentuk bengkel dan mesyuarat mengenai pelaksanaan aktiviti-aktiviti komuniti dan kesukarelawan yang berkesan.

Selain itu, bagi menjayakan bidang tumpuan, pihak kepimpinan kanan juga telah **menetapkan Objektif Kualiti Staf (OKS 4)** yang telah dikemaskini pada tahun 2021 dengan ditukarkan kepada OKS 3 di bawah Unit Pengurusan Kualiti iaitu perlu mencapai sekurang-kurangnya 80% penglibatan staf akademik dalam kegiatan pelajar dan/atau khidmat masyarakat bagi setiap tahun. **(Lampiran 1.3.6) (3)**.

Pihak kepimpinan UiTM CPP juga telah **menetapkan petunjuk prestasi bilangan MoU bagi penggerak utama ICAN** dalam mencapai bidang tumpuan iaitu bagi **tahun 2019 sasaran petunjuk prestasi sebanyak 3 manakala bagi tahun 2020 sasaran petunjuk prestasi adalah 6 (Lampiran 1.3.7) (4)**. Petunjuk prestasi ini bertujuan memastikan agar bidang tumpuan dapat dilaksanakan dengan sempurna sekaligus mampu memantapkan lagi hubungan antara universiti dan industri. Di samping memupuk semangat kesukarelawan dalam menjalin kerjasama dengan menandatangani beberapa perjanjian **persefahaman bersama (MoU) (Lampiran 1.3.8) (5)** antara universiti dan industri sekaligus dapat menjalankan pelbagai aktiviti kesukarelawan secara berkala.

Selain itu, Kepimpinan UiTM CPP juga sentiasa komited dalam memastikan segala keperluan sumber adalah mencukupi dalam menjalankan aktiviti berkaitan bidang tumpuan. UiTM CPP juga memastikan bahagian sumber manusia boleh berfungsi sepenuhnya untuk menyokong menjayakan bidang tumpuan (Kriteria 5). Kehendak pelanggan juga menjadi keutamaan di mana jangkaan pelanggan dikenal pasti terlebih dahulu untuk dijadikan tanda aras pencapaian atau objektif sesuatu program bidang tumpuan. Inisiatif ini dijalankan dengan mengadakan perbincangan dan mesyuarat bersama pihak berkepentingan. Maklum balas berterusan dikumpul, dianalisis dan seterusnya diambil tindakan penambahbaikan untuk mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan (Kriteria 3).

SENARAI BUKTI :

1. [Folder Bukti 1.3 \(1\).pdf](#)
2. [Folder Bukti 1.3 \(2\).pdf](#)
3. [Folder Bukti 1.3 \(3\).pdf](#)
4. [Folder Bukti 1.3 \(4\).pdf](#)
5. [Folder Bukti 1.3 \(5\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi memastikan perancangan yang dibuat mencapai sasaran petunjuk prestasi yang telah ditetapkan, pemantauan telah dibuat oleh pengurusan eksekutif secara berkala. Segala aktiviti berkaitan jaringan komuniti dan kesukarelawan yang telah dijalankan oleh fakulti dan bahagian akan dilaporkan kepada Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni (PJIM&A) bagi tujuan rekod dan pemantauan. Hasil pemantauan akan dibentangkan di dalam **mesyuarat** seperti Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri, Mesyuarat Bahagian yang melibatkan Bahagian PJIM&A, Hal Ehwal Pelajar (HEP) dan Hal Ehwal Akademik (HEA), Mesyuarat Perancangan Strategik, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), dan Mesyuarat Fakulti atau Jabatan bagi tujuan tindakan pembetulan dan penambahbaikan. **Lampiran 1.4.1.1(1)** menunjukkan minit mesyuarat yang membincangkan pemantauan dilakukan di setiap mesyuarat yang dinyatakan. Pemantauan bagi setiap mesyuarat dilakukan dalam tempoh tertentu, sebagai contoh Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri dilakukan pada setiap bulan. **Lampiran 1.4.1.2(2)** menunjukkan proses pembentangan pencapaian petunjuk prestasi dan perancangan yang telah dibuat serta kekerapan mesyuarat yang dilakukan bagi setiap mesyuarat. Laporan pemantauan akan diedarkan kepada semua ketua bahagian untuk tindakan selanjutnya. Ianya bertujuan untuk **mengenalpasti permasalahan** yang menjadi penghalang kepada keberhasilan bidang tumpuan dan seterusnya **menjalankan penambahbaikan**.

Pemantauan juga dilakukan melalui sistem **pelaporan**. Terdapat 3 sistem pelaporan yang digunakan bagi tujuan pemantauan di UiTM CPP iaitu **Sistem Maklumat Analisa dan Repositori (SMART)**, **Sistem Excel KPI dan Quality Measurement System for Staff (QMES Staff)**(**Lampiran 1.4.1.3**)(3). Unit Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni (ICAN) di bawah Bahagian PJIM&A ditugaskan bagi memastikan kesemua petunjuk prestasi yang telah ditetapkan kepada **ICAN UiTM CPP** adalah mengikut perancangan dari **Unit Pengurusan Strategik dan Transformasi Universiti (USTU)**. **Sistem SMART** digunakan oleh PJIM&A untuk merekod laporan program-program komuniti dan kesukarelawan di UiTM CPP bagi tujuan pemantauan. Pelaporan perlu dibentangkan bagi memastikan kesemua program yang dirancang oleh semua jabatan dan fakulti mencapai petunjuk prestasi yang telah ditetapkan. Seterusnya, makluman kepada jabatan atau fakulti yang terlibat dilakukan jika terdapat petunjuk prestasi yang masih belum dicapai. Selain itu, pemantauan melalui **Sistem Excel KPI** juga dilakukan di mana pelaporan aktiviti dilakukan setiap 2 bulan oleh ketua pusat pengajian kepada PSTU. Bagi sistem **QMES Staff**, pelaporan dilakukan oleh ketua pusat pengajian ke dalam sistem **QMES Staff** dan pelaporan akan dibentangkan di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP).

SENARAI BUKTI:

1. [Folder Bukti 1.4.1 \(1\).pdf](#)
2. [Folder Bukti 1.4.1 \(2\).pdf](#)
3. [Folder Bukti 1.4.1 \(3\).pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko sesuatu inisiatif melibatkan ketidakpastian atau kekangan yang berpunca daripada perkara-perkara berkaitan proses kerja, etika kerja dan peristiwa atau bencana. Pengurusan risiko yang efektif oleh pucuk kepimpinan kanan merupakan salah satu tunjang kejayaan dalam pencapaian skop bidang tumpuan utama di UiTM CPP. Kerjasama erat antara Pengurusan Kanan serta PJM&A dan PTJ yang terlibat dalam pengurusan risiko telah berjaya memastikan segala risiko dapat dikurangkan dan dicegah dalam usaha meningkatkan hasil jaringan komuniti dan sukarelawan. **Pelaporan pengurusan risiko melalui *Electronic Risk Management System (eRMS)*** yang disediakan oleh **Unit Pengurusan Risiko** di bawah **Unit Pengurusan Kualiti UiTM CPP (Lampiran 1.4.2.1) (1)** membolehkan Kepimpinan Kanan membuat keputusan yang sewajarnya dalam mengawal risiko terutama sekali yang melibatkan bidang tumpuan.

Unit Pengurusan Risiko UiTM CPP telah menyenaraikan tiga kategori risiko bagi tahun 2019 iaitu strategik, operasi dan kewangan. Bagi aktiviti melibatkan bidang tumpuan, contoh punca risiko strategik adalah KPI kampus tidak dapat dicapai. Kaedah kawalan yang dicadangkan adalah keperluan perancangan yang teliti untuk mengurangkan impak operasi dan objektif dengan garispanduan dari pihak atasan.

Pada tahun 2020, penularan wabak Covid-19 yang melanda dunia telah memberi impak yang besar dalam pengurusan risiko di UiTM CPP. Menerusi laporan eRMS, terdapat dua kategori risiko yang melibatkan bidang tumpuan pada tahun 2020 iaitu strategik dan operasi. Punca utama bagi kedua-dua kategori risiko adalah pelaksanaan **Perintah Kawalan Pergerakan (PKP)** di seluruh negara yang telah membataskan penglibatan staf dan pelajar dalam menjalankan aktiviti jaringan komuniti dan kemasyarakatan. Kaedah kawalan yang dicadangkan adalah penangguhan program serta merancang program secara atas talian melalui FB live, Instagram Unit/ Media Sosial. **(Lampiran 1.4.2.2) (1)**.

Selain itu, Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JOBN) UiTM CPP yang dipengerusi oleh Rektor UiTM CPP telah terbentuk bagi membantu Unit Pengurusan Risiko. Mesyuarat JBON diadakan secara berkala dan bagi membincangkan inisiatif yang perlu dilaksanakan bagi membendung penularan wabak Covid-19 khususnya di UiTM CPP. Antara keputusan mesyuarat JBON adalah penangguhan aktiviti-aktiviti secara bersemuka dan bantuan penghantaran pulang para pelajar ketika tempoh PKP. **(Lampiran 1.4.2.3) (2)**

Kewibawaan Kepimpinan Kanan UiTM CPP dalam **penetapan kaedah kawalan risiko** ini dilihat amat berkesan demi kemashalatan warga kampus sekaligus mampu merealisasikan misi dan visi UiTM CPP untuk terus memperluaskan aktiviti-aktiviti melibatkan bidang tumpuan.

SENARAI BUKTI :

1. [Folder Bukti 1.4.2 \(1\).pdf](#)
2. [Folder Bukti 1.4.2 \(2\).pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan Kanan UiTMCPP sentiasa peka dan komited dalam memastikan halatuju UiTMCPP untuk memperluaskan aktiviti-aktiviti yang melibatkan bidang tumpuan dapat dicapai. Pencapaian sasaran petunjuk prestasi (KPI) dan inisiatif perancangan yang berkesan telah dapat dihasilkan melalui pengurusan kepimpinan yang mampan dalam melaksanakan analisa **hasil tindakan penambahbaikan** prestasi. Kepimpinan Kanan juga amat prihatin terhadap sebarang perubahan yang perlu dilakukan dengan berpandukan kepada Misi, Visi & Objektif, pemantapan tadbir urus dan pelaksanaan budaya kerja efektif selaras dengan Amanat Kementerian Pendidikan Malaysia, Amanat Naib Canselor UiTM dan Amanat Rektor UiTMCPP.

Melalui kaedah **PDCA (Plan, Do, Check & Act)**, Kepimpinan Kanan UiTMCPP sentiasa memastikan perancangan berkenaan bidang tumpuan dibuat dengan teliti mengikut agenda UiTM dan UiTMCPP selain diurus dan dipantau melalui **tindakan pembedahan, penambahbaikan, pengkajian semula atau pengguguran projek**. Kepimpinan Kanan UiTMCPP mampu mengelakkan kegagalan sesuatu projek dengan memastikan pemantauan dijalankan secara sistematik, penambahbaikan yang berterusan serta mengkaji semula peranan dan fungsi jabatan dalam menggerakkan aktiviti bidang tumpuan iaitu jaringan komuniti dan kesukarelawan. Antara medium yang digunakan ialah **mesyuarat, bengkel atau seminar** serta **medium komunikasi digital**. (Lampiran 1.4.3.1) (1)

Di samping itu, Kepimpinan Kanan UiTMCPP menggalakkan idea-idea baharu melalui pelaksanaan **aktiviti inovasi dan penyelidikan** untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan bidang tumpuan kepada pelanggan. Pemantauan dan penilaian sesuatu program / projek / aktiviti di setiap jabatan dijalankan bagi meningkatkan penyampaian dan penghasilan output (melibatkan bidang tumpuan) yang mempunyai impak positif. Sebagai contoh, penubuhan **Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK)** di semua jabatan membolehkan staf UiTMCPP mengembangkan idea dan rekacipta dalam usaha menambahbaik sistem atau gerak kerja di kalangan staf selain untuk tujuan komersil atau penjana pendapatan. Sokongan padu, komitmen, iltizam dan pemikiran inovatif daripada semua warga kampus telah dapat mengharumkan nama UiTMCPP dengan terhasilnya **produk-produk inovasi** seperti *Face shield*, *Hand sanitiser* dan *E-clock* yang memberi nilai tambah dan berdaya saing serta relevan di semua peringkat (Lampiran 1.4.3.2) (2). Ini telah menjadikan UiTMCPP bukan sahaja *visible* (ketampakan), malahan mampu bersaing di peringkat kebangsaan dan antarabangsa.

SENARAI BUKTI :

1. [Folder Bukti 1.4.3 \(1\).pdf](#)
2. [Folder Bukti 1.4.3 \(2\).pdf](#)
- 3.
- 4.

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan kanan amat komited dalam memastikan agar jabatan dapat mencapai objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang bagi mencapai sasaran petunjuk prestasi yang telah ditetapkan dalam bidang tumpuan. Justeru bagi menjayakannya, UiTM CPP telah mengintegrasikan pihak kepimpinan kanan, bahagian PJIM&A bersama-sama dengan Bahagian, Unit, Fakulti dan Jabatan bagi mencapai petunjuk prestasi bidang tumpuan yang ditetapkan. Ianya adalah sebagai salah satu nilai sinergi agar UiTM CPP terus mengorak langkah dalam memantapkan jalinan kerjasama dengan pihak industri dalam memantapkan keunggulan dan keupayaan UiTM CPP sebagai sebuah institusi pendidikan yang produktif, inovatif, relevan dan mempunyai kepakaran dalam pelbagai bidang.

Hasil daripada analisa perancangan oleh kepimpinan kanan UiTM CPP maka terdapat **4 kumpulan sasaran (Lampiran 1.5.1) (1)** yang difokuskan dalam bidang tumpuan jaringan komuniti dan sukarelawan. Kumpulan sasaran tersebut adalah **komuniti setempat** yang melibatkan penggerak utama ICAN bersama Fakulti, Jabatan dan Unit seperti **Program Operasi Khidmat Masyarakat (OPKIM)**, disertai lebih 100 pelajar UiTM CPP diselia oleh koordinator dari seluruh kampus UiTM, pensyarah, wakil rakan strategik serta penduduk Kampung Tok Kandu dan Kampung Pertama. Impak dari program tersebut dapat meningkatkan jaringan staf, alumni dan pelajar UiTM dengan penduduk setempat.

Seterusnya kumpulan sasaran **staf/pelajar UiTM** yang melibatkan Hal Ehwal Pelajar (HEP) bersama ICAN dan Ketua Pusat Pengajian (KPP) antaranya **Program Food Bank Siswa** yang membantu meringankan kos sara hidup mahasiswa Institusi Pengajian Tinggi (IPT) khususnya daripada kumpulan B40 dan miskin tegar di Negeri Pulau Pinang.

Kumpulan sasaran berikutnya, **sekolah** melibatkan ICAN bersama Fakulti, Jabatan, Bahagian dan Unit seperti **Pertandingan Video Pendek STEM Story Telling** bermula dari 15 Julai - 15 Ogos 2020 secara atas talian melibatkan mentor dari kalangan guru dan pensyarah untuk membantu pelajar berfikir secara lebih kreatif dan kritis serta menggalakkan pelajar untuk terus berinovasi.

Kumpulan sasaran terakhir adalah **hospital** melibatkan pihak ICAN dan Fakulti dalam menjayakan projek yang melibatkan kumpulan sasaran tersebut. Antara yang terhasil adalah **Projek pembuatan Face Shield** bagi membantu para petugas barisan hadapan (frontliners) yang kekurangan *face shield* sebagai sebahagian daripada kelengkapan PPE dalam melaksanakan tugas harian mereka. *Face shield* yang dihasilkan ini dapat dibuat dalam tempoh yang singkat, dengan kos yang lebih murah dan menggunakan tenaga kerja yang lebih rendah di bahagian post proses.

SENARAI BUKTI :

1. [Folder Bukti 1.5 \(1\).pdf](#)
2. [Folder Bukti 1.5 \(2\) sambungan.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan strategik UiTM Cawangan Pulau Pinang (UITMCPP) dilaksanakan berpandukan kepada **Rancangan Malaysia Ke-11 (RMKe-11)** bagi pelaksanaan pada **tahun 2019** dan **Pelan Strategik UiTM 2025 (2020-2025)** bagi pelaksanaan pada **tahun 2020**. Pelan tindakan perancangan strategik ini juga adalah selaras dengan perancangan universiti pada **teras ketiga** yang memfokuskan kepada program-program **berasaskan Akademik, Industri dan Masyarakat pada tahun 2019** dan berpandukan **nilai ESI iDART bagi tahun 2020** yang merangkumi elemen ilmu, disiplin, amanah, rajin dan tanggungjawab. Nilai ESI iDart adalah berteraskan kecemerlangan, sinergi dan integriti.

