

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2021

PEJ.PEMB.INFRASTRUKTUR & INFOSTRUKTUR PENGURUSAN FASILITI DAN TEKNOLOGI

KETUA PTJ :

MOHD FOZI BIN ALI

KETUA UNIT KUALITI :

PENYELARAS :

KHAIRUL ANUAR BIN HJ. A RAHIM

PENULIS :

1. KHAIRUL ANUAR BIN HJ. A RAHIM
2. NORAZLINA BINTI MAHAT
3. NOR ASIMAH BT MAHMUD
4. EZIANTI BINTI KAMAL
5. KAMARUDDIN BIN MAHAD
6. ZIRAIZRATUL MOHAINI BINTI MOHAMAT
7. AZLAN BIN ADNAN

8. KAMALIYAH BINTI SARJO @ HJ. AHMAD
9. AHMAD BIN KASIM
10. ASLIDA BINTI OMAR
11. SARIANI BINTI SARIJO
12. EZABARENA BINTI RADZI
13. ADIBAH BINTI ABDUL MUTALIB
14. ZAINUDIN BIN REBIN
15. FAUZIAH BINTI BACHIK
16. INTAN ZURIATY BINTI MUJIRIMI
17. MUHAMAD ZEKRY BIN MOHAMAD ZAKI
18. NUR ZAZALINDA BINTI SAZALI
19. MONA ANITA BINTI FAUZI
20. NORHASLINA BINTI ABD MUTTALIB
21. ARMAI BINTI MOHAMED
22. ZAMANI BIN UMAR HUSIN
23. MOHD FIRDAUS FAIROZ BIN ZAIROLAZHAR
24. NOOR HASIKEN BINTI BORHANUDIN
25. MOHD HANAFI BIN MOGHNI
26. AZMAN BIN SAUBIRAN
27. MOHD HAIRY BIN MOHAMADDIAH
28. IRWAN BIN OTHMAN
29. SAMSURIWATI BINTI SOHAINI
30. JULIANA BT JOHARI
31. AFIDAH BINTI MUDZAMIL

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kepimpinan Kanan PPII menggerakkan bidang tumpuan Pengurusan Fasilitas dan Teknologi berpandukan hala tuju strategik Universiti di dalam Rancangan Malaysia Kesebelas (RMKe-11). Dari sudut kepimpinan di PPII itu sendiri, Kepimpinan Kanan merujuk kepada Model **Pelaksanaan Hala Tuju Strategik RMKe-11 UiTM** yang mempunyai empat (4) komponen utama iaitu : Nilai, Sistem Sokongan, Teras dan Sasaran. Berdasarkan kepada model tersebut Kepimpinan Kanan PPII telah menerapkan **kepimpinan secara transformasi** dalam membentuk dan menjayakan matlamat organisasi. Kepimpinan Transformasi merangkumi penekanan kepada **empat (4) komponen utama iaitu Hubungan, Tanggungjawab, Peranan dan Hasil**.

PPII menjadi **pemangkin** bagi memacu UiTM kearah pencapaian aspirasi Universiti tersohor. Kepimpinan PPII sentiasa berusaha untuk mempunyai **tadbir urus yang mantap, tenaga kerja berprestasi tinggi dan penyampaian perkhidmatan cemerlang, infrastruktur dan infostruktur yang lestari serta pengurusan dan pengukuhan kewangan yang profesional**.

PPII bertanggungjawab dalam menjayakan **Objektif Strategik 4** iaitu salah satu objektif di bawah empat (4) objektif strategik P&P **Pelan Strategik RMKe-11 UiTM**. Objektif tersebut adalah **meningkatkan kualiti sistem sokongan Pengajaran dan Pembelajaran (P&P) serta menerapkan budaya berkongsi strategi**.

Kepimpinan Kanan PPII memastikan akses kepada P&P diperluaskan melalui inisiatif meningkatkan jalurlebar dan kawasan liputan WiFi di semua kampus. Inisiatif ini telah digerakkan oleh PPII melalui perjanjian kontrak baharu dengan Penyedia Servis (*Service Provider*) yang telah ditandatangani pada 2019.

Jalur lebar untuk akses Internet di UiTM Shah Alam dan UiTM Puncak Alam masing-masing telah dipertingkatkan daripada 5Gbps dan 2Gbps kepada 10Gbps. Akses Internet secara berpusat untuk kampus-kampus cawangan pula meningkat kepada 100Gbps berbanding 4Gbps manakala jalur lebar IPVPN *MetroEthernet* untuk setiap kampus dinaikkan daripada 6-150Mbps kepada 2Gbps . Manakala kawasan liputan WiFi di semua kampus UiTM adalah **60%**. Kepimpinan kanan telah menetapkan kawasan liputan akan diperluaskan kepada tahap **95% pada tahun 2025**.

PPII menyokong penyediaan dan penambahbaikan infrastruktur fasiliti melalui projek-projek ubahsuai dan pembaikan yang dijalankan pada tahun 2019 -2020. Kerja-kerja perkhidmatan penyelenggaraan infrastruktur fasiliti dijalankan dengan tahap kualiti yang sama malah lebih baik walaupun perlu mengambilkira pengurangan peruntukan Universiti Kontrak-kontrak perkhidmatan fasiliti sentiasa ditambahbaik melalui proses semakan semula dokumen kontrak yang perlu diperbaharui. PPII juga terlibat dengan pengurusan **17 kampus dan projek PFI UiTM** merangkumi daripada proses perancangan sehingga pengurusan pengoperasian fasiliti dan ICT. PPII juga menggerakkan usaha kearah **penjimatan tenaga** khususnya penggunaan tenaga elektrik di UiTM. Unit Pengurusan Tenaga di bawah Jabatan Infrastruktur bertanggungjawab dalam menjalankan inisiatif-inisiatif penjimatan tenaga seperti **pemasangan solar roof dan solar farm di kampus-kampus di UiTM sebagai sumber tenaga alternatif**.

Inisiatif-inisiatif yang telah dirangka berasaskan Pelan Strategik RMKe-11 UiTM ini sentiasa dipantau, dianalisa dan ditambahbaik menggunakan Model **Strategic Planning Implementation and Monitoring (SPIM)**.

PPII menggunakan kaedah berikut sebagai platform pemantauan perancangan iaitu:

- i. **Penggunaan platform secara atas talian**
- ii. **Pewujudan bahagian yang berperanan sebagai pemantau utama projek PPII**
- iii. **Pelaksanaan mesyuarat secara berkala**
- iv. **Bengkel Perancangan Strategik PPII (2016-2020)**
- v. **Penyertaan Program Pengauditan Kualiti/ Persijilan**

PPII menggunakan pendekatan **Project Management Life Cycle (PMLC)** untuk memastikan semua projek yang dirancang dapat dilaksanakan serta dipantau dan dinilai bagi mengoptimumkan prestasi dan hasil projek. Pendekatan PMLC ini direalisasikan ke dalam bentuk sistem iaitu **ITPro untuk ICT dan e-Projek serta e-Kontrak untuk Infrastruktur Fasiliti. Sistem-sistem ini digunapakai secara menyeluruh di semua kampus konvensional UiTM.**

Pengoperasian PPII bergerak berdasarkan **Manual Prosedur Kerja (MPK)** yang telah diwartakan dan ditambah baik dari masa ke semasa mengikut keperluan Universiti dan satutori. Dasar ICT UiTM telah diwartakan sebagai garis panduan pengurusan ICT untuk semua PTJ di UiTM. Manakala Dasar Pengurusan Infrastruktur, Ruang, Projek, Fasiliti dan Tenaga diwartakan di bawah Jabatan Infrastruktur sebagai Dasar Tadbir Urus dan Pengoperasian Infrastruktur dan Fasiliti di UiTM.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) adalah peneraju terhadap ketersediaan dan pengoperasian **Infrastruktur Fasiliti dan ICT** di **seluruh sistem UiTM**. PPII merupakan **nadi teras utama** perkhidmatan yang komprehensif, relevan dan terkini serta fasiliti dan teknologi terkini bagi tujuan memenuhi keperluan pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan di UiTM.

Kepimpinan Kanan PPII yang dinaungi oleh Timbalan Naib Canselor (Pembangunan) terdiri daripada seorang Penolong Naib Canselor (Infostruktur), empat (4) Pengarah Jabatan, seorang Ketua Timbalan Pendaftar Kanan, dua belas (12) Ketua Bahagian. Pengurusan Kanan berperanan dalam tadbir urus Jabatan termasuk menjadi urusetia, ahli dan mempengerusikan Jawatankuasa dalaman dan luaran yang dibentuk untuk menilai permohonan, menganalisa dan membuat keputusan berkaitan Pembangunan, Pengurusan Fasiliti dan ICT di UiTM. Rujuk **Lampiran 1.2.1: Carta Organisasi PPII, Lampiran 1.2.2 : Dokumen Tadbir urus PPII.**

Kepimpinan merupakan suatu keperluan dalam membina kekuatan organisasi terutamanya dalam memimpin organisasi ke arah menuju dan mencapai matlamat yang telah ditetapkan. Kepimpinan kanan PPII mengerakkan keseluruhan organisasi untuk menjayakan bidang tumpuan **Pengurusan Fasiliti dan Teknologi** dengan mempraktikkan kaedah **Kepimpinan secara Transformasi** yang merangkumi gabungan faktor-faktor kearah penghasilan *output* seperti pada **Rajah 1.2.1 dan 1.2.2 : Model Kepimpinan Transformasi PPII.**

Kepimpinan transformasional adalah gaya kepimpinan di mana pemimpin mendorong, memberi inspirasi dan memotivasi pekerja untuk berinovasi dan mencipta perubahan yang akan membantu perkembangan dan membentuk kejayaan jabatan pada masa hadapan. Ini dicapai di PPII dimana kepimpinan kanan memberikan contoh melalui rasa budaya organisasi yang kuat dan pemilikan pekerja di tempat kerja.