Bagi merealisasikan perancangan Model Ekonomi Baru (MEB) dan Rancangan Malaysia ke-10, unit Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni (**ICAN**) di bawah PJIMA, telah **diberi tanggungjawab untuk mengurus dan merealisasikan** program jaringan profesional antara kampus dengan industri seperti **projek-projek komuniti dan kemasyarakatan** bagi merapatkan jurang kerjasama **antara pihak Universiti dan Industri/Komuniti**. Selaras dengan pelan Strategik UiTM 2016 – 2020 (RMKe-11) dengan inisiatif 10 lonjakan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015 – 2025 (Pendidikan Tinggi), **ICAN UiTMCPP** merupakan **watak utama** dalam memastikan segala **KPI-PS yang disasarkan** terutamanya dalam **USR (University Social Responsibility) dan KTP (Knowledge Transfer Program) tercapai**. Segala perangkaan ICAN UiTMCPP adalah dengan kerjasama pelbagai pihak terutamanya daripada **staf UiTMCPP** untuk menyokong hasrat UiTM bagi **meningkatkan pencapaian universiti melalui “community engagement”**.

UITMCPP memberi fokus pada Teras 3 dalam RMK ke-11 iaitu **Masyarakat dan Kesukarelawan** pada tahun 2019 yang **merangkumi KPI 30 projek kesukarelawan setahun** yang terbahagi kepada **4 kumpulan sasar** iaitu: **komuniti setempat, staf/pelajar UiTM, sekolah dan hospital**. Pada **tahun 2020**, penetapan inisiatif ditukar sejajar dengan Pelan Strategik UiTM 2025 (2020-2025) dengan **KPI sebanyak 11 projek kesukarelawan setahun**. **Susulan pandemik Covid-19** yang melanda dunia dan pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan oleh kerajaan Malaysia, **beberapa inisiatif telah dijalankan oleh individu dan PTJ secara sukarela** untuk membantu dalam mencapai KPI menggantikan perancangan asal UiTMCPP bagi tahun 2020. Justeru, UiTMCPP **mengecilkkan skop kepada 5 inisiatif utama** iaitu **Face Shield, Hand Sanitizer, sistem e-Clock, Kempen Kesedaran Bencana Empangan Bukit Merah dan CPR@Komuniti**.

Bagi memastikan objektif dan inisiatif strategik dilaksanakan dengan berkesan, **UiTMCPP telah menggunakan pelan pemantauan melalui 3 kaedah** iaitu **bengkel pemantauan, sistem SMART dan pengemaskinian emel serta template Excel**. **Bengkel Pemantauan** Perancangan Strategik UiTMCPP dilaksanakan **4 kali setahun** bertujuan untuk merangka pelan strategik, pelan tindakan dan pelan mitigasi setiap teras dalam inisiatif Pelan Strategik UiTMCPP. **Sistem SMART** pula digunakan oleh pihak Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni (PJIMA) untuk membuat pemantauan projek-projek kemasyarakatan dan kesukarelawan di UiTMCPP **sepanjang tahun**. **Pemantauan** juga dilaksanakan **sekali sebulan** oleh setiap ahli jawatankuasa Perancangan Strategik fakulti/jabatan/unit melalui makluman **emel dan pengemaskinian template Excel** kepada Ketua Perancangan Strategik UiTMCPP.

Beberapa inovasi telah terhasil daripada pelaksanaan dan penambahbaikan perancangan

strategik UiTMCP. Program **Face Shield** menyertai **Pertandingan idea Unggul@UiTM 2020** di bawah kumpulan dinamakan North Pearl'20 telah berjaya **memenangi pingat Emas dan Johan kategori Anugerah Inovasi Sosial (Penciptaan)**. Bagi inisiatif **Hand Sanitizer**, ianya telah **berjaya memeterai perjanjian pelesenan antara UiTM dan Elshaz (M) Sdn Bhd untuk mengkomersilkan Hand Sanitizer**. **Sistem e-Clock** telah berjaya menyertai **KIK 2020** di bawah nama kumpulan Petabyte yang turut **memenangi pingat Emas** dalam pertandingan inovasi tersebut.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTM Cawangan Pulau Pinang (UITM CPP) memberi **fokus** di dalam **Teras 3** dalam RMK ke-11 iaitu **Masyarakat dan Kesukarelawan** bermula **pada tahun 2019**. **Objektif utama** kepada pelaksanaan strategik merangkumi **1) Penglibatan berterusan oleh kumpulan sasar, 2) Penglibatan secara tidak langsung dalam pengurusan bencana dan 3) Jalinan industri dan kerjasama dengan pihak luar**. Dalam usaha memastikan Program Masyarakat dan Kesukarelawan dengan penglibatan kumpulan sasar berjalan dengan lancar dan mencapai sasaran bagi tahun 2019 dan 2020; bidang tumpuan yang menyokong kepada objektif dan inisiatif strategik dalam perancangan strategik pada tahun 2019 (2016-2020) merangkumi **KPI sebanyak 30 projek kesukarelawan setahun** seperti **Lampiran 2.2.1 (1)** yang terbahagi kepada **4 kumpulan sasar** yang telah dikenalpasti untuk menjayakan projek iaitu: **komuniti setempat, staf/pelajar UiTM, sekolah dan hospital**. Pada **tahun 2020, penetapan inisiatif ditukar sejajar dengan Pelan Strategik UiTM 2025 (2020-2025)** yang menetapkan KPI bagi PI khidmat masyarakat dipecahkan kepada dua iaitu *University Social Responsibility (USR)* dan *Knowledge Transfer Programme (KTP)* dengan **KPI sebanyak 11 projek kesukarelawan setahun** seperti **Lampiran 2.2.4 (2)**.

Inisiatif-inisiatif yang dicadangkan bagi mencapai objektif Perancangan Strategik UITM CPP disenaraikan dalam **Lampiran 2.2.2 (1)** bagi **projek-projek tahun 2019** dan **Lampiran 2.2.3 (2)** bagi **projek-projek tahun 2020**. Namun, **akibat pandemik Covid-19** yang melanda seluruh dunia, kerajaan Malaysia telah melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) bermula pada 16 Mac 2020 bagi mengekang penularan virus Covid-19 ini. Rentetan daripada pelaksanaan PKP ini, beberapa inisiatif telah dilaksanakan daripada individu dan PTJ secara sukarela untuk membantu bagi mencapai KPI dalam teras Masyarakat dan Kesukarelawan **menggantikan perancangan asal UiTM Cawangan Pulau Pinang** bagi tahun yang berkaitan seperti yang dibincangkan dalam Keratan Minit Mesyuarat JKE di **Lampiran 2.2.5 (2)**. Keperluan mendesak bagi menghadapi perubahan luar jangkaan dalam menghadapi musibah menjadi keutamaan seluruh warga UiTM Cawangan Pulau Pinang. Secara dasarnya, UiTM Cawangan Pulau Pinang telah melihat peluang dan ruang pandemik ini daripada perspektif yang positif untuk berbakti kepada masyarakat khususnya barisan hadapan (*frontliners*) yang terlibat secara langsung dalam menguruskan pandemik ini. Justeru itu, **UITM CPP mengecilkkan skop inisiatif kepada 5 yang utama** seperti yang dipaparkan pada **Lampiran 2.2.6 (3)**.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1 -2.2_PS.pdf](#)
2. [Bukti 2 - 2.2_PS.pdf](#)
3. [Bukti 3 - 2.2_PS.pdf](#)
4. [Bukti 4.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Objektif dan inisiatif strategik pelaksanaan program dilihat sejajar dengan pelan fasa ke dua Rancangan Malaysia ke-11 UiTM (2016-2020) yang mana menjurus kepada memacu penambahbaikan sistem antaranya 1) Meningkatkan interaksi bersama industri dan komuniti dengan cara memanfaatkan pembelajaran di luar kampus seperti di industri atau masyarakat, 2) Meluaskan skim padanan untuk penyelidikan bersama industri dan masyarakat, 3) Mempercepatkan pemindahan teknologi menerusi fungsi sokongan oleh IPT, pihak berkepentingan iaitu komuniti setempat, industri, masyarakat, pelajar/staff dan menggalakkan penggunaan prasarana secara bersama.

Berpaksikan kepada usaha untuk mempertingkatkan keberkesanan peranan universiti kepada industri dan masyarakat serta memastikan program yang dianjurkan berimpak tinggi dan selaras dengan visi UiTM, **objektif dan inisiatif strategik UiTM Cawangan Pulau Pinang (UITM CPP) bagi tahun 2019 telah dirangka agar sejajar dengan Rancangan Malaysia ke-11 dan fokus bidang tumpuan adalah sejajar dengan Teras 3 dalam RMK ke-11 iaitu Masyarakat dan Kesukarelawan.** Mesyuarat Pelan Tindakan Strategik (SAP) UiTM CPP telah **menetapkan sasaran PI** bagi komuniti dan kesukarelawan adalah sebanyak **30 projek setahun** untuk tahun 2019. **Bagi merealisasikan sasaran PS**, unit Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni (**ICAN**) telah **membuat pemetaan Performance Indicator (PI) projek kesukarelawan UiTM CPP 2019 mengikut fakulti/jabatan** seperti dalam **Lampiran 2.3.1(1).**

Pada **tahun 2020** pula, **penetapan inisiatif ditukar sejajar dengan Pelan Strategik UiTM 2025 (2020-2025)** yang menetapkan **KPI bagi PI khidmat masyarakat dipecahkan kepada dua iaitu University Social Responsibility (USR) dan Knowledge Transfer Programme (KTP).** Seperti tahun 2019, **mesyuarat Pelan Tindakan Strategik (SAP) UiTM CPP telah menetapkan sasaran sebanyak 11 projek komuniti dan kesukarelawan setahun** seperti yang dinyatakan dalam **Lampiran 2.3.2(1).** **Sasaran pelaksanaan program** adalah menjurus **kepada barisan hadapan, pensyarah, pelajar pascasiswazah dan staf-staf UiTM CPP** yang terlibat. **Lampiran 2.3.3(2)** menerangkan objektif dan inisiatif perancangan strategik UiTM CPP yang sejajar dengan RMKe-11 UiTM (2016-2020).

Pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik UiTM CPP telah berjaya memberi nilai tambah kepada pembangunan industri, masyarakat dan universiti menerusi perkongsian dan pengembelengan kepakaran, pemindahan ilmu selain selari dengan misi bagi **menjayakan agenda tanggung jawab sosial** melalui **pelaksanaan program Face Shield, Hand Sanitizer dan e-Clock.** Pelaksanaan program Face Shield dan Sanitizer telah **memberi manfaat kepada masyarakat setempat, hospital serta pelajar dan warga UiTM CPP** amnya, selain telah berjaya **menarik minat kerjasama daripada industri** dalam penghasilan dan pembekalan bahan mentah. Perkongsiaan kepakaran bagi tanggungjawab sosial ini terlihat jelas dalam ketiga-tiga pelaksanaan program berkaitan.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 2.3_PS.pdf](#)
2. [Bukti 2 2.3_PS.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi memastikan objektif dan inisiatif strategik dilaksanakan dengan berkesan, **UiTM CPP** telah menggunakan pelan **pemantauan Pelan Strategik UiTM CPP** melalui **tiga kaedah** yang dinyatakan dalam **Lampiran 2.4.1.1(1)**. **Kaedah pemantauan sukuan (tahun)** dijalankan **melalui Bengkel Pemantauan** Perancangan Strategik UiTM CPP, **kaedah pemantauan bulanan** dilaksanakan **melalui makluman emel dan pengemaskinian Templat Excel** oleh ahli jawatankuasa (AJK) Perancangan Strategik fakulti/jabatan/unit kepada Ketua Perancangan Strategik UiTM CPP manakala **kaedah pemantauan tahunan** pula dilakukan **menggunakan sistem SMART PJIMA**.

Bengkel Pemantauan Perancangan Strategik UiTM CPP seperti yang tertera pada **Lampiran 2.4.1.2(1)** dilaksanakan **4 kali setahun** dengan dipengerusikan oleh Ketua Perancangan Strategik UiTM CPP dan disertai oleh barisan pengurusan tertinggi UiTM CPP serta ahli jawatankuasa Perancangan Strategik setiap fakulti/jabatan/unit. Bengkel ini **bertujuan untuk merangka pelan strategik, pelan tindakan dan pelan mitigasi setiap teras dalam inisiatif Pelan Strategik UiTM CPP**.

Pemantauan Perancangan Strategik UiTM CPP juga dilaksanakan **sekali sebulan** oleh setiap ahli jawatankuasa (AJK) Perancangan Strategik fakulti/jabatan/unit **melalui makluman emel dan pengemaskinian Templat Excel** yang disediakan oleh **Ketua Perancangan Strategik UiTM CPP**. Bukti boleh dirujuk pada **Lampiran 2.4.1.3(1)** dan **Lampiran 2.4.1.4(2)** yang memaparkan tentang kaedah pemantauan Pelan Strategik UiTM CPP **secara bulanan oleh AJK Perancangan Strategik Fakulti/Jabatan/Unit**.

Selain itu, Sistem Maklumat Analisa dan Repositori PJIMA yang dikenali sebagai sistem SMART digunakan oleh pihak **Pejabat Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni (PJIMA)** untuk **membuat pemantauan projek-projek kemasyarakatan dan kesukarelawan di UiTM CPP sepanjang tahun**. Setiap pegawai bertanggungjawab (*PIC*) untuk setiap projek yang dilaksanakan di peringkat Fakulti/Jabatan/Unit dikehendaki menghantar laporan aktiviti kemasyarakatan dan kesukarelawan sebaik selesai projek tersebut kepada **AJK** unit Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni (**ICAN**) Fakulti/Jabatan/Unit atau kepada koordinator ICAN atau Timbalan Rektor PJIMA. Seterusnya, staf PJIMA akan **mengisi dan memuatnaik laporan aktiviti tersebut ke sistem SMART** seperti yang ditunjukkan pada **Lampiran 2.4.1.5(3)** Laporan kesemua aktiviti yang berkaitan Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni akan digunakan oleh pihak PJIMA **untuk tujuan pemantauan dan penyediaan laporan tahunan pada setiap tahun**.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1 - 2.4.1_PS.pdf](#)
2. [Bukti 2- 2.4.1_PS.pdf](#)
3. [Bukti 3 - 2.4.1_PS.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Susulan daripada berlakunya pandemik Covid-19, pencapaian objektif dan inisiatif yang dirancang dalam perancangan strategik perlu dikawal selia dan diberi perhatian khusus agar pelaksanaannya tercapai. **Risiko merupakan perkara yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik bagi bidang tumpuan.** Lampiran 2.4.2.1(1) menerangkan rumusan bagi risiko-risiko yang dikenal pasti dan pelan tindakan yang telah dilaksanakan oleh UiTM CPP.

Bagi inisiatif strategik **Face shield dan Hand Sanitizer**, antara risiko yang dihadapi adalah **kurang penyertaan daripada pihak pelajar dan pensyarah**. Ini disebabkan ketika program ini dilaksanakan, negara menghadapi gelombang wabak pandemik Covid-19 yang menyebabkan keberadaan pelajar, pensyarah dan kakitangan UiTM CPP diminimumkan. Selain itu, risiko seperti **kurang pakar berkemahiran dalam pengendalian alatan pembuatan Face Shield dan kesukaran bagi mendapatkan bekalan bahan mentah bagi menghasilkan produk** juga dihadapi. Ini disebabkan oleh perancangan dan pelaksanaan program dibuat dalam tempoh yang singkat bagi memberikan bantuan dengan kadar segera kepada para petugas barisan hadapan, kakitangan dan orang awam yang terjejas dengan wabak Covid-19. Tambahan pula, program Face Shield dan Hand Sanitizer ini merupakan usaha yang julung kalinya dilaksanakan menyebabkan kepakaran dan pengalaman dalam pelaksanaan program ini berada pada tahap rendah. Kesukaran bagi mendapatkan bekalan bahan mentah bagi menghasilkan produk pula berlaku ekoran daripada operasi sektor pembuatan dan pembekalan terjejas disebabkan PKP akibat pandemic Covid-19 dan ini memberi kesan kepada usaha untuk memperoleh bekalan bahan mentah bagi penghasilan produk.

Bagi **Sistem E-Clock**, risiko yang dihadapi adalah **terdapat sebilangan kecil staf yang tidak mempunyai telefon pintar atau peranti mudah alih yang boleh mencapai penggunaan sistem e-clock** yang dibangunkan. Risiko bagi pelaksanaan **program Kempen Kesedaran Bencana Empangan Bukit Merah** lebih tertumpu kepada **sikap masyarakat sekitar yang kurang memberi kerjasama dalam pelaksanaan program** berkaitan. Begitu juga dalam pelaksanaan **program CPR@ Komuniti**, risiko bagi pelaksanaan program ini adalah **kurangnya pengetahuan dan kesedaran berkaitan ilmu pertolongan cemas di kalangan masyarakat setempat**.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 - 2.4.2_PS.pdf](#)

2.4.3 MENGAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTM CPP sentiasa membuat **penambahbaikan PI kesukarelawanan** dalam Pelan Tindakan Strategik dengan memastikan semua kumpulan sasaran terlibat dalam proses perancangan penambahbaikan menggunakan kaedah **melalui mesyuarat Pelan Tindakan Strategik (SAP) UiTM CPP dan pelantikan AJK Perancangan Strategik setiap fakulti/jabatan/unit untuk menyalurkan maklumat** seperti yang dibincangkan dalam **Lampiran 2.4.3.1(1)**. Hasil kaedah-kaedah ini, ianya disebar luas kepada seluruh staf UiTM CPP agar lebih memahami hala tuju universiti dan UiTM CPP khususnya secara jelas. **Ketua Fakulti/Jabatan/Unit menyediakan perancangan awal untuk mengelakkan risiko untuk gagal dalam projek yang telah dirancang**. Selain itu, bagi memudahkan pemantauan, pembentangan pencapaian telah diadakan mengikut sukuan oleh Unit Perancangan Strategik UiTM CPP. Secara langsung, integrasi yang telah berlaku melibatkan keseluruhan UiTM CPP melalui **mekanisme penerangan dan penglibatan kumpulan sasaran** dalam proses perancangan penambahbaikan dengan pelantikan **AJK PS Fakulti/Jabatan/Unit di UiTM CPP bagi menyalurkan maklumat**.