Model ini merangkumi **empat (4) komponen** dalam kepimpinan transformasi: Hubungan, Peranan, Tanggungjawab, dan Hasil. Model yang digunakan ini tidak linear; setiap komponen sangat penting dalam membangunkan dan mengekalkan kepimpinan transformasi. Justeru melalui pendekatan model ini kepimpinan kanan PPII telah **menginovasi model** tersebut dalam **menggerakkan pola hasil** yang diharapkan selaras dengan visi, misi, dan strategi Universiti.

Komponen Hubungan:

Melalui pemerksaan kompetensi sumber manusia seramai 528 orang (tahun 2020), Pengurusan Kanan PPII telah menggerakkan bidang tumpuan **Pengurusan Fasiliti dan Teknologi** dengan melaksanakan program dan aktiviti yang telah **dirancang**. Kepimpinan Kanan PPII telah menyerapkan **Budaya Kerja Organisasi** berpandukan kepada pendekatan **7 prinsip di dalam Budaya Perdana (Rajah 1.2.3 dan 1.2.4)** dan yang terkini **Nilai Baharu UiTM: ESI dan iDART (Rajah 1.2.5 dan 1.2.6)** dalam menggerakkan staf PPII untuk bekerja secara berpasukan, komited dan berakauntabiliti.

Komponen Peranan:

Setiap Jabatan di bawah PPII telah ditetapkan dengan **carta fungsi** dan setiap staf

berperanan untuk melaksanakan fungsi tersebut. Terdapat empat (4) Jabatan di bawah TNC (Pembangunan) merangkumi Jabatan Infrastruktur, Jabatan Infostruktur, Jabatan Pengurusan & Pelaburan Hartanah dan UiTM *Green Center* (UiGC).

Rujuk **Lampiran 1.2.3: Carta Fungsi PPII**.

Komponen Tanggungjawab:

Kepimpinan Kanan PPII adalah kepimpinan yang bervariasi dari **sudut kepakaran**. Kepelbagaian bentuk kepakaran ini disatukan dan **berkongsi pengetahuan** untuk menjayakan visi dan misi Universiti, pelaksanaan pelan strategik yang berkesan dan penghasilan staf yang dinamik, berkemahiran dan efisien.

Kepimpinan Kanan PPII juga berperanan sebagai **Ketua Skim** yang bertanggungjawab **merancang, menentukan hala tuju dan melaksanakan** agihan dan keperluan perjawatan **di PPII dan kampus cawangan**. Skim perjawatan yang terlibat dan tertakluk di bawah peranan PPII adalah Skim Perkhidmatan **Kejuruteraan (J), Kemahiran (H), Kewangan (W) dan Sistem Maklumat (F)**. Rujuk **Lampiran 1.2.4 : Senarai Ketua Skim**.

Komponen Hasil:

Hasil diperolehi daripada kepimpinan kanan PPII yang memacu **kolaborasi hubungan pemimpin, staf dan pihak luar (kontraktor, konsesi dan sebagainya)** dan pada yang masa yang sama menjalankan tanggungjawab sebagai pemimpin. Hubungan, peranan dan tanggungjawab kepimpinan kanan PPII mencerminkan hasil atau kejayaan yang diperolehi oleh organisasi. Rujuk **Lampiran 1.2.5 : Senarai Mesyuarat yang Melibatkan Kontraktor dan Konsesi dengan Kepimpinan Kanan PPII**.

-

SENARAI BUKTI:

1. [Lampiran 1.2.1.pdf](#)
2. [Lampiran 1.2.2.pdf](#)
3. [Rajah 1.2.1 - 1.2.4.pdf](#)
4. [Lampiran 1.2.3 .pdf](#)
5. [Lampiran 1.2.4 - 1.2.5.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan Kanan PPII menggerakkan perancangan dengan **menjalankan perluasan** berdasarkan komponen-komponen yang memacu **Model Kepimpinan Transformasi** merangkumi komponen Hubungan, Peranan, Tanggungjawab dan Hasil.

Perluasan Komponen Hubungan:

Pemeriksaan kompetensi staf ini dilaksanakan melalui pendekatan **Knowledge, Skill dan Attitude (KSA)** dengan mewajibkan staf mencapai **42 jam latihan setahun** dan status pencapaian tersebut dilaporkan melalui **Mesyuarat Pengurusan PPII, Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM), Jawatankuasa Latihan PPII dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)**. Latihan adalah merangkumi latihan yang dijalankan secara dalaman menerusi **Institut Kepimpinan dan Pembangunan UiTM (ILD)** dan juga yang dianjurkan oleh pihak luar seperti **agensi-agensi profesional**; sebagai contoh *Royal Institution of Surveyors (RISM)* dan *The Institution Of Engineers, Malaysia (IEM)* dan **Microsoft**. **Latihan ini melibatkan penglibatan staf setiap skim di bawah PPII termasuk yang berkhidmat di bawah PTJ lain dan di kampus cawangan. Rujuk Lampiran 1.3.1: Laporan Latihan Staf.**

Kepimpinan Kanan PPII mempraktikkan **amalan perbincangan dan mesyuarat** secara **berkala** dengan staf di bawah seliaan, bermula dengan tahap pengurusan kanan melalui Mesyuarat Pengurusan yang dipengerusikan oleh TNC (Pembangunan), Mesyuarat Jabatan yang dipengerusikan oleh Pengarah Jabatan masing-masing dan seterusnya sehingga tahap Bahagian, Unit dan Seksyen di setiap Jabatan. Rujuk **Lampiran 1.3.2 : Senarai Mesyuarat berkala di PPII.**

Mesyuarat Ahli Pengurusan Jabatan Infrastruktur dan **Ketua Bahagian Fasiliti Cawangan** dijalankan sekurang-kurangnya sekali setahun manakala Mesyuarat Pengurusan Jabatan Infrastruktur dengan **Ketua ICT Kampus Negeri** diadakan tiga (3) kali setahun.

Pemimpin Kanan PPII sentiasa membuka peluang komunikasi kepada staf di bawah tanggungjawab mereka. Staf akan merasa bebas untuk berkongsi idea dan pemimpin dapat menawarkan apresiasi terhadap sumbangan unik setiap staf. Contoh: **Surat kenaikan pangkat** atau **Anugerah Khidmat Cemerlang (APC)** diserahkan di dalam satu majlis untuk meraikan kejayaan dan sumbangan staf tersebut. Perkara ini juga diwar-warkan kepada semua staf melalui emel dan media sosial dengan tujuan untuk menaikkan semangat staf-staf lain. Rujuk **Rajah 1.3.1 : Apresiasi Staf**

Perluasan Komponen Peranan:

Kepimpinan Kanan PPII adalah terdiri daripada individu yang mempunyai set kepakaran di dalam bidang masing-masing dengan memiliki sekurang-kurangnya **satu pengiktirafan pentauliahan profesional** daripada agensi yang diiktiraf.

Pengurusan tertinggi di Jabatan Infrastruktur memiliki kepakaran di dalam pelbagai bidang kejuruteraan, pengukuran (*surveying*) dan penilaian (*evaluator*).

Pengurusan Kanan Jabatan Infostruktur pula terdiri daripada individu yang berkepakaran dalam bidang teras Sistem Maklumat iaitu Pengurusan Strategik ICT, Strategi Data dan Maklumat, Pengurusan Keselamatan Maklumat, Pengurusan Projek ICT, Pengurusan Infrastruktur ICT dan Pembangunan Sistem.

Tahap kompetensi Pengurusan Kanan dan staf PPII didaftarkan di dalam sistem STARS. Data kompetensi staf Skim Kejuruteraan (J) dan Kemahiran (H) dianalisa menggunakan **Sistem Dashboard**. Rujuk **Rajah 1.3.2: Dashboard Maklumat Kompetensi Staf**.

Kepakaran yang dimiliki oleh kepimpinan kanan ini berfungsi sebagai model dan pengaruh yang ideal kepada staf. Staf dilihat menghormati barisan kepimpinan kanan dan mencontohi pemimpin mereka dalam merealisasikan pencapaian matlamat individu dan jabatan.

Perluasan Komponen Tanggungjawab:

Tanggungjawab Kepimpinan Kanan dijelaskan pada **Jadual 1.3.1** memfokuskan kepada **dalam dan luar organisasi (PPII)**.

Perluasan Komponen Hasil:

Perluasan Komponen Hasil yang dijalankan oleh Kepimpinan Kanan PPII diterangkan seperti yang terdapat pada **Jadual 1.3.2**.