Bagi inisiatif strategik **Face Shield dan Hand Sanitizer**, tindakan penambahbaikan dapat dilaksanakan **melalui tindakan mewar-warkan program** ini bagi **mengalakkan penglibatan sukarelawan yang lebih ramai, melantik tenaga pakar** dalam memberikan latihan dan tunjuk ajar kepada ahli projek yang terlibat dan **bekalan bahan mentah diperolehi daripada sumbangan syarikat-syarikat yang berkaitan**.

Bagi inisiatif **sistem e-Clock** pula, penambahbaikan dilakukan dengan **membolehkan sistem ini diakses menggunakan penyemak imbas (browser)** sama ada melalui gajet atau komputer (sistem atas talian) dan **pengesanan lokasi menggunakan fungsi Geolocation melalui GPS** pada peranti yang digunakan.

Dalam inisiatif strategik seterusnya iaitu **Kempen Kesedaran Bencana Empangan Bukit Merah**, penggunaan media massa dan media sosial (FB Rasmi UiTM CPP dan FB Fakulti) telah dilaksanakan sebagai kaedah kempen bagi menyampaikan maklumat dan **mengalakkan penyertaan** daripada komuniti setempat. Akhir sekali, bagi inisiatif strategik **CPR @ Komuniti**, tindakan **penambahbaikan melalui perantikan tenaga pakar dalam memberikan latihan** dan tunjuk ajar yang mudah difahami kepada ahli projek yang terlibat dapat dilaksanakan.

Antara **bukti setiap aktiviti** yang dijalankan boleh dirujuk pada **Lampiran 2.4.3.2(2)** iaitu Sumbangan **face shield** kepada Petugas Barisan Hadapan dalam menghadapi Covid-19, **Lampiran 2.4.3.3(2)** iaitu Pembuatan dan sumbangan **hand sanitizer** kepada UiTM dan Petugas Barisan Hadapan dalam menghadapi Covid-19, **Lampiran 2.4.3.4(2)** iaitu Sistem **e-Clock**, **Lampiran 2.4.3.5(3)** iaitu **Kempen Kesedaran Bencana Empangan Bukit Merah** dan **Lampiran 2.4.3.6(3)** iaitu **Program CPR@Komuniti**.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 - 2.4.3_PS.pdf](#)
2. [Bukti 2 - 2.4.3_PS.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Bagi mencapai objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang bagi bidang tumpuan, **inovasi yang terhasil daripada pelaksanaan dan penambahbaikan perancangan strategik UiTM CPP** adalah seperti dirumuskan dalam **Lampiran 2.5.1(1)** di bawah. UiTM CPP dalam usaha memberi tambah nilai pada inisiatif strategik **Face Shield** dengan menyertai **Pertandingan Idea Unggul @ UiTM 2020** di bawah kumpulan dinamakan North Pearl '20 telah berjaya **memenangi pingat Emas dan Johan kategori Anugerah Inovasi Sosial (Penciptaan)**. Penghasilan ini dapat membantu mengatasi kekurangan *face shield* sebagai sebahagian daripada kelengkapan PPE di kalangan para petugas barisan hadapan (*frontliners*).

Bagi inisiatif **Hand Sanitizer**, ianya telah berjaya **memeterai perjanjian pelesenan antara UiTM dan Elsuhaz (M) Sdn Bhd untuk mengkomersilkan** Hand Sanitizer. Inisiatif ini dapat membantu para petugas barisan hadapan dalam pengurusan pandemik Covid-19 dan keperluan warga UiTM (staf dan pelajar) serta masyarakat dalam salah satu usaha mengekang penularan virus ini melalui penggunaan hand sanitizer.

Inisiatif seterusnya iaitu **sistem e-Clock** telah berjaya **menyertai KIK 2020** dinamakan kumpulan Petabyte turut **memenangi pingat Emas** dalam pertandingan inovasi tersebut. Sistem ini berkeupayaan merekod dan memantau kehadiran staf ketika bekerja dari rumah ketika Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Ianya selamat dalam mencegah kebolehjangkitan virus Covid-19 tanpa sentuhan pada mesin thumbprint. Selain itu, ianya juga mudah kerana staf hanya menggunakan telefon bimbit sedia ada tanpa perlu peralatan tambahan atau boleh diakses melalui sistem online (sekiranya menggunakan komputer). Sistem ini juga selesa kerana staf boleh *clock in* atau *clock out* di mana-mana kawasan dalam koordinat kampus semasa bekerja dari pejabat tanpa perlu hadir di mesin thumbprint.

Kempen Kesedaran Bencana Empangan Bukit Merah merupakan inisiatif yang keempat dan **disiar dalam petikan Majalah Kosmik** yang bertujuan memberi kesedaran risiko bencana empangan khususnya di Empangan Bukit Merah. Bagi inisiatif **CPR @ Komuniti**, ianya **dipaparkan di UiTM News Hub**. Inisiatif ini mendidik masyarakat kaedah menyelamatkan mangsa dengan teknik CPR yang betul sebelum menerima bantuan dari penyelamat dan melahirkan mahasiswa yang dapat berkomunikasi bersama institusi luar secara profesional dalam berkongsi ilmu mengenai pertolongan kecemasan.

Ringkasan inisiatif strategik iaitu North Pearl'20 (Face Shield) adalah Johan Kategori Sosial (Penciptaan) dan Petabyte (e-Clock) adalah Johan Kategori Pengurusan (penambahbaikan) & Hadiah Kreatif diberi Penarafan Emas seperti lampiran 2.5(2).

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 - 2.5_PS.pdf](#)
2. [Bukti 2 - 2.5_PS.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelanggan adalah elemen yang penting bagi suatu organisasi seperti di UiTM Cawangan Pulau Pinang (UiTM CPP). Apabila kita dapat memenuhi kehendak pelanggan dengan sempurna, ia pasti akan meningkatkan prestasi organisasi tersebut ke peringkat yang lebih tinggi dan kekal relevan. UiTM CPP sentiasa proaktif dalam memastikan kehendak pelanggan dapat ditingkatkan secara berterusan. Pelanggan harus dikenal pasti dan diklasifikasi supaya dapat merangka perancangan yang sesuai dan tepat selaras dengan kehendak pelanggan. Secara amnya, pelanggan di UiTM CPP boleh dikategorikan kepada tiga kumpulan utama iaitu **pelanggan dalaman, pelanggan luaran dan pelanggan spesifik**. Setiap pelanggan dari setiap kumpulan telah ditentukan untuk memudahkan analisa kehendak setiap pelanggan. Selain daripada itu, kaedah pengumpulan maklumat untuk tujuan pemantauan kehendak pelanggan telah wujudkan. Data ini amat berguna untuk memastikan penambahbaikan secara berterusan dapat dijalankan. Setelah itu, perancangan untuk memenuhi kehendak pelanggan untuk setiap kategori dapat dilaksanakan.

Langkah seterusnya adalah untuk memastikan pelaksanaan setiap aktiviti yang telah dirancang mampu mencapai objektif dan matlamat asal program iaitu untuk memenuhi kehendak pelanggan. Keabahan dan ganjaran yang diperolehi dari kumpulan sasaran juga dikumpul untuk memastikan keberkesanan setiap aktiviti yang telah dirancang.

Selain daripada pemantauan yang rapi dan risiko untuk setiap program juga diambil kira. Untuk tahun 2020, pandemic Covid-19 telah melanda negara dan ia telah menjadi satu risiko utama bagi setiap program yang telah dirancang. Penyebaran Covid-19 begitu meluas dan hanya dapat dikawal melalui amalan pencegahan seperti penjarakan sosial, penggunaan penutup muka dan sebagainya. Amalan pencegahan ini adalah risiko dan boleh menyebabkan keseluruhan rancangan terjejas.

Maklumat daripada hasil, ganjaran dan risiko yang telah dikumpul untuk setiap program, amat berguna untuk merangka dan menambahbaik program di masa hadapan. Pihak UiTM CPP juga telah mengambil langkah proaktif jika terdapat masalah atau risiko yang tidak dijangka, seperti pandemik Covid-19. Antara langkah-langkah proaktif yang telah diambil, ialah seperti menjalankan program untuk komuniti dan masyarakat pula difokuskan kepada program untuk membantu kerajaan terutama 'Frontliner' untuk menyediakan peralatan perlindungan 'Face shield'. Keanjalan pihak pengurusan di UiTM CPP untuk bertindak balas kepada sebarang bentuk risiko, mampu memastikan organisasi sentiasa relevan dan bersifat berdaya tahan yang tinggi.

Disamping itu, **Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JKOBN)** telah diwujudkan di UiTM CPP yang mana bertanggungjawab bagi menyelesaikan masalah dan risiko yang dihadapi terutamanya untuk pelanggan dalaman. Mesyuarat Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JKOBN) seringkali diadakan bagi menyalurkan maklumat dari masa ke semasa dan membincangkan berkaitan kebajikan dan kemudahan pelajar dan staf yang bertugas di kampus UiTM CPP. Segala tindakan pantas telah diambil oleh Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JKOBN) bagi memastikan keselamatan dan kesejahteraan pelanggan terutamanya pelanggan dalaman.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pelanggan adalah elemen penting di dalam sesuatu organisasi seperti Universiti Teknologi Mara Cawangan Pulau Pinang (UiTM CPP). Kehendak dan kepuasan pelanggan dapat memastikan kelangsungan suatu organisasi. UiTM CPP sentiasa proaktif dalam memastikan kehendak pelanggan sentiasa dapat di tingkatkan secara berterusan. Untuk tahun 2019, rancangan strategik UiTM CPP adalah berdasarkan Rancangan Malaysia ke 11. Teras tiga dari rancangan tersebut telah menjadi focus utama buat UiTM CPP. Teras 3 di dalam rancangan Malaysia ke 11 mensasarkan kepada **Akademia, Industri, Masyarakat dan kesukarelawan**. Manakala untuk tahun 2020, Pelan Strategik UiTM 2025 telah diguna pakai untuk perancangan UiTM CPP pada tahun tersebut. Sasaran Utama pelan Strategik ini adalah menjadikan UiTM sebagai Universiti terkemuka dunia berdasarkan tiga teras strategik iaitu Pendidikan berkualiti, kecemerlangan global dan prestasi berasaskan nilai. **Lampiran 3.2.1 (1)**, merumuskan secara keseluruhan pelan strategik UiTM 2025 tersebut.

Sebagaimana yang telah di maklumkan, pelanggan adalah elemen yang penting di UiTM CPP. Pelanggan harus dikenal pasti. Dan seterusnya, bagaimana informasi atau maklumat berkenaan pelanggan hendaklah dikenalpasti mekanismenya. Berdasarkan **Lampiran 3.2.2 (2)**, ada menunjukkan klasifikasi pelanggan yang terlibat dengan UiTM CPP. Pelanggan boleh di klasifikasi kepada tiga kategori **iaitu pelanggan dalaman, pelanggan luaran dan juga pelanggan spesifik**.

3.2.1 Pelanggan dalaman

Pelanggan dalaman utama di UiTM CPP terdiri daripada para **pelajar dan staf**. Di UiTM CPP, pelanggan dalaman pelajar di beri perhatian untuk membantu melahirkan graduan bumiputera unggul yang berteraskan keseimbangan dan kesepaduan dari segi intelek, jasmani, emosi dan sosial. Pihak **Hal Ehwal Pelajar (HEP)** memainkan peranan penting dalam membangunkan program-program yang mampu meningkatkan kemahiran insaniah. Program-program ini mampu memupuk personaliti unggul graduan yang diperlukan oleh negara dan pasaran kerjaya.

3.2.2 Pelanggan luaran (Komuniti dan masyarakat)

Pelanggan luaran pula melibatkan hubungan pihak UiTM CPP dengan Industri, Masyarakat dan komuniti. Hubungan dengan pihak Industri adalah amat penting kerana ia dapat meningkatkan profesionalisma kakitangan. Selain daripada itu hubungan dengan pihak industri dapat memberi input positif terhadap pembangunan program akademik pelajar. Pihak UiTM CPP juga menumpu terhadap pembangunan masyarakat dan komuniti dengan menghubungkan mereka dengan agensi-agensi kerajaan yang terbabit dan juga dengan pihak industri supaya dapat meningkatkan kelestarian hubungan antara ketiga pihak tersebut. Di UiTM CPP, satu unit khas iaitu **ICAN** bertanggungjawab untuk **memastikan kehendak dan kepuasan pelanggan luaran** terutama dari industri, komuniti dan masyarakat dapat dicapai.

3.2.3 Pelanggan spesifik

Pelanggan spesifik adalah **pelanggan tumpuan tertentu** yang selari dengan perancangan strategik UiTM CPP. Pada tahun 2019, program kesedaran risiko empangan bukit merah telah

di adakan untuk meningkatkan kesedaran komuniti yang tinggal berdekatan dengan empangan tersebut. Gelombang pandemic Covid19 di Malaysia bermula pada awal tahun 2020 telah menyebabkan peningkatan permintaan terhadap peralatan "Protective Personal Equipment" (PPE) terutamanya face shield (FS) dan Hand Sanitizer.

SENARAI BUKTI:

1. [3.2 Folder Bukti \(1\).pdf](#)
2. [3.2 Folder Bukti \(2\).pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Setiap pelanggan yang telah dikenal pasti, akan di tentukan apakah kehendak utama pelanggan tersebut. Ini adalah penting untuk memastikan kehendak pelanggan dapat dipenuhi. Selain daripada itu, kaedah penyimpanan juga penting untuk memastikan data dan informasi yang dikumpul dapat dianalisa untuk keperluan peningkatan prestasi organisasi secara berterusan.

Berkenaan dengan pelanggan dalaman pula, yang mana terdiri daripada pelanggan yang ada di dalam organisasi UiTM CPP. Pelanggan yang dimaksudkan iaitu pelajar, yang merupakan elemen penting di UiTM CPP. Kepuasan dan prestasi pelajar adalah penting buat UiTM CPP. Informasi pelajar dikumpul oleh fakulti dan juga jabatan **HEA**. Data semua akan di simpan di dalam sistem yang dikenali sebagai SIMS. Dari segi kepuasan pelanggan, pelajar dikehendaki menilai para pensyarah dari segi kualiti dan kepuasan. Terdapat satu platform yang dikenali sebagai **SUFO**, yang mewajibkan pelajar untuk menilai para pensyarah. Laporan **SUFO** boleh di masuk melalui laman sesawang ufuture ataupun melalui aplikasi telefon pintar. Secara amnya, pihak pelanggan terutama pelajar juga boleh membuat aduan tentang sebarang permasalahan dengan pengurusan UiTM CPP melalui website e-aduan di laman Unit Koporat.

Kebolehan pasaran para graduan amat dititik beratkan, oleh itu pelajar juga diterap dengan pelbagai program kemahiran insaniah. Pengurusan program ini diuruskan oleh Jabatan Hal ehwal pelajar (HEP) melalui sistem **ehep**. Kehendak dan kaedah pengumpulan data pelanggan ada dinyatakan secara terperinci di **Lampiran 3.3.1(1)**.

Untuk pelanggan luaran iaitu pihak Industri, masyarakat dan komuniti terdapat satu organisasi yang bertanggungjawab merancang dan mengurus kehendak pelanggan luaran tersebut. Jabatan tersebut di kenali sebagai Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni (PJI&A). Bahagian tersebut bertanggung jawab secara langsung menguruskan aktiviti bersama pihak industri seperti konsultasi, pengkongsian kepakaran, dan juga operasi penempatan Latihan Industri untuk para pelajar. Secara terperinci, unit ICAN bertanggungjawab untuk meningkatkan sosio ekonomi masyarakat dan komuniti. **Lampiran 3.3.2 (2)** ada menunjukkan secara terperinci bagaimana kehendak dan kaedah untuk mengumpul maklumat pelanggan. Maklumat tentang program-program yang telah di jalankan ada di simpan melalui sistem yang dikenali sebagai **SMART** seperti di **Lampiran 3.3.3 (3)**. Sistem penting untuk memastikan penilaian dan analisa keberkesanan program dapat di buat untuk penambahbaikan di masa hadapan. Berkenaan dengan program konsultasi dengan pihak industri atau komuniti, sistem **ICONS** pula di gunakan sebagai sistem untuk pengurusan konsultasi untuk memastikan projek tersebut dapat disiapkan pada masa yang ditetapkan.