SENARAI BUKTI :

1. [Lampiran 1.3.1.pdf](#)
2. [Lampiran 1.3.2.pdf](#)
3. [Rajah 1.3.1 - 1.3.2.pdf](#)
4. [Jadual 1.3.1.pdf](#)
5. [Jadual 1.3.2.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

PPII menggunakan model ***Strategic Planning Implementation and Monitoring*** (SPIM) pada Rajah 1.4.1.1 yang digunakan untuk RMKe-11 yang merangkumi elemen perancangan, pelaksanaan dan pemantauan. Bagi memastikan kelancaran pelaksanaan dan keberkesanan strategi, PPII telah mengenalpasti mekanisme pemantauan melalui pendekatan berikut:

1. Penggunaan platform secara atas talian

Inisiatif perancangan strategik PPII dilaporkan kepada pengurusan universiti melalui ***University Electronic Programme Monitoring System (UePMO)*** yang berfungsi dalam pengurusan perancangan, pelaksanaan dan pemantauan projek VCSP serta projek inisiatif strategik universiti. Rujuk **Rajah 1.4.1.2** untuk contoh paparan projek PPII di UePMO.

Di peringkat operasi, platform atas talian telah dibangunkan iaitu **e-Projek, e-Kontrak dan ITPRO** yang berasaskan web dan boleh diakses di mana jua dan pada bila-bila masa.

Sistem e-Projek dan ITPRO berfungsi bagi memastikan perancangan dan pelaksanaan projek mengikut tempoh serahan dan keperluan. Sistem e-Kontrak pula berfungsi untuk memantau prestasi perkhidmatan, kerja dan bekalan kontraktor. Rujuk **Rajah 1.4.1.3** untuk contoh paparan e-Projek, **1.4.1.4** untuk ITPRO dan **1.4.1.5** untuk e-Kontrak.

2. Pewujudan bahagian yang berperanan sebagai pemantau utama projek PPII

Bahagian Pembangunan Infrastruktur dan Bahagian Pengurusan Projek ICT di PPII adalah bahagian yang bertanggungjawab dalam memantau projek di bawah seliaan PPII. Rujuk **Rajah 1.4.1.6** dan **1.4.1.7** memaparkan carta fungsi bahagian berkenaan.

3. Pelaksanaan mesyuarat secara berkala

Pemantauan berkala dilakukan melalui **pelaksanaan mesyuarat** bagi mendapatkan status operasi dan penambahbaikan yang melibatkan:

- Mesyuarat pengurusan kanan PPII (MP PPII) - rujuk **Jadual 1.4.1.8**.
- Mesyuarat pengurusan Jabatan Pembangunan Infrastruktur dan Jabatan Infostruktur - rujuk **Jadual 1.4.1.9** dan **1.4.1.10**.
- Mesyuarat pengurusan bersama UiTM Cawangan - rujuk **Jadual 1.4.1.11** dan **1.4.1.12**.

- Mesyuarat pelaporan status projek ICT - rujuk **Jadual 1.4.1.13**.

- Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan - rujuk **Jadual 1.4.1.14**.

4. Bengkel Perancangan Strategik PPII (2016-2020)

Pelaksanaan projek dipantau dan disemak semula melalui siri **bengkel** yang diterajui oleh Timbalan Naib Canselor (Pembangunan) dengan penglibatan kepimpinan kanan PPII seperti di **Jadual 1.4.1.15**.

5. Penyertaan Program Pengauditan Kualiti/ Persijilan

PPII mengambil pendekatan untuk menyertai **MS ISO 9001 2015 dan ISO/ IEC 27001:2013** bagi menyemak dan menambahbaik prosedur perkhidmatan yang disediakan sebagai salah satu kaedah pemantauan yang dinilai oleh pihak luar ke atas perkhidmatan PPII. Rujuk **Rajah 1.4.1.16 dan 1.4.1.17** untuk sijil berkaitan.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1-Rajah 1.4.1.1_1.4.1.2_1.4.1.3_1.4.1.4_1.4.1.5.pdf](#)
2. [Bukti 2-Rajah 1.4.1.6_1.4.1.7.pdf](#)
3. [Bukti 3-Rajah 1.4.1.8_1.4.1.9_1.4.1.10_1.4.1.11_1.4.1.12_1.4.1.13_1.4.1.14.docx.pdf](#)
4. [Bukti 4-Rajah 1.4.1.15.pdf](#)
5. [Bukti 5-Rajah 1.4.1.16_1.4.1.17.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan Kanan PPII mewujudkan gerak kerja **Pengurusan Risiko** di PPII untuk **mengurus dan menilai risiko berkaitan Pengurusan Fasilitas dan Teknologi**. Pengurusan risiko di PPII adalah proses yang membolehkan Kepimpinan Kanan PPII mengurus risiko dengan efektif, efisien dan sistematik secara menyeluruh dalam konteks strategik, program, projek dan operasi serta penambahbaikan berterusan.

Pengurusan Risiko di PPII menggunakan proses yang telah ditetapkan oleh Unit Pengurusan Risiko Universiti (UPR UiTM). Ia melibatkan proses komunikasi dan perbincangan setiap bahagian di PPII untuk penetapan konteks, mengenalpasti risiko, menganalisis risiko, menilai dan mengkategorikan tahap risiko, mengawal risiko dan seterusnya pemantauan dan semakan semula secara berkala risiko yang telah didaftarkan. Rujuk **Lampiran 1.4.2.1: Proses Pengurusan Risiko berdasarkan ISO31000:2009**.

Kepimpinan Kanan PPII telah menggunakan format Daftar Risiko yang disediakan oleh UPR UiTM untuk merekodkan dan menganalisa risiko. Analisis risiko PPII disemak mengikut Bahagian dan Status Kawalan Risiko dikemaskini dua (2) kali setahun. **Objektif** semakan secara berkala adalah untuk memastikan terdapat tindakan dan penambahbaikan tahap risiko kepada setiap risiko yang didaftarkan di bawah PPII. Rujuk **Rajah 1.4.2.1 : Semakan yang dijalankan pada dokumen**.

Proses pendaftaran dan semakan terhadap Daftar Risiko PPII dilakukan oleh bahagian-bahagian di bawah PPII dan disemak oleh Ketua Bahagian sebelum diserahkan kepada urusetia iaitu Bahagian Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (BKKP). Rujuk **Rajah 1.4.2.2 : Surat Penghargaan Sebagai Penyelaras Risiko PPII**. Ketua BKKP berperanan menyemak Daftar Risiko tersebut sebelum di bawa ke MKSP PPII untuk dibentangkan dan diperakui oleh Pengurusan PPII. Rujuk **Rajah 1.4.2.3 : Pembentangan Daftar Risiko PPII**. Di dalam mesyuarat ini Kepimpinan Kanan PPII akan memutuskan risiko-risiko yang didaftar itu dikawal sama ada melalui tindakan henti atau elak, mengurangkan, pindah atau terima.

Selain daripada itu, Kepimpinan Kanan PPII menangani impak sesuatu risiko dengan melihat kepada kawalan sedia ada dan menjalankan analisa keberkesanan terhadap kawalan tersebut. Jika tahap risiko itu dilihat tidak berubah atau semakin meningkat walaupun kawalan sedia ada telah dijalankan, **Kepimpinan Kanan PPII akan menggerakkan pelaksanaan kawalan tambahan untuk setiap risiko tersebut**.

Keseluruhan data risiko yang didaftar pada tahun 2020 adalah empat belas (14) dari Jabatan Infostruktur, dua belas (12) untuk Jabatan Infrastruktur, tiga (3) dari Unit Projek PFI Khas (Hospital Pengajar) dan empat (4) dari Bahagian Pentadbiran PPII. Rujuk **Lampiran 1.4.2.2 :File Daftar Risiko PPII 2019**

SENARAI BUKTI :

1. [Lampiran 1.4.2.1- Proses Pengurusan Risiko berdasarkan ISO31000-2009.pdf](#)
2. [Rajah 1.4.2.1 - Semakan yang dijalankan pada dokumenV3.pdf](#)
3. [Rajah 1.4.2.2 - Surat Penghargaan Sebagai Penyelaras Risiko PPII .pdf](#)
4. [Rajah 1.4.2.3 - Pembentangan Daftar Risiko PPII_rs.pdf](#)
5. [Lampiran 1.4.2.2 -File Daftar Risiko PPII 2019.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PPII menjalankan analisa dan penilaian ke atas data dan maklumat daripada aktiviti pemantauan dan pengukuran seperti berikut:

1. Pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI) projek dan Objektif Kualiti Jabatan

Kemajuan projek PPII akan dikemaskini ke dalam sistem UePMO di mana analisa status pencapaian projek diukur berdasarkan petunjuk pemantauan (merah, kuning atau hijau) yang dinilai secara berkala. Rujuk **Rajah 1.4.3.1** untuk contoh paparan projek di UePMO.

Pencapaian Objektif Kualiti PPII sentiasa disemak dan ditambahbaik melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) yang diadakan secara tahunan. Namun demikian, setiap bahagian akan sentiasa memantau pencapaian melalui mesyuarat jabatan. Rujuk **Rajah 1.4.3.2 dan 1.4.3.3** untuk contoh pelaporan di MKSP.