Pelanggan yang seterusnya adalah dari kategori spesifik yang mana secara amnya, terdiri dari pelanggan yang menjadi fokus projek kesukarelawan dan komuniti untuk tahun 2019 dan 2020. Pelanggan yang pertama adalah pihak petugas barisan hadapan dalam menghadapi pandemic Covid-19. Manakala pelanggan yang seterusnya adalah komuniti di empangan bukit merah, yang menjalan program kesedaran risiko bencana empangan. **Lampiran 3.3.4 (4)** ada menunjukkan secara terperinci bagaimana kehendak dan kaedah untuk mengumpul maklumat pelanggan yang diiktiraf.

SENARAI BUKTI :

1. [3.3 Folder Bukti \(1\).pdf](#)
2. [3.3 Folder Bukti \(2\).pdf](#)
3. [3.3 Folder Bukti \(3\).pdf](#)
4. [3.3 Folder Bukti \(4\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Setelah menjalankan pelbagai aktiviti kemasyarakatan dan kesukarelawanan yang telah dirancang pada tahun 2019 dan 2020, **Lampiran 3.4.1.1 (1)** menunjukkan kebaikan dan ganjaran yang telah diperolehi oleh kumpulan sasar dalam aktiviti-aktiviti yang dijalankan pada tahun 2019-2020. Kebaikan dan ganjaran yang diperolehi oleh kumpulan sasar yang terdiri daripada pelanggan dalaman, pelanggan luaran dan pelanggan spesifik dilampirkan dalam **Lampiran 3.4.1.1 (1)** dan **Lampiran 3.4.1.2 (2)**. Aktiviti-aktiviti kemasyarakatan dan kesukarelawanan kebanyakannya dikendalikan oleh pelajar-pelajar dari beberapa fakulti dan kelab pelajar yang terlibat. Pihak HEA dan HEP bertanggungjawab dalam meluluskan bajet serta memastikan program dapat dijalankan demi mencapai sasaran objektif. Manakala aktiviti kesukarelawanan dan kemasyarakatan yang dikendalikan oleh staf dari fakulti-fakulti di UiTM CPP juga dibantu oleh PJIM&A dan perlu mendapat kelulusan PSM.

Pada tahun 2019, perancangan strategik UiTM CPP telah menasarkankan **30 projek dibawah Teras 3 (Masyarakat dan Kesukarelawanan)** yang merangkumi **pelanggan dalaman, pelanggan luaran dan pelanggan spesifik**. UiTM CPP telah mencapai **65% daripada sasaran** yang ditetapkan. Antara projek yang telah berjaya dijalankan adalah seperti Kami Prihatin, Hadrah 4.0, Kempen Kesedaran Risiko Empangan Bukit Merah, STEM Grooming Camp 2019 dan lain-lain lagi seperti dalam Lampiran 3.4.1. Program-program yang telah dijalankan pada tahun 2019 banyak memberikan faedah dan ganjaran kepada pelanggan luar seperti menyumbang khidmat bakti dan sosial kepada masyarakat dalam memberi pendedahan terhadap kejadian bencana dan pelan tindakan yang perlu diambil oleh masyarakat sekali gus dapat menyelamatkan nyawa mereka. Selain itu, melalui program Kami Prihatin, sumbangan daripada warga UiTM iaitu terdiri daripada staf, pelajar dan alumni serta rakan strategik dikumpulkan supaya dapat membantu pelanggan luaran yang terdiri daripada golongan asnaf yang memerlukan dan seterusnya dapat meringankan bebanan golongan tersebut. Program-program SnT School 2.0 dan STEM Grooming Camp 2019 sangat bermanfaat dimana ianya dapat memberikan pendedahan kepada pelajar tentang sains, teknologi, kejuruteraan & metamatik dan membantu merealisasikan dasar STEM kebangsaan.

Pada tahun 2020 pula, Perancangan Strategik menasarkankan **11 projek di bawah PI 77 (Masyarakat & Kesukarelawan)**. UiTM CPP telah berjaya menjalankan 14 projek kemasyarakatan dan kesukarelawanan dan telah **mencapai 127% melebihi sasaran** yang telah ditetapkan pada tahun 2020. Ini menunjukkan bahawa staf UiTM CPP sangat komited dalam melaksanakan dan merealisasikan pelan perancangan strategik dalam membantu menaikkan nama UiTM CPP ke persada antarabangsa. Walaupun menghadapi masalah penularan wabak Covid 19 pada tahun 2020, ianya tidak membataskan UiTM CPP untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh perancangan strategik. Antara aktiviti yang dijalankan adalah projek kawalan bencana 2020 seperti penghasilan Face Shield dan Gel based hand sanitizer. Kedua-dua projek ini telah direka cipta oleh staf akademik, staf sokongan serta para pelajar dari UiTM CPP yang bertujuan untuk membantu barisan hadapan dengan membekalkan Face Shield dan hand sanitizer bagi keperluan di pusat-pusat kesihatan, hospital, sekolah dan sebagainya. Aktiviti seperti ini secara tidak langsung dapat membantu dan meringankan masalah yang dihadapi oleh negara. Selain itu, aktiviti seperti Kami Prihatin 3.0 dan Free Market sangat bermanfaat dalam membantu golongan asnaf yang memerlukan dengan menyalurkan sumbangan berbentuk makanan, barang-barang keperluan dan sebagainya.

SENARAI BUKTI:

1. [3.4.1 Folder Bukti \(1\).pdf](#)
2. [3.4.1 Folder Bukti \(2\).pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Susulan daripada gejala Covid 19 yang melanda, pelbagai risiko yang telah menjejaskan pelaksanaan atau pencapaian maklumbalas pelanggan terhadap aktiviti komuniti dan kesukarelaan yang dijalankan. Masalah penularan Covid 19 menjadi risiko utama dan penghalang untuk mencapai objektif atau sasaran yang telah ditetapkan. **Lampiran 3.4.2.1 (1)** menunjukkan risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian maklum balas pelanggan dan cadangan untuk mengatasi risiko. Risiko yang dibincangkan jujan merangkumi risiko kepada pelanggan dalaman, pelanggan luaran dan pelanggan spesifik.

Dari segi pelanggan dalaman, pelbagai risiko yang telah dihadapi semasa penularan gejala Covid-19 oleh pelajar-pelajar terutamanya bagi pelajar-pelajar yang tinggal di kolej. Bagi mengatasi masalah, mesyuarat Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JKOBN) diadakan secara berkala bagi menyalurkan maklumat dari masa ke semassa dan membincangkan berkaitan kebajikan dan kemudahan pelajar dan staf yang bertugas di kampus UiTM CPP seperti dalam **Lampiran 3.4.2.2 (2)**. Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JKOBN) adalah terdiri daripada pengurusan tertinggi serta ahli-ahli yang terlibat dalam pengurusan kolej, hal ehwal pelajar dan sebagainya. Berdasarkan risiko dan maklum balas pelangg dalam, pelbagai perancangan telah dibuat oleh Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JKOBN) bagi membantu para pelajar yang tinggal di kolej semasa penularan wabak Covid-19. Pelajar juga diberi kebenaran untuk pulang ke rumah atas pilihan masing-masing dan perlu mematuhi segala Tindakan yang telah ditetapkan dalam Minit Mesyuarat Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JKOBN) Bil 3/2020 seperti dalam **Lampiran 3.4.2.3 (3)**.

Dari segi pelanggan luaran pula, terdapat kesukaran mengadakan program dan mendapat maklumbalas secara online terutamanya kepada masyarakat yang kurang pendedahan terhadap teknologi maklumat seperti golongan warga emas. Begitu juga dengan pelanggan spesifik, dimana terdapat kesukaran bagi mendapatkan maklum balas secara manual dari pelanggan mengenai aktiviti yang dijalankan dan sebagainya.

SENARAI BUKTI :

1. [3.4.2 Folder Bukti \(1\).pdf](#)
2. [3.4.2 Folder Bukti \(2\).pdf](#)
3. [3.4.2 Folder Bukti \(3\).pdf](#)

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pelbagai inisiatif telah diambil oleh pihak pengurusan UiTM CPP dalam melaksanakan pelan Perancangan Strategik UiTM CPP, antaranya menasarkankan penglibatan kumpulan sasaran dalaman mahupun luaran bagi mencapai tahap yang cemerlang dan mendapat pengiktirafan antarabangsa. Merujuk Lampiran Kriteria 2, dan **Lampiran 3.4.3.1 (1)** merupakan antara 5 fokus projek kesukarelawanan dan Komuniti dan penambahbaikan untuk kumpulan sasar yang terlibat telah dilaksanakan.

Tambahan pula, penambaaikan sistem E-Aduan dibawah bidang kuasa unit Koordinator Komunikasi Korporat telah melantik moderator di setiap bahagian bagi mengendalikan aduan maklum balas pengguna. Setiap aduan yang diterima diberi tempoh masa secara berperingkat untuk diselesaikan dan hasilnya 100% aduan dapat diselesaikan dalam tempoh 2 hingga 7 hari sahaja. Ini telah diterjemahkan di dalam **Lampiran 3.4.3.2 (2)**. Tumpuan diberikan kepada penggunaan platform mudah alih bagi memastikan peningkatan penggunaan serta kebolehcapaian terhadap aplikasi. Selain daripada itu, UiTM CPP juga komited mentransformasikan perkhidmatan pelanggan serta menumpukan kepada keperluan dan kehendak pelanggan dalam menyampaikan perkhidmatan.

Penambahbaikan sistem e-Aduan ini berdasarkan kehendak dan keperluan pengguna dimana kaji selidik telah dijalankan bagi membuktikan keberkesanan sistem. Antara medium maklum balas yang digunakan adalah melalui borang maklum balas, media sosial seperti Whatsapp, Fb Rektor dan secara persendirian kepada pengguna. UiTM CPP mengguna pakai maklum balas yang diterima supaya pencapaian objektif didalam KPI Perancangan Stategik dicapai serta memberi manfaat dan kebaikan kepada semua amnya dan pelanggan luar universiti khususnya.

SENARAI BUKTI :

1. [3.4.3 Folder Bukti \(1\).pdf](#)
2. [3.4.3 Folder Bukti \(2\).pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Sepanjang tahun 2019 dan 2020, pengurusan kanan UiTM CPP telah mengumpul data-data dari pelbagai platform untuk memudahkan kajian semula prospek dengan cepat serta mengurus pelanggan dalaman serta luaran untuk menilai keberkesanan bagi setiap inisiatif yang telah dijalankan. Para pensyarah dan pelajar telah mendapat manfaat dari rujukan kepakaran pensyarah lain dan ini membuktikan UiTM CPP menitikberatkan keperluan kumpulan sasaran dalaman. Malahan, kepuasan pelanggan luaran UiTM CPP juga dititikberatkan. **Lampiran 3.5.1 (1)** menunjukkan keberkesanan tindakan dan inisiatif dari pengukuran kepuasan hati pelanggan.

Selain daripada itu, profil staff yang sentiasa dikemaskini di laman sesawang UiTM CPP memberi manfaat kepada pihak PJIM&A UiTM CPP yang sentiasa memandang serius dalam penambahbaikan berterusan terhadap khidmat pelanggan. Malahan juga, capaian ini dapat diakses secara umum dan ini memudahkan komuniti untuk terus berhubung bagi tujuan pertanyaan am dan rujukan terus kepada staff yang terlibat.

SENARAI BUKTI :

1. [3.5 Folder Bukti \(1\).pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengukuran analisis merupakan elemen penting di dalam memastikan perkhidmatan UiTM CPP sentiasa berada di tahap yang membanggakan. Justeru itu, UiTM CPP telah melaksanakan pelbagai inisiatif penambahbaikan kepada sistem pengukuran dan analisis terutamanya untuk pencapaian bidang tumpuan.

Perancangan pengukuran tahap pencapaian dilaksanakan oleh Unit Strategik Transformasi Universiti dan Unit Pengurusan Kualiti UiTM CPP agar selari dengan objektif dalam **Rancangan Malaysia Ke-11** dan **Perancangan Strategik UiTM 2025**. **Bidang tumpuan** pilihan adalah **Jaringan Komuniti dan Kesukarelawan**. Tiga kategori petunjuk prestasi digunakan sebagai pengukur utama pencapaian bidang tumpuan. Kategori pertama adalah berdasarkan petunjuk prestasi di bawah **Perancangan Strategik UiTM CPP**, iaitu pelaksanaan sebanyak **30 projek** bidang tumpuan bagi tahun **2019** dan **11 projek** bagi tahun **2020**. Kategori kedua adalah berdasarkan **Objektif Kualiti Staf**, iaitu mencapai sekurang-kurangnya **80% staf akademik** melibatkan diri dalam projek bidang tumpuan setiap tahun. Kategori ketiga adalah berdasarkan petunjuk prestasi di bawah **Perancangan Strategik UiTM CPP**, iaitu menandatangani sebanyak **3 MoU** berkaitan bidang tumpuan bagi tahun **2019** dan **6 MoU** bagi tahun **2020**.

Pelaksanaan pengukuran data pencapaian bidang tumpuan dilakukan melalui pengumpulan data secara sistematik. **Unit ICAN** di bawah Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni UiTM CPP bertanggungjawab terhadap pengumpulan data pencapaian bidang tumpuan. Seorang **AJK ICAN** dilantik di setiap fakulti, jabatan, bahagian dan unit bagi tujuan pengumpulan data yang efektif. Pengumpulan data dilakukan secara berkala, iaitu setiap 3 bulan. Data yang dikumpul kemudian disatukan dan direkodkan ke dalam **sistem SMART**. Selain Unit ICAN, **Unit Pengurusan Kualiti** UiTM CPP juga menjalankan pengumpulan data berkaitan pencapaian bidang tumpuan bagi tujuan pengukuran pencapaian Objektif Kualiti. Sistem pengumpulan data yang digunakan adalah *Quality Measurement System for Campus (QMES CAMPUS)*. Data yang dikumpul dalam sistem QMES kemudian dianalisa, diringkaskan serta dibentangkan di Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP).

Pemantauan terhadap pengukuran dan analisa data berkaitan pencapaian bidang tumpuan dilakukan melalui perkongsian maklumat dengan pihak pengurusan tertinggi UiTM CPP. Maklumat hasil analisa data pencapaian semasa bidang tumpuan dikumpul dan dibentangkan oleh Ketua Unit Pengurusan Kualiti UiTM CPP dalam mesyuarat **Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKE)** untuk tujuan tindakan penambahbaikan dan mitigasi. Hasil pemantauan dan keputusan mesyuarat kemudian dimaklumkan kepada pihak bertanggungjawab bagi tujuan tindakan penambahbaikan. Pihak bertanggungjawab kemudian perlu melaporkan semula hasil tindakan penambahbaikan kepada JKE bagi tujuan pemantauan dan penambahbaikan berterusan. Selain perkongsian maklumat di peringkat JKE, hasil analisa pencapaian prestasi bidang tumpuan turut dilaporkan di dalam **Laporan Tahunan Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni** UiTM CPP bagi tujuan penilaian sendiri dan penambahbaikan di peringkat bahagian.

Tindakan penambahbaikan dilakukan melalui **Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)**

yang dipengerusikan oleh Rektor UiTMCP bagi memastikan baik pencapaian objektif utama secara berterusan. Data pencapaian berkaitan bidang tumpuan daripada setiap bahagian/fakulti/jabatan/unit dikumpul dan dibentangkan oleh Ketua Unit Pengurusan Kualiti. Sebarang isu berhubung dengan pencapaian objektif kualiti dibincangkan dan tindakan penambahbaikan diputuskan dalam mesyuarat tersebut. Selain MKSP, pencapaian berkaitan bidang tumpuan turut dianalisa dan dikaji semula melalui **Mesyuarat Pembentangan Pelaporan Pencapaian Prestasi UiTMCPP** yang diadakan secara suku tahun oleh Unit Strategik Transformasi Universiti UiTMCPP. Setiap bahagian/fakulti/jabatan/unit membentangkan laporan pencapaian masing-masing serta tindakan penambahbaikan yang perlu dilaksanakan bagi memastikan petunjuk prestasi yang ditetapkan dapat dicapai sepenuhnya.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pihak pengurusan atasan UiTM CPP telah merancang dan memantau proses pengukuran serta analisis setiap fakulti, unit dan bahagian bagi mencapai objektif bidang tumpuan. Penambahbaikan atau peningkatan sistem akan dilaksanakan. Antara objektif pengukuran yang perlu dipenuhi ialah;

- i. Menunjukkan proses menepati keperluan yang ditetapkan;
- ii. Memastikan kepatuhan sistem pengurusan kualiti; dan
- iii. Membuat penambahbaikan berterusan secara berkesan.

Pengukuran dibuat melalui penilaian secara dalaman di peringkat kampus mengikut kaedah yang ditetapkan. Penilaian program dan aktiviti yang dijalankan di UiTM CPP dilakukan berdasarkan petunjuk prestasi yang telah digariskan oleh Unit Strategik Transformasi Universiti agar selari dengan UiTM Induk yang mana menggariskan objektif dalam Rancangan Malaysia Ke-11 dan Perancangan Strategik UiTM 2025 (**Lampiran 4.2.1)(1)**). Pengukur utama pencapaian prestasi UiTM CPP melibatkan bahagian tumpuan pilihan **JARINGAN KOMUNITI DAN KESUKARELAWAN** merangkumi data dari tiga (3) kategori berikut yang diperolehi dari Unit Strategik Transformasi Universiti dan Unit Pengurusan Kualiti.