2. Kepuasan pelanggan

PPII menyediakan platform atas talian bagi mengukur tahap kepuasan pelanggan dalam usaha meningkatkan mutu perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan. Skop pengukuran merangkumi perkhidmatan dan kemudahan di seluruh sistem UiTM. Laporan tahap kepuasan akan dibentang di dalam Mesyuarat Pengurusan PPII serta MKSP untuk melihat perbandingan pencapaian tahun sebelum dan solusi bagi penambahbaikan. Rujuk **Rajah 1.4.3.4 hingga 1.4.3.6** untuk paparan platform soal selidik dan contoh pelaporan di MKSP.

3. Aduan dan maklum balas pelanggan

University IT Services (UNITS) dan e-Aduan Fasilitas adalah sistem yang digunapakai di seluruh sistem UiTM bagi pelaporan aduan di bawah seliaan PPII. Laporan kategori aduan serta pencapaian dibentang di dalam mesyuarat pengurusan jabatan, seterusnya dibentang di MKSP. Rujuk **Rajah 1.4.3.7 hingga 1.4.3.10** untuk paparan sistem dan pelaporan di MKSP.

4. Tahap pengurusan risiko

Bagi memastikan keberjayaan pelaksanaan inisiatif PPII, setiap jabatan perlu mengenalpasti risiko untuk meminimalkan risiko semasa tempoh pelaksanaan. Daftar risiko PPII akan dibentang di dalam MKSP bagi melihat strategi serta tahap risiko terkini. Rujuk **Rajah 1.4.3.11 dan 1.4.3.12** untuk contoh pelaporan di MKSP.

5. Tahap pematuhan pemberian perkhidmatan kepada keperluan dan dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) melalui audit dalam

PPII telah melantik pegawai di kalangan staf sebagai juruaudit untuk membantu menilai tahap kepatuhan merujuk kepada dokumentasi SPK. Berdasarkan laporan yang disediakan oleh juruaudit dalam yang dibentangkan di dalam mesyuarat, pihak pengurusan akan dapat melihat pencapaian dan mencadangkan penambahbaikan yang bersesuaian. Rujuk **Jadual 1.4.3.13 hingga 1.4.3.15** bagi senarai sesi audit dalam, ahli Jawatankuasa Audit Dalam PPII dan contoh surat pelantikan juruaudit.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1-Rajah 1.4.3.1_1.4.3.2_1.4.3.3.pdf](#)
2. [Bukti 2-Rajah 1.4.3.4_1.4.3.5_1.4.3.6.pdf](#)
3. [Bukti 3-Rajah 1.4.3.7_1.4.3.8_1.4.3.9_1.4.3.10.pdf](#)
4. [Bukti 4-Rajah 1.4.3.11_1.4.3.12.pdf](#)
5. [Bukti 5-Rajah 1.4.3.13_1.4.3.14_1.4.3.15.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan Kanan PPII menggerakkan jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang adalah melalui keanggotaan dalam **Jawatankuasa Pemandu** (*Steering Committee*). Selain daripada itu, Kepimpinan Kanan PPII juga memastikan semua projek dapat dilaksanakan mengikut perancangan dengan menggunakan pendekatan **Project Management Life Cycle (PMLC)**. PMLC ini adalah kitaran pengurusan projek yang menyeluruh dan digunakan dalam semua projek pembangunan infrastruktur dan ICT di bawah **PPII dan dikampus Cawangan**. Rujuk **Rajah 1.5.1 Model PMLC**. Bagi fasa penentuan projek, ianya melibatkan beberapa jawatankuasa di bawah PPII. Rujuk **Lampiran 1.5.1 Senarai Jawatankuasa di bawah PPII**. Manakala bagi fasa pemantauan dan kawalan, Kepimpinan Kanan PPII menggunakan **sistem e-Projek dan ITPRO**. Maklumat pada sistem ini membolehkan Kepimpinan Kanan PPII menilai sama ada sesuatu projek itu memerlukan pembetulan, penambahbaikan, kaji semula atau digugurkan.

Bagi memperkasakan **kompetensi staf**, Kepimpinan Kanan PPII sentiasa membuat penilaian komprehensif keperluan latihan staf melalui **Jawatankuasa Latihan PPII**. Ini adalah bagi memastikan perancangan latihan staf secara dalaman atau melibatkan sumber luar dapat dilaksanakan selaras dengan keperluan kemahiran berdasarkan teknologi terkini.

Dalam usaha meningkatkan prestasi dan mewujudkan persaingan sihat di kalangan staf PPII, **satu inisiatif penghargaan melalui pemberian Anugerah Staf Terbaik** secara bulanan diwujudkan pada tahun 2019. Rujuk **Lampiran 1.5.2 Contoh Surat Anugerah Staf Terbaik Bulanan**.

Kepimpinan Kanan PPII telah meneraju pembudayaan inovasi jabatan dengan **mewujudkan Jawatankuasa Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK)**. Pembudayaan KIK di PPII telah memupuk semangat berpasukan dan memberi peluang kepada staf PPII dalam menyumbangkan idea, kepakaran dan kemahiran yang dapat memberikan aspirasi dan meningkatkan prestasi di peringkat jabatan dan universiti. Rujuk **Lampiran 1.5.3 Senarai Aktiviti Jawatankuasa KIK PPII**.

Seterusnya pihak Kepimpinan Kanan PPII juga memastikan sesi **perkongsian pintar dilaksanakan sama ada di peringkat dalaman atau ke peringkat yang lebih tinggi seperti di kementerian** yang melibatkan agensi kerajaan yang lain. Pencapaian ini dapat dilihat dengan pelawaan oleh pihak Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) kepada Kepimpinan Kanan PPII dalam mengadakan sesi perkongsian pintar melalui pengurusan Projek **Private Funding Initiative (PFI)** yang mana UiTM adalah **universiti pertama di Malaysia** yang menggunakan kaedah PFI dalam skala yang besar. Jumlah **17 kampus/projek PFI** di UiTM telah menunjukkan **penanda aras keyakinan kerajaan** kepada pihak UiTM dalam menguruskan projek PFI yang telah dirancang. Rujuk **Lampiran 1.5.4 Slide Senarai Kampus/Projek PFI UiTM**.

SENARAI BUKTI :

1. [Rajah 1.5.1 Model PMLC.pdf](#)
2. [Lampiran 1.5.1 Senarai Jawatankuasa di bawah PPII.pdf](#)
3. [Lampiran 1.5.2 Contoh Surat Anugerah Staf Terbaik Bulanan.pdf](#)
4. [Lampiran 1.5.3 Senarai Aktiviti Jawatankuasa KIK PPII.pdf](#)
5. [Lampiran 1.5.4 Slide Senarai Kampus_Projek PFI UiTMVer6pptx.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan Strategik Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) 2016-2020 bagi tahun 2019 adalah dirancang berpandukan teras yang dirujuk dari Pelan Strategik Rancangan Malaysia Kesebelas (RMKe-11) UiTM (2016-2020) yang dikeluarkan oleh universiti melalui Pusat Perancangan dan Maklumat Strategik (CSPI) pada tahun 2016. Manakala pelan Perancangan Strategik PPII (2020-2025) bagi tahun 2020 adalah dirancang berpandukan teras yang dirujuk dari dan Pelan Strategik UiTM (2020-2025) yang dikeluarkan oleh universiti melalui Bahagian Tranformasi Universiti (BTU) pada tahun 2020.

Bagi memastikan hala tuju strategik UiTM ini berjaya dilaksanakan, PPII menyokong hala tuju strategik tersebut melalui Pelan Strategik PPII yang fokus kepada bidang pengurusan fasiliti dan teknologi. Oleh yang demikian, perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan bagi pembangunan dan pengurusan Pelan Strategik PPII menggunakan Model Strategik RMKe-11 UiTM, Model PDCA, metodologi MAMPU dan analisis SWOT.

Bengkel dan Mesyuarat Penyediaan Pelan Perancangan Strategik PPII menyediakan wadah perbincangan di antara Pengurusan Kanan dengan ketua dari setiap bahagian/ unit di PPII. Setiap bahagian telah diminta untuk menyediakan objektif strategik serta pelan tindakan bahagian masing-masing selaras dengan hala tuju UiTM.

Proses pemetaan dan penetapan Pembangunan Pelan Perancangan Strategik PPII merupakan salah satu elemen utama dalam melestarikan ekosistem universiti yang kondusif untuk pembelajaran, penyelidikan dan kesejahteraan warga UiTM. Oleh itu, objektif dan inisiatif Perancangan Strategik yang teratur, sistematik dan realistik telah dirancang bagi mencapai objektif kualiti PPII yang melibatkan keseluruhan warga PPII dan seluruh sistem UiTM.

Semua inisiatif yang telah dirancang pada tahun 2019 dan tahun 2020 di PPII, dilaksanakan di peringkat jabatan masing-masing dengan penubuhan ahli pasukan projek yang dilantik. Pemantauan dan pengawalan pencapaian prestasi projek tersebut di bawah seliaan PMO, bahagian pengurusan projek pembangunan, fasiliti dan ICT melalui mesyuarat berkala yang dijalankan di setiap jabatan bersama Pusat Tanggungjawab (PTJ) dan seluruh kampus cawangan. Secara keseluruhannya semua Key Performance Index (KPI), Performance Indicator (PI), Key Initiatives (KI) dan projek di PPII dipantau dan dikawal oleh Programme Management Office (PMO) PPII yang telah dilantik oleh CSPI bagi pelan strategik RMKe-11 UiTM 2016-2020 dan BTU bagi pelan strategik UiTM 2020-2025.

Pengukuran dan kaedah pemantauan pencapaian prestasi inisiatif PPII dan objektif strategik RMKe-11 UiTM melalui sistem i-UiTM. Skor i-UiTM digunakan sebagai indeks pencapaian KPI dan PI PPII bagi tahun 2019. Manakala pengukuran dan pemantauan pencapaian prestasi inisiatif PPII dan objektif strategik Pelan Strategik UiTM (2020-2025) melalui sistem 'UiTM 2025 Strategic Plan'. Sistem ini digunakan sebagai indeks pencapaian KPI dan PI bagi tahun 2020 hingga 2025.

Cadangan penambahbaikan inisiatif PPII dibentang dan dibincang dalam pelbagai saluran komunikasi terutamanya dalam mesyuarat di peringkat strategik (LPU dan SENAT), di peringkat eksekutif (MEU) dan di peringkat operasi seperti JPPIT, JITE serta mesyuarat jabatan seperti Mesyuarat Pengurusan Jabatan Infostruktur (MPJI), Mesyuarat Pengurusan PPII dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Strategi dan inisiatif penambahbaikan inisiatif PPII disampaikan kepada semua staf PPII dan UiTM melalui mesyuarat serta sesi perbincangan untuk menambah baik proses kerja dan prestasi PPII di peringkat pengurusan dan operasi. Maklumat berkaitan pelaksanaan penambahbaikan pengurusan fasiliti dan teknologi serta perkhidmatan PPII dibentangkan dan disebar luas kepada warga UiTM dalam dua peringkat iaitu peringkat UiTM dan peringkat PPII.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Perancangan Strategik PPII adalah fokus kepada bidang pengurusan fasiliti dan teknologi. PPII menggunakan model strategik RMKe-11 UiTM, metodologi perancangan strategik ICT MAMPU, analisis SWOT dan Model PDCA seperti Bukti 1: 2.2 semasa pembangunan objektif dan inisiatif Perancangan Strategik PPII.

Pada tahun 2016, PPII telah mengadakan pra bengkel dan bengkel Bukti 1: 2.2 untuk menghasilkan Perancangan Strategik PPII yang telah disertai oleh semua Pengurusan Kanan di PPII. Hasil bengkel tersebut menyenaraikan beberapa inisiatif PPII yang berkaitan dengan bidang pengurusan fasiliti dan teknologi bagi mencapai objektif Perancangan Strategik PPII (2016-2020). Bagi memenuhi keperluan semasa universiti dan negara, pada tahun 2020 PPII telah menghadiri beberapabengkel yang dianjurkan oleh BTU untuk menghasilkan Pelan Strategik UiTM (2020-2025). PPII juga telah mengadakan beberapa mesyuarat dan bengkel bersama Pengurusan Kanan untuk menghasilkan beberapa inisiatif PPII bagi mencapai objektif Perancangan Strategik PPII (2020-2025). Senarai objektif dan inisiatif strategik dalam Perancangan Strategik PPII yang berkaitan dengan perancangan dan pelaksanaan bidang tumpuan pengurusan fasiliti dan teknologi adalah seperti Bukti 2: 2.2 di Jadual 2.2.1 dan Jadual 2.2.2.

Rentetan itu, Jabatan Infostruktur juga telah membangunkan Pelan Strategik ICT (ISP) UiTM dengan tema "ICT Peneraju Inovasi" bagi tempoh 2018-2021 dan Dasar ICT UiTM. Dasar, perancangan dan inisiatif strategik ICT yang dirancang seperti Bukti 3: 2.2 bagi menghadapi cabaran ancaman dan jenayah siber serta permintaan perkhidmatan ICT universiti yang komprehensif dengan inovasi perkembangan teknologi semasa yang pantas seperti IR4.0 dan cabaran pandemik covid-19 yang telah memaksa semua lapisan masyarakat tanpa mengira peringkat umur untuk menggunakan teknologi dalam kehidupan dan pekerjaan harian mereka.

ISP UiTM 2018-2021 menetapkan 4 teras strategik (2), 3 objektif strategik, 8 program ICT (3), 98 projek ICT yang memberi fokus kepada fasiliti dan teknologi ICT di UiTM seperti. Bukti 4: 2.2. Teras strategik ICT berkenaan menjadi pemacu kepada pemantapan pengurusan fasiliti dan teknologi bagi menyokong 5 teras utama universiti (1), Mesyuarat bagi keperluan ISP UiTM ini bersama semua kampus seluruh sistem UiTM dilaksanakan melalui inovasi video conferencing yang menjimatkan kos.

Pemetaan hala tuju strategik RMKe-11 UiTM berkaitan dengan perkhidmatan Infrastruktur dan Infostruktur dibincangkan dalam Bab 10: Sistem Sokongan (ms 10-20 hingga 10-26). 9 Objektif strategik PPII seperti Bukti 5: 2.2 dalam Pelan strategik RMKe-11 UiTM 2016-2020 dan 4 teras strategik ICT dalam ISP UiTM 2018-2021.

Skor i-UiTM digunakan sebagai indeks pencapaian KPI dan PI bagi inisiatif PPII tahun 2019 yang mengukur pencapaian prestasi dalam kriteria 1: Aksesibiliti, kriteria 4: Kecemerlangan Inovasi, kriteria 6: Perkhidmatan Cemerlang dan kriteria 7: Kepuasan Pelanggan dan Pemegang Taruh-Stakeholder. Manakala sistem 'UiTM 2025 Strategic Plan' digunakan sebagai indeks pencapaian KPI dan PI bagi inisiatif PPII tahun 2020 hingga 2025 yang mengukur pencapaian prestasi dalam teras strategik 3 – value-driven performance iaitu tema strategik 8 - Smart Campus yang mempunyai 3 item di dalamnya iaitu 1. Digital Campus, 2. Smart Centralized Data Hub dan 3. Green Campus seperti Bukti 5: 2.2.

Semua Perancangan Strategik PPII ini telah dikongsikan kepada semua warga PPII dan warga UiTM melalui mesyuarat, program dan taklimat yang telah dirancang seperti amanat TNC, PNC dan pengarah, sesi dialog dan lain-lain.

SENARAI BUKTI:

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

3. [Bukti 3- 2.2.pdf](#)
4. [Bukti 4- 2.2.pdf](#)
5. [Bukti 5- 2.2.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Objektif dan inisiatif Perancangan Strategik PPII telah dirancang sejajar dengan kehendak Teras Strategik RMKe-11, Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (2015-2025) Pengajian Tinggi (PPPM(PT)) dan RMKe-11 UiTM (2016-2020) seperti Bukti 1: Rajah 2.3.1 iaitu memperkukuh infrastruktur untuk menyokong perkembangan ekonomi (economic growth) dan menuju kearah pertumbuhan hijau (green growth) bagi meningkatkan kemampanan dan daya tahan, bagi membolehkan penyampaian perkhidmatan Infrastruktur dan Infostruktur kepada universiti dalam pengurusan fasiliti dan teknologi adalah yang terbaik.

Enam tonggak utama RMKe-11 seperti Bukti 1: Rajah 2.3.2 menerangkan objektif dan inisiatif Perancangan Strategik PPII yang berkaitan dengan perancangan dan pelaksanaan bidang tumpuan pengurusan fasiliti dan teknologi bagi tahun 2019. Tonggak 5 adalah “mempertingkatkan kemampanan alam sekitar melalui pertumbuhan hijau” dan tonggak 6 adalah “memperkukuh infrastruktur bagi menyokong pertumbuhan ekonomi”. PPII bertanggungjawab melaksanakan lonjakan 7, 9 dan 10 seperti Bukti 1: Rajah 2.3.2 dalam PPPM(PT).

PPII fokus kepada 3 Agenda Utama RMKe-11 UiTM iaitu Agenda Utama ke 9 (ekosistem inovasi), Agenda Utama ke 10 (pembelajaran dalam talian tahap global) dan Agenda Utama ke 11 (transformasi penyampaian perkhidmatan universiti) seperti Bukti 1: Rajah 2.3.3, 9 objektif strategik(1) dalam PPII UiTM 2016-2020 menyokong agenda utama(2) RMKe-11 UiTM (Agenda Utama 9 10 & 11), seterusnya menyokong Lonjakan 7, 9 dan 10(4) dalam PPPM(PT) dan Teras 5 dan 6(5) RMKe-11 Negara. Dalam RMKe-11 UiTM, sistem sokongan(3) adalah tunjang kepada Model Hala Tuju Strategik UiTM yang turut memberi tumpuan kepada inovasi, pembelajaran dalam talian, dan penyampaian perkhidmatan Universiti. Pengukuran prestasi RMKe-11 UiTM melalui Indeks Pendidikan Tinggi UiTM(6) menetapkan kriteria 1 (Aksesibiliti), kriteria 4 (Kecemerlangan Inovasi), kriteria 6 (Perkhidmatan Cemerlang) dan kriteria 7 (Kepuasan Pelanggan dan Pemegang Taruh-Stakeholder) sebagai pengukuran utama pencapaian jangka panjang universiti di peringkat PPII.