Pengukuran data UiTM CPP berdasarkan bidang tumpuan:

1) Perancangan Strategik : 30 projek tahun 2019 dan 11 projek bagi tahun 2020 (Lampiran 4.2.2)(2)

2) Objektif Kualiti Staf (2019-2020) (OKS 4) - 85% penglibatan staf akademik (Lampiran 4.2.3)(2)

3) PI Bilangan MOU – 3 MOU pada tahun 2019 dan 6 MOU bagi tahun 2020 (Lampiran 4.2.4)(2)

Data strategik dan maklumat Perpustakaan UiTM digunakan untuk keperluan:

1. Perancangan Strategik UiTM CPP
2. Key Performance Indicator (KPI, PI)
3. Pusat Tanggungjawab UiTM CPP (Fakulti/Jabatan/Unit)

Bagi memastikan data strategik perpustakaan sentiasa relevan, UiTM CPP membuat pemantauan dan penambahbaikan berterusan.

SENARAI BUKTI:

1. [4.2 Folder Bukti 1.pdf](#)
2. [4.2 Folder Bukti 2.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pihak UiTM CPP memastikan data dikumpul secara berkala dan dianalisa untuk digunakan dalam membuat penilaian bagi memastikan pencapaian tahunan dapat dihasilkan (**Lampiran 4.3.1)(1)**). Selain itu ianya juga dapat membantu pihak PTJ dalam merancang aktiviti dan keterlibatan staf supaya sasaran dapat di capai pada penghujung tahun.

Pihak ICAN membantu proses permohonan serta memantau semua aktiviti yang berdaftar di UiTM CPP. Bagi pencapaian keseluruhan Kampus pula, data dikumpulkan dari setiap fakulti dan jabatan direkodkan dalam sistem **SMART (Lampiran 4.3.2)(2)**. Sistem ini membantu menyimpan semua data pelaporan program aktiviti-aktiviti komuniti dan kesukarelawan di seluruh sistem UiTM. Di UiTM CPP sistem ini digunakan sebagai repositori data bagi tujuan rekod, pemantauan dan perbandingan dengan seluruh sistem UiTM.

Di setiap fakulti, jabatan, bahagian dan unit, seorang AJK ICAN telah dilantik bagi membolehkan dan memastikan data-data aktiviti-aktiviti yang dijalankan dapat diambil (**Lampiran 4.3.3)(2)**. Setiap ajk akan mengumpul data setiap 3 bulan melalui email yang dihantar kepada semua staf (**Lampiran 4.3.4)(2)**).

Selain itu, bagi mengukur pencapaian Objektif Kualiti, Unit Pengurusan Kualiti menggunakan sistem Quality Measurement System for Campus (**QMES CAMPUS**) (**Lampiran 4.3.5)(3)**).

Kemudian, data tersebut dianalisa, diringkaskan serta dibentangkan di **Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)** (**Lampiran 4.3.6)(3)**).

SENARAI BUKTI :

1. [4.3 Folder Bukti 1.pdf](#)
2. [4.3 Folder Bukti 2.pdf](#)
3. [4.3 Folder Bukti 3.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Maklumat hasil analisa data pencapaian prestasi semasa berkaitan Bidang Tumpuan dikongsi dan dibentangkan oleh Ketua Unit Kualiti UiTM Cawangan Pulau Pinang (UiTM CPP) dalam mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKE) untuk tujuan tindakan penambahbaikan dan mitigasi. Rumusan keputusan beberapa mesyuarat JKE berkaitan tindakan penambahbaikan adalah seperti berikut.

Pertama, semua Ketua Pusat Pengajian dan Ketua Bahagian perlu memastikan bahawa petunjuk prestasi atau *Performance Indicator* (PI) yang telah ditetapkan di dalam perancangan strategik kampus tercapai **(Lampiran 4.4.1.1)(1)**.

Kedua, berikutan keadaan semasa wabak pandemik Covid-19, dijangkakan terdapat banyak PI kampus yang telah disasarkan tidak dapat dicapai. Oleh itu, semua Ahli Jawatankuasa Perancangan Strategik (AJK PS) yang dilantik di peringkat bahagian/fakulti/jabatan/unit diminta untuk mengambil langkah-langkah alternatif yang masih boleh dilaksanakan untuk mencapai PI kampus **(Lampiran 4.4.1.2)(2)**.

Ketiga, susulan pelaporan berkala pencapaian PI kampus dalam mesyuarat JKE, Penyelaras Unit Strategik Transformasi Universiti (USTU) UiTM CPP diminta untuk mengadakan bengkel pelaksanaan tindakan bersama wakil Perancangan Strategik Fakulti/Bahagian dan mengemukakan pelaporan kepada mesyuarat JKE akan datang **(Lampiran 4.4.1.3)(3)**.

Keempat, mesyuarat memutuskan supaya setiap bahagian menyediakan *Hall of Excellence* untuk menyebarkan maklumat mengenai pencapaian PI bahagian masing-masing kepada staf dan juga pelanggan **(Lampiran 4.4.1.3)(3)**.

Kelima, bagi tujuan *Continuous Quality Improvement (CQI)*, mesyuarat memutuskan agar borang *Strategic Action Plan (SAP)* digunapakai bermula pada tahun 2021 bagi tujuan perancangan dan pemantauan PI. Penyelaras PSTU turut diminta menyediakan surat pelantikan kepada Pengarah Projek atau Pegawai Bertanggungjawab bagi memastikan pelaksanaan dan pemantauan PI dapat dilaksanakan dengan efisien **(Lampiran 4.4.1.4)(4)**.

Keenam, cadangan mewujudkan **Data Driven Hub** bagi memenuhi keperluan di peringkat kampus untuk memudahkan proses penyimpanan maklumat berkaitan pelaporan PI serta pemantauan **(Lampiran 4.4.1.4)(4)**.

Selain daripada perkongsian maklumat di peringkat mesyuarat JKE, hasil analisa pencapaian prestasi Bidang Tumpuan turut dilaporkan di dalam **Laporan Tahunan Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni UiTM CPP** bagi tujuan penilaian sendiri dan penambahbaikan di peringkat bahagian **(Lampiran 4.4.1.5)(5)**. Laporan tahunan tersebut turut boleh dicapai melalui pautan berikut:

<https://penang.uitm.edu.my/index.php/component/sppagebuilder/?view=page&id=41>.

SENARAI BUKTI:

1. [4.4.1 Folder Bukti 1.pdf](#)
2. [4.4.1 Folder Bukti 2.pdf](#)
3. [4.4.1 Folder Bukti 3.pdf](#)
4. [4.4.1 Folder Bukti 4.pdf](#)
5. [4.4.1 Folder Bukti 5.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Bagi mengenalpasti risiko dalam pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan, proses pengurusan risiko yang berikut telah dijalankan, iaitu mengenal pasti risiko, menilai risiko, membangunkan pelan pengurusan risiko, melaksana pelan pengurusan risiko serta menyemak semula dan memantau pelan pengurusan risiko. Proses tersebut dilaksanakan melalui perjumpaan bersama Penyelaras Risiko dalam Bengkel Pengurusan Risiko UiTM CPP yang dijalankan dengan kekerapan sekali dalam setahun seperti dinyatakan dalam laporan **Electronic Risk Management System (eRMS)** bagi tahun 2020 (**Lampiran 4.4.2.1)(1)**. Setiap bahagian/fakulti/jabatan/unit mengenalpasti, menilai dan membangunkan pelan pengurusan risiko masing-masing untuk dibentangkan dan dimurnikan dalam bengkel berkenaan. Hasil bengkel didokumentasikan dalam bentuk laporan dan dimuatnaik ke dalam sistem eRMS. Contoh laporan eRMS yang berkaitan dengan Bidang Tumpuan seperti dalam (**Lampiran 4.4.2.2)(2)**.

Aspek yang amat penting dalam pengenalpastian risiko adalah pengumpulan data yang efektif berkaitan Bidang Tumpuan. Justeru itu, langkah-langkah berikut telah diambil untuk mempertingkatkan keberkesanan pengumpulan data di bawah Unit Strategik Transformasi Universiti (USTU) UiTM CPP. Pertama, bagi memastikan sistem pengumpulan data disebarluas, USTU UiTM CPP bertanggungjawab mewar-warkan pautan pengumpulan data (**Lampiran 4.4.2.3)(3)** kepada semua Ahli Jawatankuasa Perancangan Strategik (AJK PS) di peringkat bahagian/fakulti/jabatan/unit. Kedua, bagi memastikan data dikumpul secara sistematik dan menyeluruh, pengumpulan data hanya dilakukan oleh AJK PS yang dilantik dan dimuatnaik melalui pautan yang diberikan. Ketiga, bagi memastikan data yang dikumpul adalah relevan dan terkini, AJK PS mengasingkan data mengikut petunjuk prestasi dan melakukan semakan ke atas kesahihan data sebelum memuatnaik data tersebut. Keempat, bagi memastikan data dikemaskini secara bulanan, AJK PS mengumpul dan memuatnaik data mengikut fasa yang ditetapkan, iaitu Fasa 1 sehingga Fasa 12 untuk setahun. Contoh emel tindakan pengumpulan data Fasa 12 ditunjukkan dalam (**Lampiran 4.4.2.4)(4)**. Kelima, bagi menjamin keselamatan dan kerahsiaan data, pautan memuatnaik data hanya boleh dicapai oleh AJK PS manakala pengesahan data dan pelaporan dalam sistem Bahagian Transformasi Universiti (BTU) hanya boleh dilakukan oleh Penyelaras USTU UiTM CPP.

Selain itu, pengenalpastian risiko berkaitan bencana dilakukan oleh Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JOBN) UiTM CPP. JOBN UiTM CPP bertanggungjawab mengadakan mesyuarat secara berkala (**Lampiran 4.4.2.5)(5)** untuk mengenalpasti risiko dan merancang langkah-langkah pencegahan bencana seperti penularan wabak pandemik Covid-19.

SENARAI BUKTI :

1. [4.4.2 Folder Bukti 1.pdf](#)
2. [4.4.2 Folder Bukti 2.pdf](#)
3. [4.4.2 Folder Bukti 3.pdf](#)
4. [4.4.2 Folder Bukti 4.pdf](#)
5. [4.4.2 Folder Bukti 5.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil tindakan dianalisis dan dikaji semula untuk penambahbaikan melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) yang dipengerusikan oleh Rektor UiTM Cawangan Pulau Pinang (UiTM CPP). MKSP dilaksanakan dengan kekerapan sekali dalam tempoh setahun bagi menambah baik pencapaian objektif kualiti UiTM CPP secara berterusan. Contoh **Minit Mesyuarat MKSP UiTM CPP** bagi tahun 2019 seperti dalam **(Lampiran 4.4.3.1)(1)**. Data pencapaian setiap bahagian/fakulti/jabatan/unit dibentangkan oleh Ketua Unit Pengurusan Kualiti (KUPK). Sebarang isu berhubung dengan pencapaian objektif kualiti dibincangkan dan tindakan penambahbaikan diputuskan dalam mesyuarat tersebut. Objektif kualiti yang berkaitan dengan Bidang Tumpuan (BT) adalah **Objektif Kualiti Staf (OKS) 4**, iaitu mencapai sekurang-kurangnya 80% staf akademik melibatkan diri dalam kegiatan pelajar dan/atau khidmat masyarakat setiap tahun **(Lampiran 4.4.3.2)(2)**. Setiap fakulti/jabatan/akademi yang mempunyai staf akademik perlu memastikan OKS4 dicapai untuk tahun berkenaan.

Selain itu, hasil tindakan juga dianalisis dan dikaji semula melalui **Mesyuarat Pembentangan Pelaporan Pencapaian Prestasi UiTM CPP** yang diadakan secara suku tahun. Contoh emel jemputan mesyuarat bagi suku ketiga tahun 2020 seperti dalam **(Lampiran 4.4.3.3)(3)**. Setiap bahagian/fakulti/jabatan/unit menyediakan laporan pencapaian suku tahun masing-masing berdasarkan petunjuk prestasi (PI) yang diamanahkan untuk tahun berkenaan. Petunjuk Prestasi Utama (KPI) yang berkaitan dengan BT adalah bilangan program khidmat masyarakat/kesukarelawan yang dilaksanakan dalam tempoh setahun. Bagi tahun 2019, KPI yang ditetapkan adalah berpandu pada Teras 3 dalam Rancangan Malaysia ke-11. Bilangan program yang perlu dilaksanakan oleh UiTM CPP pada tahun 2019 adalah sebanyak 30 program. Bagi tahun 2020 pula, KPI yang ditetapkan adalah berpandu pada Perancangan Strategik UiTM2025. Bilangan program yang perlu dilaksanakan oleh UiTM CPP pada tahun 2020 adalah sebanyak 11 program. Hasil pembentangan laporan pencapaian oleh setiap bahagian/fakulti/jabatan/unit dijadikan sebagai kayu ukur pencapaian keseluruhan untuk UiTM CPP. **(Lampiran 4.4.3.4)(4)** menunjukkan contoh **pelaporan pencapaian suku ketiga tahun 2020** oleh **Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri, Masyarakat & Alumni UiTM CPP** dalam bentuk infografik. KPI Bidang Tumpuan bagi tahun 2020, iaitu pelaksanaan 11 program khidmat masyarakat/kesukarelawan berjaya dicapai **100%** pada suku ketiga tahun tersebut **(Lampiran 4.4.3.4)(4)**.

SENARAI BUKTI :

1. [4.4.3 Folder Bukti 1.pdf](#)
2. [4.4.3 Folder Bukti 2.pdf](#)
3. [4.4.3 Folder Bukti 3.pdf](#)
4. [4.4.3 Folder Bukti 4.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Berdasarkan data yang dikumpul dan dianalisis terdapat banyak penambahbaikan yang telah dilaksanakan di UiTM CPP (**Lampiran 4.5.1)(1)**). Antaranya ialah menggalakkan penglibatan staf dalam program khidmat masyarakat dan kesukaralawan kerana ianya telah memberi peluang kepada staf untuk menimba pengalaman baru, menambah ilmu pengetahuan dan juga meningkatkan kepakaran terutamanya dengan adanya *Knowledge Transfer Program (KTP)*. Pada tahun 2019, UiTM CPP telah mensasarkan sebanyak 30 program *University Social Responsibility (USR)* dan KTP (**Lampiran 4.5.2)(1)**). Namun pada tahun 2020, program KTP telah diasingkan daripada USR dan sasarannya pada tahun tersebut ialah sebanyak 5 program. KTP merupakan kolaborasi yang saling menguntungkan bagi kedua-dua belah pihak. Ini kerana melalui program ini terdapat aktiviti pembelajaran, pertukaran kepakaran dan pemindahan pengetahuan melalui perkongsian idea kreatif dan inovatif, hasil penyelidikan, pengalaman dan kemahiran antara universiti, industri dan masyarakat (**Lampiran 4.5.3)(1)**). Dengan memberi penekanan kepada KTP pihak pengurusan UiTM CPP melalui Objektif Kualiti Staf (OKS 4) telah berjaya mencapai sasaran KPI sekurang-kurangnya sebanyak 80% staf akademik melibatkan diri dalam kegiatan pelajar dan program khidmat masyarakat atau salah satu daripadanya pada setiap tahun (**Lampiran 4.5.4)(2)** dan (**Lampiran 4.5.5)(2)**).

Seterusnya jaringan antara pihak luar juga turut dipertingkatkan. Antaranya ialah UiTM CPP telah menambah bilangan *memorandum of understanding (MoU)* yang melibatkan penyelidikan bersama industri secara berterusan (**Lampiran 4.5.6)(3)** dan (**Lampiran 4.5.7)(3)**). Bagi meningkatkan kepakaran staf dan jalinan industri pula bilangan staf yang dihantar untuk menjalankan latihan industri bersama industri turut ditambah. Sebagai sebuah universiti yang berjaya ia bukan sahaja memfokuskan kepada pengajaran dan pembelajaran tetapi juga harus peka dengan keadaan sosio ekonomi masyarakat setempat. Oleh itu, menyedari kepentingan itu dan *visibility* sesebuah universiti, UiTM CPP telah meningkatkan jumlah program khidmat masyarakat yang diadakan bersama komuniti setempat (**Lampiran 4.5.8)(4)**).

SENARAI BUKTI :

1. [4.5 Folder Bukti 1.pdf](#)
2. [4.5 Folder Bukti 2.pdf](#)
3. [4.5 Folder Bukti 3.pdf](#)
4. [4.5 Folder Bukti 4.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Bahagian pengurusan sumber manusia adalah bahagian yang dipertanggungjawabkan didalam menguruskan hal-hal yang berkaitan dengan tenaga kerja sesuatu organisasi dan pengurusan pembangunan organisasi tersebut.