Bukti 2: Rajah 2.3.4 menerangkan objektif dan inisiatif pelan Perancangan Strategik PPII bagi tahun 2020 yang berkaitan dengan perancangan dan pelaksanaan bidang tumpuan pengurusan fasiliti dan teknologi, sejajar dengan pelan strategik UiTM 2020-2025 serta Pelan Strategik Negara dan Global(1) iaitu Sustainable Development Goals (SDG) 2030, Trend Emerging Technologies, Wawasan Kemakmuran Bersama (WKB) 2030(3), RMKe-12 Negara(4), MyDIGITAL(5), Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam (PSPSA) 2021-2025(6), Jalinan Digital Negara, Majlis Ekonomi Digital & 4IR Negara, Nasional Policy on Industry 4.0, 10 Asas Penting Tentu Hala Tuju Negara, Pelan Antirasuah Nasional dan RMKe-11 Negara.

Bukti 2: Rajah 2.3.5 menggambarkan objektif dan inisiatif Perancangan Strategik PPII yang berkaitan dengan perancangan dan pelaksanaan bidang tumpuan pengurusan fasiliti dan teknologi. Dalam pelan strategik UiTM 2020-2025(1), PPII bertanggungjawab mengukur pencapaian prestasi dalam teras strategik 3 – value-driven performance(2) iaitu tema strategik 8 - Smart Campus(3) yang mempunyai 3 item iaitu 1. Digital Campus, 2. Smart Centralized Data Hub dan 3. Green Campus(4). PPII mempunyai 1 KPI dan 6 PI iaitu KPI 19 dan PI 107 sehingga PI 112 yang mengandungi 24 projek, sebagai pengukuran utama pencapaian jangka panjang universiti di peringkat PPII.

Perancangan Kampus digital UiTM adalah 1 daripada 3 item di dalam smart campus dan mempunyai 4 fokus area(5) iaitu 1. Smart Centralized Data Hub, 2. Smart and Safe Eco-Friendly Lifestyle, 3. Smart Talent, dan 4. Smart Teaching, Learning & Research. Setiap focus area mempunyai inisiatif yang menyenaraikan perkhidmatan pembangunan, fasiliti dan teknologi (ICT) seperti Bukti 3: 2.3 untuk tempoh 3 tahun 2020 hingga 2022. Rajah ini (6) adalah gambaran gaya hidup pelajar di dalam Kampus digital UiTM yang dilengkapi dengan infrastruktur dan infostruktur yang lengkap dengan pembangunan, fasiliti dan teknologi (ICT)

semua Dekan dengan pembentangan ini ke semua pejabat serta re:

Pembentangan pencapaian sukuan keempat bagi Tahun 2020 telah dibuat oleh Timbalan Naib Canselor (Pembangunan) dalam Pelaporan Pencapaian Prestasi Universiti yang dihadiri oleh semua Dekan Fakulti, Rektor Kampus dan Ketua Jabatan sebagaimana Bukti 4: 2.3.

Pembentangan ini telah disebar luaskan kepada semua PTJ UiTM melalui pelaporan pencapaian prestasi universiti. Pelaksanaan dan maklumat ini juga dikongsi bersama dengan staf-staf rakan strategik PPII iaitu Bahagian ICT dan Fasiliti di Kampus-kampus Cawangan dan Fakulti serta PTJ lainnya melalui mesyuarat, program dan taklimat yang telah dirancang contoh seperti mesyuarat status projek bersama cawangan dan Sesi Perkongsian: Pencapaian 2020 dan Hala Tuju 2021 PPII yang disiarkan secara langsung melalui UiTM Channel dengan kehadiran penonton pada waktu disiarkan berjumlah 1,532 orang.

Semua inisiatif Perancangan Strategik PPII dan ISP UiTM 2018-2021 telah disebar luaskan kepada semua staf PPII, PTJ dan seluruh cawangan di UiTM melalui amanat TNC, amanat pengarah dan Road tour Pengarah Infostruktur ke cawangan seluruh sistem UiTM bagi penerangan dan pelaksanaan mengenai ISP UiTM 2018-2021 seperti Bukti 5: 2.3.

Dalam Pelan Strategik UiTM (2020-2025), pelaporan KPI, PI dan KI untuk PPII disebar luas juga kepada semua Ketua Bahagian PPII melalui mesyuarat Pengurusan yang diadakan secara berkala setiap bulan seperti Bukti 5: 2.3.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1- 2.3.pdf](#)
2. [Bukti 2- 2.3.pdf](#)
3. [Bukti 3- 2.3.pdf](#)
4. [Bukti 4- 2.3.pdf](#)
5. [Bukti 5- 2.3.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan dan pengawalan bagi objektif dan inisiatif strategik PPII melalui pelbagai saluran komunikasi terutamanya dalam mesyuarat di peringkat, strategik (LPU dan SENAT), eksekutif (MEU) dan diperingkat operasi serta mesyuarat jabatan iaitu MPJI, MP PPII dan MKSP. Strategi dan inisiatif penambahbaikan disampaikan kepada semua staf PPII dan UiTM melalui mesyuarat serta sesi perbincangan untuk menambah baik proses kerja dan prestasi PPII di peringkat pengurusan dan operasi seperti Bukti 1: Jadual 2.4.1.1.

Perubahan dalam dasar dan hala tuju universiti telah diambil kira oleh pengurusan PPII dalam pelaksanaan Perancangan Strategik. Kejayaan projek dipantau dan disemak semula dengan membuat analisa pengukuran sukuan penilaian prestasi perkhidmatan ICT, pemantauan Program ISP UiTM, dan mesyuarat semakan semula (Review) Perancangan Strategik PPII seperti Bukti 1: Jadual 2.4.1.2. Penglibatan warga PPII yang menyeluruh dalam bengkel Perancangan Strategik, projek serta inisiatif yang terhasil dan aktiviti penambahbaikan adalah bagi memastikan proses perancangan dan pelaksanaan dapat dilaksanakan dengan berkesan kepada golongan sasaran serta mengambil kira maklumat risiko yang dikenalpasti dan langkah penyelesaian.

PPII memastikan kelancaran pelaksanaan Perancangan Strategik PPII menerusi mekanisme pemantauan dan penilaian yang bersistematik melalui sistem UiTM Electronic Programme Management Office (UePMO), sistem 'UiTM 2025 Strategic Plan' dan bahagian pengurusan projek fasiliti/ ICT yang memantau semua projek yang telah dirancang melalui mesyuarat bulanan dan lantikan ahli pasukan bagi setiap projek seperti Bukti 2: Jadual 2.4.1.3.

Bagi memastikan objektif dan inisiatif strategik dilaksanakan dengan berkesan, PPII telah menggunakan pelan pemantauan melalui pelbagai kaedah seperti dalam Bukti 3: Jadual 2.4.1.4 dan Bukti 4: Jadual 2.4.1.5.

Kumpulan sasaran dilibatkan dalam proses perancangan penambahbaikan melalui kaedah berikut:

1. Warga PPII diberi kefahaman berkaitan dengan Pelan Perancangan Strategik PPII dan hala tuju PPII, KPI dan penunjuk prestasi yang telah ditetapkan oleh CSPI/ BTU untuk mencapai objektif utama jabatan dan UiTM.
2. Penerangan kepada semua staf PPII melalui perjumpaan, amanat, mesyuarat, pengedaran buku Perancangan Strategik dan taklimat penting bagi merealisasikan dan menjayakan inisiatif yang telah dirancang.
3. Penyediaan PPII Blueprint (2016-2020), ISP UiTM dan RMKe-11 UiTM sebagai rujukan utama dalam pengoperasian jabatan akan memberi kesan kepada pencapaian objektif strategik PPII.

Mekanisma penerangan dan mekanisme melibatkan kumpulan sasaran dalam memberi input penambahbaikan seperti Bukti 5: Jadual 2.4.1.6.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1- 2.4.1.1.pdf](#)
2. [Bukti 2- 2.4.1.3.pdf](#)
3. [Bukti 3- 2.4.1.4.pdf](#)
4. [Bukti 4- 2.4.1.5.pdf](#)
5. [Bukti 5- 2.4.1.6.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko merupakan perkara yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan. Jika berlaku sebarang masalah dan halangan semasa projek sedang berjalan, langkah-langkah awal diambil dan dinilai bagi memastikan tiada kegagalan dalam mencapai KPI yang telah ditetapkan UiTM kepada PPII.

PPII telah mengenalpasti dan menyenaraikan 32 risiko diperingkat strategik untuk dinilai, disediakan mekanisme kawalan dan pengendalian dalam jangka panjang yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik. PPII menyediakan daftar risiko, tahap risiko, kawalan risiko dan pelan tindakan pencegahan telah dilaksanakan mengikut Prosedur Kawalan Risiko dan Peluang seperti Bukti 1: Jadual 2.4.2.1. Hasil pengendalian risiko PPII ditunjukkan dalam Bukti 2: Jadual 2.4.2.2.