Bahagian sumber manusia UiTM CPP dibahagikan kepada 2 bahagian utama iaitu unit **pengurusan dan unit pembangunan sumber manusia.**

Perancangan bahagian sumber manusia dijalankan berteraskan kepada **Objektif Kualiti Staf (OKS 4)**. Di dalam OKS 4, sasaran mengenai penglibatan staf akademik dan pentadbiran yang perlu dicapai adalah sekurang-kurangnya 80% staf yang terlibat di dalam kegiatan pelajar atau aktiviti yang melibatkan komuniti. Pelaksanaan sesebuah aktiviti ini penting dalam memastikan sesuatu aktiviti yang dirancang dapat dijalankan dengan berpandukan garis-garis panduan yang ditentukan oleh universiti didalam menjalankan aktiviti yang melibatkan kemasyarakatan dan sukarelawan. Bagi mencapai objektif tersebut, bahagian sumber manusia menggalakkan staf didalam menceburi aktiviti yang melibatkan kemasyarakatan dan sukarelawan bagi berkongsi kemahiran, kepakaran dan melatih kesepakatan dalam melaksanakan aktiviti bersama komuniti ini.

Pelaksanaan pengurusan sumber manusia dilakukan berpandukan dengan konsep pemerksaan bakat berdasarkan **kepakaran dan kemahiran staf**. Bagi memperkasakan bakat ini, pelbagai inisiatif telah dirancang bagi memperluaskan bidang kepakaran staf dan kemahiran didalam menjalankan aktiviti komuniti yang bermanfaat melalui sumbangan kepakaran staf, sumbangan berterusan rakan strategik, pemantauan didalam kajian indeks kegembiraan staf, dan juga menggalakkan penghasilan inovasi.

Tenaga kerja UiTM CPP telah mendapat pelbagai pengiktirafan didalam **menyumbangkan kepakaran staf** bersama dengan komuniti melalui sesi perkongsian seperti program "Knowledge Transfer Program" (KTP) dan Program STEM yang dijalankan di UiTM CPP, juga beberapa lagi aktiviti yang melibatkan komuniti. Pelbagai inisiatif juga dijalankan seperti latihan kepakaran, membenteng kertas kerja di peringkat antarabangsa, penubuhan SIG, dan sokongan dalam menjalankan aktiviti atau program.

Hasil daripada perkongsian kepakaran dan kemahiran ini, UiTM CPP berjaya menyumbangkan tenaga kerja melalui **sumbangan berterusan bersama rakan strategik** yang terjalin hasil daripada aktiviti tersebut. Jalinan hubungan rakan strategik dan usahasama universiti bersama pihak industri akan dapat meluaskan bidang perkongsian kepakaran dan kemahiran ini dengan aktiviti yang lebih melibatkan kemasyarakatan dan sukarelawan ini. Dengan inisiatif tersebut, kepakaran staf dapat ditingkatkan dan seterusnya dapat memperkukuhkan jalinan dua hala antara universiti, komuniti dan industri. Bagi memastikan hubungan UiTM CPP dengan komuniti, alumni dan industri sentiasa terjalin, bahagian PJIMA telah diberikan tanggungjawab sebagai peneraju utama dalam pengurusan aktiviti atau program yang memfokuskan kepada komuniti, industri dan alumni, seperti yang dirancang didalam objektif pelan perancangan strategik (2016-2020) yang telah digariskan.

Pemantauan bahagian pengurusan sumber manusia dilakukan dengan menggunakan

sistem e-aduan dan kajian indeks kegembiraan. Sistem aduan pelanggan atau e-aduan adalah salah satu medium yang digunakan dan cara yang dipraktikkan oleh pengurusan sumber manusia untuk mendapatkan maklumbalas pelanggan secara atas talian. Kajian indeks kegembiraan UiTM adalah hasil usahasama daripada penayang projek iaitu Naib Chancellor UiTM bersama bahagian pengurusan sumber manusia dan pasukan yang dilantik di dalam mendapatkan penilaian tahap kegembiraan staf (akademik dan pentadbiran) yang dijalankan pada 2 tahun sekali. Objektif kajian ini dijalankan adalah untuk mengukur tahap indeks kegembiraan staf UiTM pada tahun 2020 dengan menggunakan model PERMAI.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Mengikuti Pelan Strategik 2019, terdapat 30 aktiviti yang disasarkan. Bagi Pelan Strategik tahun 2020, 11 aktiviti disasarkan berdasarkan Pelan Strategik UiTM 2020-2025. Ini merupakan key performance index bagi ICAN. Pendekatan dilakukan mengikut perubahan pada Rancangan Malaysia Ke-11 kepada Pelan Strategik UiTM2020-2025. Di dalam perubahan ini, ia melibatkan KPI Pelan Strategik dan KPI Objektif Kualiti Staf (OKS). Terdapat sasaran KPI Pelan Strategik dalam ICAN yang melibatkan 30 aktiviti pada tahun 2020. Manakala, KPI OKS melibatkan kepada OKS keempat iaitu penglibatan 80% staf akademik dalam kegiatan pelajar atau aktiviti komuniti.

Pelaksanaan sesebuah aktiviti adalah berlandaskan misi. Ia penting dalam memastikan sesuatu aktiviti tidak dilakukan secara sia-sia dan memberi manfaat dalam mencapai misi sebuah organisasi. Bertepatan dengan hal ini, Objektif Kualiti menjadi tunjang misi bagi sebarang aktiviti. Objektif Kualiti bagi UiTM CPP berkenaan bidang tumpuan ini adalah objektif keempat di mana UiTM CPP telah meletakkan sasaran mencapai sekurang-kurangnya 80% staf akademik melibatkan diri dalam kegiatan pelajar dan/atau khidmat masyarakat setiap tahun seperti dalam **Lampiran 5.2.1 (1)**.

Dalam mengatur bilangan staf yang diperlukan, bahagian sumber manusia mengatur strategi yang efektif dengan cara menjangka bilangan staf berdasarkan kapasiti keperluan aktiviti tersebut. Perancangan ini adalah berdasarkan perancangan strategik UiTM 2020-2025 seperti dalam **Lampiran 5.2.2 (2)**. Jangkaan ini adalah berdasarkan aktiviti yang pernah dilakukan sebelum ini. Jika aktiviti tersebut belum pernah berlaku sebelum ini, maka pihak pengurusan sumber manusia akan memilih aktiviti yang seakan-akan sama dengan aktiviti yang akan dilakukan. Penetapan nisbah bilangan staf dan bilangan tugas adalah penting dalam memastikan staf yang mencukupi yang bermaksud tidak kurang atau berlebihan dari keperluan aktiviti. Surat lantikan akan dikeluarkan oleh pihak pengurusan sumber manusia sebagai menghargai penyertaan staf dalam aktiviti tersebut. Bagi meningkatkan tahap prestij surat lantikan tersebut, lazimnya pihak pengurusan sumber manusia akan mengeluarkan surat lantikan dari rektor. Surat tersebut amat bernilai bagi staf untuk dimasukkan ke dalam laporan penilaian tahunan dalam bahagian penglibatan staf dalam kerja-kerja komuniti.

Untuk mendapatkan penglibatan staf dalam aktiviti, pihak pengurusan manusia haruslah berfikir secara komprehensif dan bertindak dengan cepat dalam mengukuhkan perspektif staf terhadap sesuatu aktiviti. Pihak pengurusan sumber manusia haruslah memikirkan segala kelebihan yang akan diterima oleh staf jika terlibat dalam aktiviti, cadangan pembahagian masa oleh staf semasa dalam proses perancangan aktiviti dan pembahagian tugas yang jelas dan tepat bagi setiap individu yang terlibat. Dengan melakukan pendekatan tersebut, staf akan berasa lebih yakin dan teruja untuk terlibat sama dalam menjayakan aktiviti ini. Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni ICAN mempunyai key performance index yang mensasarkan penglibatan staf dalam aktiviti yang melibatkan pemeteraian MoA dan MoU seperti dalam **Lampiran 5.2.3 (3)**. ICAN telah menetapkan sejumlah bilangan aktiviti komuniti yang melibatkan pelajar bagi proses pembelajaran. Maka, aktiviti tersebut secara automatik melibatkan staf dalam memastikan sasaran pembelajaran tercapai.

SENARAI BUKTI:

1. [5.2.1 BUKTI 1 OKS4.pdf](#)
2. [5.2.2 BUKTI 2 PELAN STRATEGIK UiTM 2020-2025.pdf](#)
3. [5.2.3 BUKTI 3 KPI ICAN.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengurusan sumber manusia (PSM) sentiasa memberikan perhatian kepada pemerkasakan bakat berdasarkan kepakaran dan kemahiran staf. Sehingga kini, UiTM CPP mempunyai sejumlah 118 staf akademik dengan PhD., 21 orang staf berkelayakan Professor Madya dan 2 orang staf dengan kelayakan professor VK7 (**Lampiran 5.3.1(1)**). Pelaksanaan memperkasakan bakat telah di susun dengan memberi pelbagai inisiatif seperti cuti belajar, latihan kepakaran, penubuhan SIG, dan sokongan dalam menjalankan aktiviti/program. Dengan inisiatif tersebut, kepakaran staf dapatingkatkan dan seterusnya dapat memperkukuhkan jalinan dua hala antara alumni, universiti, komuniti dan industri. **Lampiran 5.3.2(2)** menunjukkan inisiatif yang dijalankan oleh PSM dalam memperkasakan bakat.

Dengan adanya kepakaran dan kemahiran staf, secara tidak langsung dapat memberi manfaat kepada universiti, komuniti, jaringan industri dan alumni. Bagi memastikan hubungan UiTM CPP dengan komuniti, alumni dan industri sentiasa terjalin, bahagian PJIMA telah diberikan tanggungjawab sebagai peneraju utama dalam menguruskan aktiviti/program. PJIMA dipimpin oleh seorang timbalan rektor, empat orang koordinator (MASMED, Penyelidikan, Penerbitan, ICAN) yang berpengalaman luas dalam bidang kepakaran masing-masing serta turut dibantu oleh empat orang staf pentadbiran dalam pengurusannya. Selain daripada PJIMA sebagai penggerak utama bidang tumpuan (BT), bahagian lain seperti HEP, HEA, dan fakulti juga turut memainkan peranan bagi mencapai objektif kualiti dan objektif pelan perancangan strategik (2016-2020) yang telah digariskan. **Lampiran 5.3.3(3)** dan **lampiran 5.3.4(4)** menunjukkan antara program komuniti dan kesukarelawanan berimpak yang telah dijalankan oleh staf dan pelajar UiTM CPP bersama dengan industri, alumni dan komuniti.

Disamping aktiviti komuniti dan kesukarelawanan, pembudayaan inovasi juga di titik-beratkan di UiTM CPP. Setiap tahun, UiTM CPP akan menghantar peserta ke konvensyen kumpulan inovatif dan kreatif (KIK) dan atas hasil usaha keras para peserta bersama pakar rujuk (fasilitator) yang dilantik, 3 kumpulan telah berjaya ke peringkat akhir pertandingan. Projek inovasi yang dihasilkan adalah seperti PRO'KIT (beg mudahalihan program MDAB), sistem e-clock (pengurusan kehadiran staf secara elektronik) dan face shield (kelengkapan PPE). Projek inovasi ini, bukan sahaja memenangi pertandingan, ia juga telah memberi manfaat kepada komuniti di dalam dan luar UiTM. Sistem e-clock yang dibangunkan oleh kumpulan ini telah diguna pakai di seluruh UiTM pada musim pandemik Covid-19 sebelum sistem baru diintegrasikan dalam sistem HR2U.

Atas inisiatif kumpulan KIK staf UiTM CPP, projek face shield telah di hasilkan pada sekala besar untuk membantu para petugas barisan hadapan yang mengalami kekurangan PPE semasa pandemik melanda. Selain itu, pelbagai jenis produk inovasi telah di ketengahkan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa sehingga menarik pelbagai pihak luar seperti jabatan kerajaan, universiti dan industri untuk berkolaborasi dengan UiTM CPP dalam penghasilan produk hiliran, perlantikan staf sebagai pakar rujuk, dan pengkomersialan projek inovasi. Salah satu projek inovasi yang berjaya diketengahkan adalah projek hand sanitizer yang di hasilkan oleh staf dan pelajar dari Fakulti Kejuruteraan Kimia. Projek ini dicetuskan semasa pandemik Covid-19 untuk sumbangan kepada barisan hadapan, staf dan pelajar UiTM. Projek inovasi ini telah memberi banyak manfaat seperti sumbangan kepada masyarakat yang memerlukan, latihan technoproneur kepada pelajar, dan peluang berkolaborasi dengan pihak industri (Elsuhaz (M) Sdn. Bhd). **Lampiran 5.3.5(5)** menunjukkan antara penglibatan dan pencapaian staf dalam mengetengahkan kepakaran dalam penghasilan produk inovasi.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1- LAMPIRAN 5.3.1.pdf](#)
2. [BUKTI 2- LAMPIRAN 5.3.2.pdf](#)

3. [BUKTI 3- LAMPIRAN 5.3.3.pdf](#)
4. [BUKTI 4- LAMPIRAN 5.3.4_.pdf](#)
5. [BUKTI 5- LAMPIRAN 5.3.5_.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bahagian Pengurusan Sumber Manusia bertanggungjawab didalam menjaga dan memelihara kepuasan hati dan kegembiraan staf; dan telah menyediakan beberapa inisiatif bagi mendapatkan maklumat berkaitan tahap kepuasan dan maklumbalas staf.

E-Aduan

Sistem e-aduan adalah salah satu medium yang digunakan oleh pengurusan sumber manusia bagi menguruskan urusan **aduan secara atas talian**, yang dikawal selia oleh moderator e-aduan dari Unit Komunikasi Korporat UiTM CPP. Sistem e-aduan ini dapat diakses daripada laman sesawang UiTM CPP (**Lampiran 5.4.1.1)(1)**) dan aduan boleh dibuat berdasarkan kepada 3 saluran aduan yang terdiri daripada aduan korporat, aduan ICT dan aduan fasiliti (**Lampiran 5.4.1.2)(1)**). Sistem e-aduan ini digunakan untuk memudahkan komunikasi secara atas talian agar maklumbalas dapat disimpan, direkodkan dan diambil tindakan yang sewajarnya. Semua aduan yang diterima akan disalurkan kepada wakil e-aduan yang telah dilantik disetiap bahagian, unit atau Fakulti yang berkenaan untuk tindakan selanjutnya, merujuk kepada Carta Alir Siasatan Aduan (**Lampiran 5.4.1.3)(1)**). Prinsip yang diamalkan oleh Unit Komunikasi Korporat adalah untuk bertindak menyelesaikan aduan dalam masa maximum 7 hari, bergantung kepada jenis aduan yang diterima (**Lampiran 5.4.1.4)(2)**), bagi tahun 2019 dan 2020.

Kajian Indeks Kegembiraan UiTM 3.0 (Happiness Index; UHI 3.0)

Kajian indeks kegembiraan UiTM 3.0 (UHI3.0) adalah inisiatif yang dijalankan di seluruh rangkaian UiTM bagi mendapatkan penilaian tahap kegembiraan staf (akademik dan pentadbiran) yang dijalankan 2 tahun sekali. Pengumpulan data kajian untuk kampus UiTM Pulau Pinang bagi tahun 2020 telah dijalankan pada tarikh 1 Oktober hingga 30 Oktober 2020, dengan mengedarkan borang kaji selidik secara atas talian.

Kajian indeks kegembiraan UiTM 3.0 pada tahun 2020 menggunakan instrumen yang dibina berdasarkan Model Kegembiraan PERMAI (**Lampiran 5.4.1.5)(3)**). Pengukuran tahap julat index kegembiraan yang perlu dicapai bagi memastikan kegembiraan yang sempurna adalah minimum 51% ke atas, dimana tahap kegembiraan adalah sederhana dan UiTM CPP mendapat 72% bagi tahun 2020 (**Lampiran 5.4.1.6)(3)**).

Bahagian Sumber Manusia mengambil berat didalam memastikan kadar jumlah responden dan peratus penyertaan bertambah. Peringatan berkala yang disalurkan kepada staf untuk menggalakkan penglibatan staf didalam kaji selidik ini, telah membuahkan hasil dimana kampus telah berjaya berada di kedudukan kedua tertinggi bagi seluruh cawangan UiTM dengan penglibatan sebanyak 97.2% responden dari UiTM Cawangan Pulau Pinang (**Lampiran 5.4.1.7)(3)**).

SENARAI BUKTI:

1. [5.4.1 BUKTI 1_Lampiran 5.4.1.1-5.4.1.3_e-Aduan.pdf](#)
2. [5.4.1 BUKTI 2_Lampiran 5.4.1.4 Aduan diterima oleh Unit Komunikasi Korporat UiTM CPP bagi 2019 dan 2020.pdf](#)
3. [5.4.1 BUKTI 3_Lampiran 5.4.1.5 INDEX KEGEMBIRAAN \(HAPPINESS INDEX\).pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kelangsungan sesebuah aktiviti memerlukan analisis risiko supaya aktiviti tidak terbantut jika wujud sebarang masalah semasa pelaksanaan aktiviti tersebut. Pihak pengurusan risiko memainkan peranan penting dalam mengatur staf untuk mengatur sebarang risiko yang mungkin akan timbul. Kemahiran dan kepakaran staf yang telah dikenal pasti digunakan dengan meletakkan tanggungjawab kepada staf tersebut untuk mendatangkan jalan penyelesaian jika berlakunya sebarang masalah.

Pelaksanaan aktiviti atau program dalam BT mempunyai risiko kepada sumber manusia UiTM CPP. Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan UiTM Negeri (JKKPN) telah mengenal pasti risiko sumber manusia semasa sesi penilaian aktiviti dan telah merancang tindakan pencegahan bagi risiko berkenaan. JKKPN UiTM Cawangan Pulau Pinang berada di bawah Unit Kualiti. Carta organisasi penglibatan staf UiTM dalam JKKPN adalah seperti dalam **Lampiran 5.4.2.1 (1)**. Jawatankuasa ini bertanggungjawab untuk memastikan keselamatan, kesihatan dan kebajikan orang yang sedang bekerja dan melindungi orang lain daripada bahaya-bahaya keselamatan dan kesihatan yang berpunca daripada aktiviti pekerjaan dan pembelajaran di UiTM Cawangan Pulau Pinang.

Komitmen yang berterusan dengan kumpulan sasaran iaitu komuniti yang terlibat adalah penting dalam meneruskan khidmat dan menyampaikan manfaat kepada masyarakat setempat. Tindakan pencegahan adalah dengan memastikan sumber kewangan bagi aktiviti berkenaan mencukupi, menandatangani MoU/ MoA dengan pihak berkenaan, menetapkan peranan antara pihak berkepentingan dan menyediakan kepakaran dan kemahiran sebagai tenaga penggerak. Pihak pengurusan sumber manusia hendaklah memastikan program yang diadakan bukanlah hanya merupakan program tunggal sahaja. Oleh itu, pihak pengurusan sumber manusia hendaklah merancang supaya program tersebut dapat dilaksanakan secara berterusan. Antara kaedah yang digunakan adalah dengan mementerai perjanjian persefahaman/ persetujuan (MOA/ MOU) dengan pihak-pihak yang terlibat supaya program tersebut dapat dilaksanakan dan komuniti mendapat faedah yang berterusan seperti di **Lampiran 5.4.2.2 (2)**.

Punca risiko ketiga adalah risiko kesihatan dan keselamatan staf terlibat. Bagi mengelakkan staf mendapat jangkitan wabak COVID-19, Jawatankuasa Bencana Operasi Negeri (JOBN) telah ditubuhkan. Hasil mesyuarat seperti di **Lampiran 5.4.2.3 (3)** telah membuat Langkah pencegahan yang melibatkan kumpulan sasaran iaitu staf dan pelajar UiTM. Ia melibatkan penyakit-berjangkit seperti wabak, kecederaan dan kemalangan. Tindakan pencegahan adalah dengan cara tinjauan ke lokasi program dan maklumat semasa berkaitan lokasi, menghadiri kursus-kursus kesihatan dan rawatan kecemasan dan kerjasama dengan agensi berkuatkuasa tempatan.

SENARAI BUKTI :

1. [5.4.2.1 BUKTI 1 JKKPN.pdf](#)
2. [5.4.2.2 BUKTI 2 MOA ELSUHAZ.pdf](#)
3. [5.4.2.3 BUKTI 3 MINIT MESYUARAT JOBN.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Bagi mewujudkan persekitaran kerja yang kondusif, pihak pengurusan sentiasa menitik beratkan aspek keselesaan, kesihatan, keselamatan dan lain-lain penambahbaikan secara berterusan. Ini termasuklah keperluan untuk menyemak, menilai pencapaian tahap kemahiran serta kepakaran staf. Mekanisma yang diambil adalah melalui mesyuarat seperti Mesyuarat Jawatan kuasa Eksekutif Negeri (JKEN), Mesyuarat jawatankuasa kesepakatan, Mesyuarat Panel Pembangunan Manusia (PPSM), Mesyuarat Perancangan Strategik dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP). **Lampiran 5.4.3.1(1)** menunjukkan contoh maklumbalas yang dibincangkan dan penambahbaikan yang diambil semasa mesyuarat MKSP. Semua aduan samaada melalui email, sistem e-aduan dan penyampaian secara terus telah mendapat maklumbalas dari pihak yang bertanggungjawab. Antara tindakan penambahbaikan dalam usaha untuk mewujudkan persekitaran kerja yang kondusif adalah seperti menyediakan pejabat khas pengurusan POS didalam kampus, menaik taraf capaian internet di kampus dan kolej, mewujudkan sistem e-direktori staf dan e-aktiviti pelajar (HEP). Semasa pandemik Covid-19 melanda, UiTM CPP juga telah mewujudkan sistem rekod kehadiran menggunakan telefon pintar (aplikasi e-clock) dan memantau kehadiran staf dikampus menggunakan sistem e-pkp. Semua penambahbaikan ini dilaksanakan hasil maklum balas daripada staf dan pelajar (rujuk **lampiran 5.4.3.2.(2)**). Penambahbaikan program juga boleh dilakukan dengan mengambil kira maklum balas peserta program seperti **lampiran 5.4.3.3.(3)**. Dengan wujudnya platform aduan ini, tindakan penambahbaikan boleh diambil dan keberkesanan program boleh dikaji semula. Oleh itu prestasi dan kepakaran staf dapat dipertingkatkan. Bukan itu sahaja, semua keperluan staf dan pelajar juga dapat dinaik taraf dengan penyediaan kemudahan dan sistem yang lebih mesra pengguna.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1- LAMPIRAN 5.4.3.1.pdf](#)
2. [BUKTI 2- LAMPIRAN 5.4.3.2.pdf](#)
3. [BUKTI 3- LAMPIRAN 5.4.3.3.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pengurusan Sumber Manusia adalah bahagian yang penting didalam sesuatu organisasi, dimana pengurusan sumber manusia ini dianggap sebagai pemangkin dan penggerak kepada kesejahteraan dan kejayaan organisasi tersebut. Kampus UiTM cawangan Pulau Pinang amat menghargai segala sumbangan dan pengorbanan yang telah dicurahkan kepada kecemerlangan kampus ini. Galakan dan dorongan bagi menaikkan nama kampus telah diterapkan didalam hati semua warga staf untuk bersama didalam menjayakan matlamat ini. Hasil daripada galakan ini, terhasilnya berbagai inovasi yang telah berjaya membawa nama kampus UiTM ke arah kecemerlangan. Berbagai **penghargaan dan pengiktirafan** telah disenaraikan sebagai pencapaian kampus dan berbagai anugerah telah diberikan kepada warga staf secara berkumpulan atau individu, yang telah berbakti bagi menyumbang kepada kejayaan ini.

Salah satu cara yang digunakan bagi menyampaikan penghargaan ini adalah melalui majlis **Hari Inovasi atau Hari Kualiti** yang diadakan pada setiap tahun bagi menyampaikan penghargaan dan pengiktirafan ini kepada warga staf. Hari Inovasi 2019 bagi kampus UiTM Cawangan Pulau Pinang telah diadakan pada tarikh 11 Disember 2019 di Dewan Besar UiTM Pulau Pinang bagi menyampaikan penghargaan dan pengiktirafan tersebut. Antara anugerah dan penghargaan yang diberikan kepada staf akademik dan pentadbiran adalah seperti senarai yang dilampirkan di **Lampiran 5.5.1(1)**; anugerah bagi staf akademik dan staf pentadbiran, dan **Lampiran 5.5.2(2)**; bagi lain-alin Anugerah. Hari Inovasi bagi tahun 2020 ditangguhkan kerana pandemik covid-19 yang melanda negara pada tahun tersebut dan beberapa anugerah telah disenaraikan oleh Bahagian Sumber Manusia bagi tujuan pemakluman penghargaan.

SENARAI BUKTI :

1. [5.5 Integrasi_BUKTI 1_Lampiran5.5.1- Senarai Anugerah Inovasi_Hari Inovasi 11122019.pdf](#)
2. [5.5 Integrasi_BUKTI 2_Lampiran5.5.2 - Senarai Anugerah Perkhidmatan Cemerlang 2019.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Seiring dengan halatuju Universiti Teknologi MARA (UiTM) ke arah universiti yang berketrampilan dan mesra masyarakat, UiTM CPP komited dalam melebarkan khidmat kepada komuniti dan masyarakat dari segi aktiviti-aktiviti kesukarelawan. Seajar dengan **Objektif Kualiti Staf (OKS)** yang digariskan oleh Unit Pengurusan Kualiti (UPK) bahawa sekurang-kurangnya **80% staf akademik melibatkan diri dalam kegiatan pelajar dan/atau khidmat masyarakat setiap tahun Lampiran 6.1.1)(1)**. Bagi memantapkan lagi perhubungan antara universiti dan industri serta memupuk semangat kesukarelawan beberapa inisiatif telah diambil oleh UiTM CPP. Antaranya adalah seperti menjalin kerjasama dalam menandatangani beberapa perjanjian persefahaman bersama (MoU) antara universiti dan industri dan menjalankan pelbagai aktiviti kesukarelawan secara berkala bagi memastikan agar bidang tumpuan (BT) dapat dilaksanakan dengan sempurna sekaligus mencapai PI yang telah ditetapkan **Lampiran 6.1.2 (1)**.

Unit Pengurusan Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) telah mensasarkan KPI sebanyak **30 program pada tahun 2019 dan 11 program pada tahun 2020 (Lampiran 6.1.3)(1)** kepada PJIM&A dan dipertanggungjawabkan kepada Unit Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni (ICAN) setiap tahun. Dalam memenuhi tuntutan ini, ICAN dibawah Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri, Masyarakat & Alumni (PJIM&A), UiTM CPP bekerja keras menggerakkan aktiviti-aktiviti dan memberi mandat kepada fakulti-fakulti untuk melaksanakan program-program berbentuk kemasyarakatan. Unit-unit ini juga terlibat dengan memberi khidmat nasihat bagi memastikan pelaksanaan program-program ini berjaya.

Secara dasarnya, beberapa proses operasi perlu dipenuhi bagi memastikan kelangsungan program-program ini dapat dijalankan dengan baik bagi memenuhi KPI ICAN dan PSTU, UiTM CPP. Ia bermula dengan perancangan program dengan penyediaan kertas kerja oleh ketua projek di setiap fakulti dan jabatan, pembentangan kertas kerja, semakan kriteria, pelaksanaan program, pemantauan status pelaksanaan program, laporan program dan laporan program di SMART. Setiap proses operasi program bersandarkan kepada model Plan, Do, Check, Action (PDCA) dan berdasarkan elemen Approach, Deployment, Learning dan Integration (ADLI). Kesenambungan PDCA dan ADLI dalam pelaksanaan program adalah untuk memastikan program kemasyarakatan yang dijalankan mantap dan mampu memberi impak tersendiri bukan sahaja kepada komuniti bahkan kepada UiTM CPP khususnya seperti di **Lampiran 6.1.4 (1)**. Namun, setiap program mempunyai perincian operasi programnya tersendiri.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Sejajar dengan perancangan Rancangan Malaysia ke 11, dan Pelan Perancangan Strategik UiTM 2025, sasaran utama PSTU UiTM CPP, ICAN secara proaktif menggariskan pendekatan tertentu seperti proses kelulusan projek, proses pengurusan MOU/MOA dan proses pengumpulan data di SMART. Bagi memastikan kelangsungan pendekatan tersebut, proses-proses seperti carta alir di **Lampiran 6.2.1(2)** dipraktikkan.

Bagi memantapkan aktiviti-aktiviti kemasyarakatan yang menjurus kepada pengurusan bencana, model PDCA digunapakai di setiap program yang dijalankan seperti ditunjukkan di **Lampiran 6.2.2(3)**. Dalam memastikan aktiviti kemasyarakatan dijalankan dengan jayanya, pihak PJIM&A dan pihak pengurusan UiTM CPP sentiasa memberi sokongan tidak berbelah bahagi kepada setiap program yang dijalankan. Ini bertujuan mencapai sekurang-kurangnya 80% staf akademik melibatkan diri dalam kegiatan pelajar dan/atau khidmat masyarakat setiap tahun (**Lampiran 6.2.3 (3)**). Justeru, operasi proses kelulusan projek, proses kelulusan MoA/MoU (**Lampiran 6.2.4)(4)** dan pengurusan data yang sistematik dirancang dengan lebih teliti.

Kepuasan hati pelanggan juga dinilai mencakupi objektif pendekatan operasi untuk memastikan keberkesanan program dijalankan (**Lampiran 6.2.5)(4)**. Ini merupakan inisiatif strategi pendekatan operasi bagi memastikan UiTM CPP sentiasa dekat dihati masyarakat.

SENARAI BUKTI:

1. [6.1_Exec_summary_Bukti1.pdf](#)
2. [6.2.1_Bukti2.pdf](#)
3. [6.2.2-3_Bukti3.pdf](#)
4. [6.2.4-5_Bukti4.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Proses pemantapan yang sistematik dilaksanakan dengan penganjuran program kesukarelawan dan khidmat masyarakat bagi memastikan inisiatif yang disediakan bertujuan meningkatkan penglibatan staf (OKS) dan memastikan kesukarelawan dan khidmat masyarakat yang ditetapkan oleh UiTM CPP dapat dicapai oleh ICAN dan Fakulti (**Lampiran 6.3.1)(1)**). Atas inisiatif pihak ICAN mahupun Fakulti, proses pelaksanaan di perkukuhkan lagi dengan menjemput pihak luar untuk merasmikan program khidmat masyarakat dan komuniti selain menjemput pihak wartawan untuk membuat liputan program kemasyarakatan (**Lampiran 6.3.2)(2)**) yang dijalankan oleh ICAN dan Fakulti dan ianya diperkukuhkan melalui penerbitan (**Lampiran 6.3.3)(3)**).

Bagi merealisasikan perancangan Model Ekonomi Baru (MEB) dan Rancangan Malaysia ke-11, Unit ICAN dibawah PJIA&M, UiTM Cawangan Pulau Pinang amat menitik berat kesinambungan kerjasama dan kolaborasi di antara industri luar mahupun komuniti agar ianya selari dengan sasaran rangka tindakan Perancangan Strategik UiTM 2025. Beberapa proses jalinan dan kerjasama dengan industri luar melalui MoU dan MoA telah terjalin (Bukti *Face shield & hand sanitizer*). Jalinan kerjasama dengan industri luar ini berteraskan hubungan usahasama, inovasi, pengkomersilan dan perundangan dan secara tidak langsung memberi peluang kepada para pengajar dan berkongsi kepakaran dalam bidang masing-masing. Justeru, carta aliran secara terperinci sehingga termeterai suatu perjanjian antara pihak UiTM CPP dan industri luar perlu di jadikan rujukan.

Segala program dan aktiviti yang berasaskan jaringan industri, komuniti dan alumni akan dilaporkan melalui moderator setiap fakulti yang dilantikan bagi mengisi data yang diperlukan. Pihak ICAN akan menyediakan laporan analisa bagi data keseluruhan jaringan industri, komuniti, dan alumni bagi keperluan universiti dan pemegang taruh. Sehubungan dengan itu, segala pelaporan aktiviti mahupun program akan dilaporkan dalam sistem SMART ICAN. Sistem SMART juga bertindak sebagai repositori data yang akan dianalisa mengikut keperluan pelaporan universiti. **Lampiran 6.3.4(4)** menunjukkan proses pengumpulan data SMART yang boleh di akses di lama sesawang berikut <http://smart.uitm.edu.my/v2/>.

SENARAI BUKTI :

1. [6.3.1_Bukti1.pdf](#)
2. [6.3.2_Bukti2_compressed.pdf](#)
3. [6.3.3_Bukti3-compressed.pdf](#)
4. [6.3.4_Bukti4.pdf](#)
5. [6.3.4_Bukti4.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

UiTM CPP mengurus sistem kerja dengan melaksanakan Perancangan Strategik dan menetapkan petunjuk prestasi utama (KPI) bagi bidang tumpuan. Bagi menambahbaik sistem kerja, pihak pengurusan UiTM CPP juga menetapkan **Objektif Kualiti Staf (OKS 4)** yang berfokus kepada penglibatan staf akademik bersama komuniti dan aktiviti-aktiviti kesukarelawan.

Bagi menjamin keberhasilan dalam memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan, UiTM CPP telah membuat Perancangan Strategik bagi tempoh 5 tahun RMK-11 (2016 - 2020) dan Perancangan Strategik UiTM 2025 dengan memberi fokus kepada tiga (3) agenda/proses utama iaitu :

- 1) Proses pemantapan aktiviti komuniti dan kesukarelawan, Proses pengurusan dan kerjasama dengan agensi luar; MOU/MOA, Proses pengumpulan data/laporan-SMART seperti di **Lampiran 6.4.1.1(1)**.
- 2) Hasil jangkaan dari Pelaksanaan Objektif dan Inisiatif Strategik Bidang Tumpuan boleh dirujuk di **Lampiran 6.4.1.2(1)**.
- 3) Pengukuran impak kolaborasi (**Lampiran 6.4.3(2)**) dan kaedah operasi kerjasama juga diwujudkan. (**Lampiran 6.4.1.4(3)**)

SENARAI BUKTI:

1. [6.4.1.1-2_new_Bukti1.pdf](#)
2. [6.4.1.3_Bukti2.pdf](#)
3. [6.4.1.4_Bukti3.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Komitmen pengurusan kanan UiTM CPP di dalam memastikan projek-projek kesukarelawanan yang memenuhi KPI mencapai matlamatnya ditunjukkan dengan penilaian semula perjalanan projek dan mengenal pasti peluang-peluang penambahbaikan (**Lampiran 6.4.2.1)(1)** melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP). Melalui Unit Perancangan Strategik UiTM CPP, para Koordinator/Pengarah projek/AJK Perancangan Strategik setiap fakulti, jabatan, bahagian dan unit perlu membuat pelaporan bulanan dan menyediakan pelan intervensi/pengukuhan untuk pencapaian PI berkala.