Perancangan untuk mengatasi risiko

Bukti 3: Jadual 2.4.2.3: Jadual Mesyuarat Risiko PPII seperti senarai di bawah menunjukkan pelan tindakan kawalan risiko yang dilaksanakan PPII berpandukan Prosedur Kawalan Risiko dan Peluang dalam MS ISO 9001:2015 yang secara efektif berjaya mengurangkan kesan risiko terhadap tadbir urus universiti dan PPII UiTM. Pelan tindakan kawalan risiko dan perancangan untuk mengatasinya seperti berikut:

1. Penyediaan laporan keberkesanan tindakan ke atas risiko dan peluang oleh setiap bahagian pada Januari/ Julai.
2. Pengesahan laporan keberkesanan tindakan ke atas risiko dan peluang dan daftar risiko oleh jawatankuasa risiko dan peluang PPII pada Mac/ Oktober.
3. Pemakluman laporan keberkesanan tindakan ke atas risiko dan peluang dalam Mesyuarat Prestasi Jabatan pada Mei/ November.
4. Semakan isu dalaman & luaran dan pengemaskinian daftar risiko oleh setiap bahagian pada September.
5. Pembentangan laporan keberkesanan tindakan ke atas risiko dan peluang kepada MKSP pada Disember.
6. Daftar risiko dan peluang, pelan mitigasi dan keberkesanan tindakan serta tahap risiko disemak dan dinilai oleh Audit Dalam PPII dan Audit SIRIM bagi memastikan risiko PPII diambil tindakan secukupnya pada Ogos/ Disember.

Di dalam mesyuarat MKSP PPII, laporan keberkesanan tindakan ke atas risiko dan peluang dibentangkan dan dibincangkan untuk mencapai keputusan mesyuarat dalam penambahbaikan berterusan seperti Bukti 4: Rajah 2.4.2.4. Pengurusan PPII juga membuat beberapa audit di PPII, contoh seperti sesi audit dalaman PPII dan sesi audit SIRIM untuk pembaharuan pensijilan MS ISO 9001:2015 bagi pengurusan pembangunan, pengurusan fasiliti dan pengurusan ICT seperti Bukti 5: Jadual 2.4.2.5.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1- 2.4.2.1.pdf](#)
2. [Bukti 2- 2.4.2.2.pdf](#)
3. [Bukti 3- 2.4.2.3.pdf](#)
4. [Bukti 4- 2.4.2.4.pdf](#)
5. [Bukti 5- 2.4.2.5.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PPII membuat penambahbaikan kepada pencapaian perkhidmatan yang tidak mencapai sasaran dan prestasi yang kurang memuaskan dengan melaksanakan mesyuarat secara berjadual, membuat kajian kepuasan pelanggan PPII, membuat analisa pengukuran sukuan penilaian prestasi perkhidmatan ICT, membuat laporan analisa penemuan dan cadangan penambahbaikan. Hasil penemuan analisa ini dikongsikan kepada warga PPII dalam mesyuarat pengurusan PPII secara bulanan, membuat sesi dialog, perjumpaan berkala, mesyuarat analisa risiko dan MKSP secara berkala sebagai usaha meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan fasiliti dan teknologi kepada UiTM. Pelaksanaan atau penambahbaikan yang telah dilaksanakan dalam Perancangan Strategik PPII (2016-2020) dan Perancangan Strategik PPII (2020-2025) antaranya adalah:

- a. Penubuhan “Group WhatsApp” dalam pemantauan dan penambahbaikan projek strategik PPII 2016-2020 sebagai medium perbincangan antara Pengurusan Kanan dan Pengurus Projek seperti Bukti 1: Rajah 2.4.3.1.
- b. Inisiatif Perancangan Strategik PPII 2016-2020, inisiatif Perancangan Strategik PPII 2020-2025 dan pelan strategik ICT universiti (ISP UiTM): Pemantauan inisiatif PPII dilakukan secara berkala iaitu sukuan, tahunan dan mengikut keperluan untuk penambahbaikan berterusan. Bengkel dan mesyuarat semakan semula dilakukan secara tahunan seperti Bukti 2: Rajah 2.4.3.2.
- c. Program Infovengers Explorace, Jom-jom Ceria, Ramah mesra NC bersama warga PPII, Pengurusan bersama Ketua ICT Kampus Negeri, 30 minit bersama Timbalan Naib Canselor (Pembangunan) (TNC(P)) dan Penolong Naib Canselor (Infostruktur) (PNC(I)) adalah pemantauan secara santai bersama staf PPII seperti Bukti 3: Jadual 2.4.3.1.
- d. Bahagian pengurusan projek menjadi pemantau di dalam projek pembangunan dan projek ICT di setiap peringkat jabatan seperti Bukti 4: Jadual 2.4.3.2.
- e. Menjadikan PMO/ Ketua Unut Kualiti (KUK) sebagai ahli mesyuarat di dalam Mesyuarat MPE: Pelantikan dalam MPE memberi ruang sepenuhnya oleh PMO/ KUK untuk melaporkan perkembangan dari semasa ke semasa kepada Pengurusan Kanan.
- f. Laman Web PPII <https://ppii.uitm.edu.my> : Maklumat lengkap berkenaan perkhidmatan PPII dari segi pengurusan fasiliti dan teknologi.
- g. Sistem Khas IPro (Projek ICT) dan Sistem pengurusan projek FMS/ Dashboard Infrastruktur (Projek Pembangunan/ Fasiliti) adalah inovasi pemantauan yang diwujudkan khas bagi memantau program strategik PPII dan Pengurus Projek dapat mengemaskini maklumat projek secara realtime seperti Bukti 5: Rajah 2.4.3.3.
- h. Membuat kajian kepuasan pelanggan PPII kepada warga UiTM dan pihak ketiga.
- i. Membuat analisa pengukuran sukuan penilaian prestasi perkhidmatan ICT.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1- 2.4.3.1.pdf](#)
2. [Bukti 2- 2.4.3.2.pdf](#)
3. [Bukti 3- 2.4.3.1.pdf](#)
4. [Bukti 4- 2.4.3.2.pdf](#)
5. [Bukti 5- 2.4.3.3.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Amalan dan pembudayaan Kepimpinan Kanan dalam menggerakkan jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik PPII yang telah dirancang bagi tumpuan pengurusan fasiliti dan teknologi (ICT) antaranya adalah perjumpaan, amanat, pengedaran buku Perancangan Strategik, taklimat penting, mesyuarat dan lawatan berjadual dan tidak berjadual. PPII juga ada melaksanakan mesyuarat khas/ krisis untuk menangani sebarang kejadian yang di luar jangkaan. Senarai di Bukti 1: Jadual 2.5.1 adalah sebahagian daripada aktiviti yang telah dilaksanakan oleh Pengurusan Kanan PPII.

Mesyuarat Jabatan Infrastruktur dengan Bahagian Pengurusan Fasiliti Cawangan yang dipengerusikan oleh TNC(P) yang telah diadakan pada 24-25 Jun 2019 dan 10 April 2020 adalah untuk memastikan amalan dan pembudayaan dalam menggerakkan Jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik PPII ini dibudayakan di semua seluruh Bahagian Pengurusan Fasiliti (BPF) Kampus Cawangan. Inovasi Dashboard Aduan Fasiliti seperti Bukti 2: 2.5 digunakan untuk penambahbaikan perancangan strategik PPII.

Hasil penemuan Audit Dalam PPII tahun 2019 pada 18 Februari 2020 dan Audit Dalam Tahun 2020 pada 08 Oktober 2020 serta MKSP 2019 dan MKSP 2020, Pengurusan Kanan PPII telah membuat beberapa penambahbaikan dan inovasi seperti Bukti 3: 2.5 untuk memastikan objektif dan inisiatif strategik PPII dicapai.

Amalan dan pembudayaan PPII dalam Perancangan Strategik bagi Pengurusan Fasiliti dan Teknologi ini turut menjadi contoh dan rujukan oleh Jabatan Luar melalui lawatan penanda aras dari agensi luar seperti UPSI, MOF, PAAB, HKL, MINDEF dan UKAS seperti Bukti 4: 2.5. Kajian Kepuasan Pelanggan turut dijadikan amalan dan pembudayaan dalam pelaksanaan Perancangan Strategik bagi mendapat maklumbalas terhadap perkhidmatan fasiliti dan teknologi yang disediakan oleh PPII. Inovasi Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan PPII (<https://fms.uitm.edu.my/soalselidik/>) telah dihasilkan seperti Bukti 5: 2.5.

Kepimpinan Kanan PPII sentiasa peka dan memahami bahawa amalan dan pembudayaan sangat penting bagi memastikan pencapaian objektif dan inisiatif strategik dapat dicapai seperti dirancang. Melalui aktiviti-aktiviti seperti mesyuarat dan lawatan yang dinyatakan, Kepimpinan Kanan akan memastikan semua peringkat pengurusan dilibatkan dalam memastikan amalan dan pembudayaan dilaksanakan di semua peringkat staf.