Justeru operasi pembelajaran dalam mengenal pasti risiko dari segi proses kelulusan projek (**Lampiran 6.4.2.2)(2)**, proses pengurusan MOU/MOA dan proses sistematik pengurusan data ditunjukkan di **Lampiran 6.4.2.3(3)**. Penilaian kepada pencapaian objektif projek serta aduan dan maklum balas pelanggan dilakukan untuk mengenal pasti kelemahan dan langkah pembetulan serta penambahbaikan yang bersesuaian

SENARAI BUKTI :

1. [6.4.2.1_Bukti1.pdf](#)
2. [6.4.2.2_Bukti2.pdf](#)
3. [6.4.2.3_Bukti3.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Komitmen pengurusan kanan UiTM CPP di dalam memastikan projek-projek kesukarelawanan yang memenuhi KPI mencapai matlamatnya ditunjukkan dengan penilaian semula perjalanan projek dan mengenalpasti peluang-peluang penambahbaikan melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP). Melalui Unit Perancangan Strategik UiTM CPP, para Koordinator/Pengarah projek/ AJK Perancangan Strategik setiap fakulti, jabatan, bahagian dan unit perlu membuat pelaporan bulanan dan menyediakan pelan intervensi/pengukuhan utk pencapaian PI berkala.

Penilaian kepada pencapaian objektif projek serta aduan dan maklumbalas pelanggan dilakukan untuk mengenalpasti kelemahan dan langkah pembetulan serta penambahbaikan yang bersesuaian seperti ditunjukkan di **Lampiran 6.4.3.1(1)**, **Lampiran 6.4.3.2(2)**, **Lampiran 6.4.3.3(3)** dan **Lampiran 6.4.3.4(3)**.

SENARAI BUKTI :

1. [6.4.3.1_Bukti1.pdf](#)
2. [6.4.3.2_Bukti2.pdf](#)
3. [6.4.3.3-4_Bukti3.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Ke arah membudayakan inovasi dan kesukarelawan di UiTM CPP, pengurusan kanan telah memberi ruang secukupnya kepada warga kampus di dalam melaksanakan projek. Integrasi amalan atau pembudayaan dalam proses operasi kelulusan projek, MOU/MOA dan pengumpulan data ditunjukkan dalam **Lampiran 6.5.1(1)**. Penglibatan staf diberi sokongan di dalam bentuk pelepasan waktu bekerja untuk melibatkan diri di dalam operasi penyediaan produk dan penyertaan di dalam pertandingan inovasi (**Lampiran 6.5.2 (2)**) dan pengiktirafan projek inovasi sebagai sumbangan kepada universiti dan diambil kira di dalam proses penilaian staf. Selain itu, menggalakkan juga sumbangan luar hasil daripada produk inovasi (**Lampiran 6.5.3) (3)** dan memeterai perjanjian dengan agensi luar (**Lampiran 6.5.4) (4)**).

SENARAI BUKTI :

1. [6.5.1_Bukti1.pdf](#)
2. [6.5.2_Bukti2.pdf](#)
3. [6.5.3_Bukti3_compressed.pdf](#)
4. [6.5.4_Bukti4_compressed.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Hasil Utama 3 akan melaporkan keberkesanan penglibatan sumber manusia didalam program kemasyarakatan dan sukarelawan bagi mencapai 4 objektif hasil iaitu 1) pengiktirafan tenaga kerja melalui sumbangan kepakaran staf, 2) pengiktirafan tenaga kerja melalui sumbangan berterusan rakan strategik, 3) peningkatan indeks kegembiraan, dan 4) penghasilan inovasi.

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Bahagian ini melaporkan hasil keberkesanan pengurusan sumber manusia dalam melibatkan staf UiTM Cawangan Pulau Pinang dalam program **kemasyarakatan dan kesukarelawanan** bagi mencapai objektif yang telah ditetapkan. Indikasi utama yang diukur adalah di antara yang akan memberi impak kepada pencapaian UiTM secara keseluruhan. Objektif yang telah ditetapkan adalah selari dengan Objektif Kualiti Staf yang keempat dan Pelan Strategik UiTM 2020-2025 yang mana memberi impak kepada pencapaian UiTM secara keseluruhan.

Pencapaian objektif penglibatan sumber manusia terdiri daripada 4 hasil keberkesanan yang terdiri daripada:

1. Pengiktirafan tenaga kerja melalui sumbangan kepakaran staf
2. Pengiktirafan tenaga kerja melalui sumbangan berterusan rakan strategik
3. Peningkatan indeks kegembiraan
4. Penghasilan inovasi

Setiap objektif yang dipaparkan akan melalui 4 analisa pemantauan iaitu Tahap (*Level*), Tren (*Trend*), Perbandingan (*Comparison*) dan Kepentingan (*Importance*) bagi melihat tahap pencapaian, perbandingan dan kepentingan objektif kepada 4 kategori kumpulan yang telah disasarkan. Secara keseluruhannya, hasil daripada sumbangan kepakaran staf dan rakan strategik telah mendapati bahawa warga UiTM CPP begitu komited dalam melaksanakan program komuniti, kemasyarakatan dan sukarelawanan dan telah mencapai 100% dalam PI 77 & 78 bagi kedua-dua tahun 2019 dan 2020. Kepakaran dan kebolehan yang ditunjukkan oleh pihak UiTM CPP mendapat kepercayaan yang baik dari pihak-pihak luar yang telah membolehkan jalinan rakan strategik yang memberangsangkan.

Tren positif dapat dilihat dari perkembangan sumbangan setiap aktiviti dan disebabkan oleh keberkesanan dan kejayaan pelaksanaan program terdahulu, rakan strategik telah mendapat kepercayaan masyarakat dan organisasi untuk terus menyumbang pada tahun yang berikutnya. Sebagai bukti, jumlah keseluruhan sumbangan adalah sebanyak RM 15,600 pada tahun 2019 dan meningkat ke RM35,500 pada tahun 2020. UiTM CPP juga dapat meyakinkan pihak YaPEIM untuk menjadi penyumbang tetap bagi program kemasyarakatan Foodbank yang telah dijalankan secara berkala di UiTM CPP sejak 2018.

Oleh kerana pencapaian yang terus meningkat, indeks kegembiraan para staf juga berada di tahap yang baik sekitar dua tahun ini dan ini adalah hasil daripada kepuasan pelanggan dan

staf. UiTM CPP juga berada di tangga kedua tertinggi (seluruh kampus UiTM) dari segi peningkatan jumlah responden dalam menentukan indeks kegembiraan. Namun yang demikian, penghasilan inovasi didapati menurun sedikit dan ini disebabkan oleh wabak Covid-19 yang melanda negara yang membataskan penyertaan di kalangan staf UiTM CPP. Walaupun begitu, tahun 2020 mencatatkan peratusan penarafan emas UiTM CPP yang tertinggi dalam bidang inovasi berbanding UiTM cawangan lain di zon utara. UiTM CPP juga telah berjaya mencapai sasaran PI 100% walaupun berada di tangga ke-4 dalam kategori kampus ZONE UTARA. Ini adalah kerana tidak kesemua program tersebut tertumpu pada Bahagian Transformasi yang disasarkan.

Secara amnya, hasil kajian bagi sub-domain Indeks Keterlibatan Staf di UiTM CPP merangkumi ciri-ciri indeks kepuasan kerja, proses pentadbiran dan kepimpinan yang mana telah menunjukkan peningkatan yang membanggakan. Dengan adanya pencapaian yang konsisten ini, ia menunjukkan bahawa kebolehan dan kepakaran staf UiTM CPP melaksanakan program usahasama dengan banyak pihak telah menaikkan imej dan nama baik universiti. Kepercayaan yang diberikan oleh pihak luar juga telah meningkatkan visibiliti universiti di mata pihak luar terutamanya dalam bidang kemasyarakatan dan kesukarelawanan. Pada masa yang sama, pencapaian ini telah meningkatkan indeks kegembiraan staf yang merupakan faktor yang penting dalam mengekalkan pencapaian yang cemerlang dan kegembiraan yang berterusan.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [UiTM CPP_TAHAP\(LEVEL \).pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [UiTM CPP_TREN\(TREND\).pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [UiTM CPP_PERBANDINGAN\(COMPARISON\).pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [UiTM CPP_KEPENTINGAN\(IMPORTANCE\).pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Hasil utama 1 akan melaporkan PERANCANGAN STRATEGIK UiTM CPP dalam melaksanakan program kemasyarakatan dan sukarelawan bagi mencapai 3 objektif hasil iaitu 1) Penglibatan berterusan oleh kumpulan sasar, 2) Penglibatan secara tidak langsung dalam pengurusan bencana dan 3) Jalinan Industri dan kerjasama dengan Pihak Luar.

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Bahagian ini melaporkan hasil keberkesanan perancangan strategik UiTM CPP dalam melaksanakan program kemasyarakatan dan sukarelawan bagi mencapai objektif yang telah ditetapkan. Objektif yang telah ditetapkan adalah selari dengan Objektif Kualiti Staf yang keempat dan Pelan Strategik UiTM 2020-2025 yang mana memberi impak kepada pencapaian UiTM secara keseluruhan.

Pencapaian objektif perancangan strategik terdiri daripada 3 hasil keberkesanan yang terdiri daripada:

1. Penglibatan berterusan oleh kumpulan sasar
2. Penglibatan secara tidak langsung dalam pengurusan bencana
3. Jalinan Industri dan kerjasama dengan Pihak Luar.

Setiap objektif yang dipaparkan akan melalui 4 analisa pemantauan iaitu Tahap (*Level*), Tren (*Trend*), Perbandingan (*Comparison*) dan Kepentingan (*Importance*) bagi melihat tahap pencapaian, perbandingan dan kepentingan objektif kepada 4 kategori kumpulan sasaran. Secara keseluruhannya, warga UiTM CPP begitu komited dalam melaksanakan program komuniti, kemasyarakatan dan sukarelawan sepanjang tempoh 2019-2020.

Hasil ketiga-tiga objektif menunjukkan tren peningkatan yang positif dalam tempoh tiga tahun iaitu dari 2018 sehingga 2020. Pada tahun 2019, 2 projek bersama komuniti telah dijalankan iaitu Kempen Kesedaran Bencana Empangan Bukit Merah dan CPR@Komuniti kepada masyarakat setempat. Bahkan semasa berlakunya pandemik Covid-19, UiTM CPP tetap komited melaksanakan program hingga terhasilnya **3 projek mega** melibatkan pembuatan **Face Shield, Hand sanitizer** dan sistem **e-clock**. Peratusan bilangan projek pada tahun 2020 adalah melebihi sasaran PI yang telah ditetapkan oleh Unit Perancangan Strategik.

Pada hujung tahun 2018 beberapa program dari Fakulti Sains Kesihatan Puncak Alam di bawa masuk ke UiTM CPP Kampus Bertam, sekaligus meningkatkan lagi beberapa PI bagi aktiviti bersama komuniti dan sukarelawan. Tahun 2020 membuktikan tahun cemerlang UiTM CPP bagi dalam aktiviti khidmat masyarakat khususnya kepada petugas barisan hadapan. Ianya merangkumi 4 kumpulan sasaran yang terdiri daripada komuniti setempat, staf/ pelajar UiTM, sekolah dan hospital. Sebelum negara dilanda pandemik Covid-19, UiTM CPP telah banyak melaksanakan aktiviti yang melibatkan 3 kumpulan sasaran iaitu 2 daripadanya adalah dari pihak luar iaitu melibatkan komuniti setempat, staf dan pihak sekolah dan 1 kumpulan sasaran adalah dari dalaman UiTM CPP iaitu pelajar dan staf UiTM CPP. Sejurus setelah negara dilanda Covid-19 pada tahun 2019 dan 2020, UiTM CPP telah mempergiatkan lagi usaha dalam aktiviti komuniti dan sukarelawan dengan melebarkan kumpulan sasaran iaitu melibatkan pihak hospital bertujuan bagi membendung penularan wabak Covid-19.

Keberkesanan objektif dan inisiatif UiTM CPP dalam pelaksanaan pelan strategik Masyarakat dan Sukarelawan dapat dilihat dengan peningkatan jalinan dengan Industri melalui pemeteraian MOU serta kerjasama dengan pihak luar seperti sekolah, komuniti setempat, hospital mahupun klinik. Objektif dan inisiatif strategik UiTM CPP juga telah menghasilkan beberapa inovasi antaranya Face Shield yang menyertai Pertandingan Idea Unggul@UiTM

2020 berjaya mendapat penaratan **EMAS dan Johan kategori Anugerah Inovasi Sosial (Penciptaan)**, Hand Sanitizer telah berjaya memeterai MOA **perjanjian pelesenan antara UiTM dan Elshaz (M) Sdn Bhd** untuk pengkomersilan serta sistem e-Clock telah berjaya menyertai **KIK 2020 yang turut memenangi pingat Emas.**

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [UiTM_PENANG_HASIL_2_TAHAP.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [UiTM_PENANG_HASIL_2_TREN.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [UiTM_PENANG_HASIL_2_PERBANDINGAN.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [UiTM_PENANG_HASIL_2_KEPENTINGAN.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Pelanggan UiTM CPP terdiri daripada pelajar, pihak industri, komuniti dan pekerja barisan hadapan memainkan peranan penting dalam usaha penambahbaikan bagi setiap program yang dijalankan. Oleh itu, hasil laporan ini melibatkan 3 objektif utama iaitu 1) MoU/MoA bersama pihak industri 2) program khidmat masyarakat dan kesukarelawan 3) tahap kepuasan hati pelanggan

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Hasil tumpuan pelanggan memfokuskan pencapaian terhadap keberkesanan penglibatan pemegang taruh universiti yang dijalankan sepanjang tahun 2019-2020.

Merujuk RMK11, bagi memastikan halatuju industri berkemahiran, pihak UiTM CPP merangka pelan dengan memperluaskan kerjasama dengan pihak industri dalam mewujudkan kerjasama penyelidikan dan mempertingkatkan penglibatan industri dalam inisiatif akademik serta memperluaskan jaringan industri yang dapat memberi manfaat kepada semua pihak. Memorandum persefahaman yang dimeterai telah memberi impak positif apabila para pelajar dapat melakukan latihan industri serta mendapat konsultasi daripada pakar industri seterusnya membuka luas kebolehpasaran kerjaya kepada graduan-graduan UiTM CPP.

Melalui pencapaian terhadap keberkesanan penglibatan pelanggan luar ini, UiTM CPP bukan sahaja menjadi pusat penambahan ilmu bahkan ianya menjadi sebuah tempat penghasilan inovasi dan rekacipta seperti projek berimpak tinggi terutamanya ketika pandemik COVID-19 berleluasa, iaitu penghasilan dan pengeluaran ' *Hand sanitizer*' secara komersial bersama pihak industri yang mana telah memberi manfaat kepada masyarakat dan komuniti. Hasil dari program ini, telah meningkatkan imej dan kecemerlangan UiTM CPP sebagai antara kampus cawangan UiTM yang berjaya menyumbang sasaran industri berkemahiran.

Selain dari itu, UiTM CPP telah banyak menganjurkan program khidmat masyarakat dimana inisiatif ini bagi menyalur kepakaran dan hasil penyelidikan kepada masyarakat umum. Keperhatian pihak UiTM CPP terhadap masyarakat dan komuniti memberi impak positif kepada golongan sasar serta meningkatkan *visibility* UiTM CPP kepada masyarakat luar selain mengeratkan jalinan silaturrahim diantara universiti awam dan masyarakat.

Hasil tumpuan pelanggan yang cemerlang dapat diukur dengan tahap kepuasan hati pelanggan melalui maklum balas yang diterima bagi setiap program yang dijalankan. Setiap pelaksanaan aktiviti yang berstrategi telah memberi impak yang memberangsangkan terhadap imej UiTM CPP sebagai satu universiti yang mempunyai kapasiti dan keupayaan dalam mencapai aspirasi Rancangan Malaysia Ke-11 (RMK11) dan Perancangan Strategik UiTM 2025

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [UiTM PENANG HASIL_3level.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [UiTM PENANG HASIL_3Tren.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [UiTM PENANG HASIL_3_Perbandingan \(Comparison\).pdf](#)

FILE KEPERINGINAN (importance)

BUKTI : [UiTM_PENANG_HASIL_3_Kepentingan \(Importance\).pdf](#)