Secara keseluruhannya, Kepimpinan Kanan PPII sentiasa memastikan amalan dan pembudayaan penambahbaikan berterusan dalam menggerakkan Jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik Fasiliti & Teknologi bagi memastikan sistem penyampaian yang terbaik kepada pelanggan dapat diberikan.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1- 2.5.pdf](#)
2. [Bukti 2- 2.5 .pdf](#)
3. [Bukti 3- 2.5 .pdf](#)
4. [Bukti 4- 2.5.pdf](#)
5. [Bukti 5- 2.5.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Tumpuan kepada pelanggan antara aspek yang diberi perhatian serius oleh Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII). Ini adalah bagi memastikan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan sentiasa dipertingkatkan dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan. Penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan bukan sahaja tertumpu kepada penambahbaikan sistem dan proses kerja sahaja, malah perhatian yang sewajarnya juga perlu diberi kepada aspek meningkatkan jalinan hubungan antara organisasi dengan pelanggan-pelanggannya.

Justeru itu, Pengurusan Perhubungan Pelanggan telah diperkenalkan di dalam pengurusan PPII bagi meningkatkan jalinan hubungan organisasi dan pelanggan seterusnya bagi memenuhi kehendak dan jangkaan pelanggan yang semakin meningkat. Pengurusan Perhubungan Pelanggan adalah satu pendekatan holistik untuk menawarkan perkhidmatan melalui pengurusan interaksi dan perhubungan yang cekap antara organisasi dan pelanggan. Pendekatan ini memberi fokus kepada penyampaian perkhidmatan berteraskan keperluan pelanggan di mana pelanggan diberi layanan sebagai individu bukannya sebagai salah satu komponen dalam proses penyampaian perkhidmatan. Penglibatan pelanggan turut diambil kira dalam merekabentuk perkhidmatan agar perkhidmatan yang ditawarkan dapat memenuhi kehendak dan memberi kepuasan kepada mereka.

Selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA, Bilangan 1, 2008) berkaitan Pengurusan Perhubungan Pelanggan yang cekap dan berkesan serta penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan, PPII mengambil pendekatan *delighting the customer* dalam penyampaian perkhidmatannya. Konsep ini memastikan perkhidmatan yang diberi sentiasa melebihi jangkaan pelanggan dan memenuhi ciri-ciri kualiti melalui tiga kategori, iaitu fizikal, penyampaian dan emosi seperti **Rajah 3.1: Ciri-ciri Kualiti Perkhidmatan Pelanggan**.

Selain itu, PPII sentiasa mengamalkan penambahbaikan yang berterusan dengan menggunakan pendekatan PDCA dalam memastikan mutu perkhidmatan sentiasa dipertingkatkan. Proses penambahbaikan ini tidak terhad kepada sistem dan proses kerja sahaja tetapi ianya merangkumi penambahbaikan jalinan hubungan antara PPII dengan pelanggan-pelanggannya. Proses ini digambarkan melalui **Rajah 3.2 : Proses Penambahbaikan Berterusan Penyampaian Perkhidmatan PPII** yang disertakan.

Perancangan (**P-Plan**) program dan inisiatif penambahbaikan adalah berdasarkan analisa bisnes semasa, maklum balas pelanggan yang dikumpul melalui sistem aduan fasiliti (e-Aduan), aduan ICT (UNITS) dan Maklumbalas Pelanggan PPII. Melalui kemudahan teknologi juga PPII mendapatkan maklumbalas dari kajian yang dibuat melalui platform Google. Hasil maklumbalas dianalisa untuk tujuan penambahbaikan yang dilaksanakan secara berperingkat (**D- Do**). Penambahbaikan tersebut akan dianalisa (**C- Check**) bagi melihat kesan penyampaian perkhidmatan atas inisiatif yang telah dilaksanakan. Sekiranya masih tidak memenuhi jangkaan pelanggan, PPII akan bersedia untuk perancangan penambahbaikan seterusnya. Semakan (**A-Action**) ke atas perancangan akan dibuat dan dilaporkan kepada **pengurusan PPII setiap sukuan tahun** manakala pelaporan di **peringkat strategik akan dilaksanakan secara tahunan**.

Komitmen PPII di dalam mengutamakan perkhidmatan kepada kumpulan sasaran dibuktikan dengan penghasilan **Dokumen Pelan Perancangan Strategik ICT 2018-2021** dan **Dokumen Rancangan Malaysia Ke-11** melalui perkara **10.2.3 : Infrastruktur dan Infostruktur Yang Lestari** dengan peruntukan perbelanjaan kepada projek-projek ICT dan Fasiliti yang tujuannya adalah untuk memastikan penyampaian perkhidmatan sentiasa melebihi jangkaan pelanggan.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

3.2.1 Kaedah Mengenalpasti Kumpulan Sasar

Di dalam mengenalpasti kumpulan sasaran PPII bagi bidang tumpuan pengurusan fasiliti dan teknologi, PPII mengambil pendekatan untuk memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan. PPII sentiasa memantau dan mengkaji semula maklumat berkaitan pihak yang berkepentingan dan keperluan mereka yang relevan kepada Jabatan bagi tujuan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan secara berterusan dan sistematik.

Jadual 3.2.1 : Keperluan Pihak Berkepentingan seperti disertakan adalah ringkasan keperluan dan mekanisme pemantauan serta semakan yang dilaksanakan oleh PPII terhadap pihak yang berkepentingan mengikut kategori. Melalui jadual tersebut, PPII dapat memahami keperluan dan kehendak mereka yang berkepentingan berdasarkan keperluan dan jangkaan setiap kategori yang berbeza.

Berdasarkan kategori tersebut, kumpulan sasaran/pelanggan PPII bagi tumpuan bidang pengurusan fasiliti dan teknologi boleh dikategorikan kepada dua iaitu pelanggan dalaman dan pelanggan luaran. Pelanggan dalaman adalah terdiri dari staf dan pelajar, manakala pelanggan luaran adalah mereka yang mempunyai kepentingan ke atas perkhidmatan PPII dari kalangan orang awam, pembekal, pihak berkuasa tempatan dan kementerian serta agensi kerajaan. Walaupun pelanggan dalaman terdiri dari staf dan pelajar secara amnya, namun ianya boleh diperincikan lagi kepada **pelanggan strategik** yang terdiri dari Pusat Tanggungjawab (PTJ) yang memerlukan perkhidmatan PPII dan juga perkongsian pengetahuan di dalam penyediaan infrastruktur dan infostruktur samada secara fizikal mahupun perkhidmatan kepakaran di bidang teknologi ICT.

Perkongsian kepakaran yang dilaksanakan melalui sesi perkongsian ilmu telah memberi peluang dan juga inovasi terhadap perkhidmatan pelanggan PPII. Inisiatif Timbalan Naib Canselor (Pembangunan) dengan mengadakan perbincangan secara dua-hala bersama pengurusan PPII dan PTJ (pelanggan strategik) di dalam memastikan keperluan/ jangkaan kumpulan sasaran dipenuhi dalam suasana harmoni telah berjaya dilaksanakan.

Tumpuan bidang pengurusan fasiliti dan teknologi bukan sahaja menjadi **tulang belakang** kepada penyampaian perkhidmatan PTJ malahan penyampaian perkhidmatan universiti bagi mewujudkan **komuniti lestari yang dipacu oleh teknologi digital** seperti disasarkan di dalam **Rancangan Malaysia Ke-11 Pelan Strategik UiTM 2016-2020** melalui Infrastruktur dan Infostruktur Yang Lestari.

Keperluan kumpulan sasaran/pelanggan akan lebih difahami dan dikenalpasti melalui pemetaan kepada fungsi dan perkhidmatan yang diberikan oleh setiap jabatan/bahagian di bawah PPII. Melalui pemetaan dan pembahagian tersebut, kehendak atau jangkaan pelanggan akan diperolehi, seterusnya maklumat ini akan digunakan di dalam merangka Pelan Strategik PPII dengan memastikan :

- Keperluan pelanggan, serta keperluan berkanun dan peraturan yang terpakai ditentukan, difahami serta dipenuhi secara tekal;
- Risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuratan produk dan perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan dinyatakan; dan
- Fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan.

3.2.2 Kumpulan Sasar Berdasarkan Bidang Tumpuan

Sepertimana diterangkan di bahagian 3.2.1, penentuan keperluan kumpulan sasaran di PPII bagi bidang tumpuan pengurusan fasiliti dan teknologi adalah **berdasarkan pemetaan kepada perkhidmatan dan fungsian** Jabatan/Bahagian di PPII, maka **Jadual 3.2.2 : Senarai Kumpulan Sasar Berdasarkan Perkhidmatan** adalah ringkasan maklumat Jabatan/Bahagian di PPII beserta fungsian, kumpulan sasaran dan pemegang taruh bagi menjelaskan lagi penentuan kumpulan sasaran berdasarkan bidang tumpuan.

SENARAI BUKTI:

1. [Rajah 3.1 Ciri-ciri Kualiti Perkhidmatan Pelanggan.pdf](#)
2. [Rajah 3.2 Proses Penambahbaikan Berterusan Penyampaian Perkhidmatan PPII.pdf](#)
3. [Jadual 3.2.1 Keperluan Pihak Berkepentingan.pdf](#)
4. [Lawatan Kerja TNC\(P\) ke Fakulti & Cawangan.pdf](#)
5. [Jadual 3.2.2 Senarai Kumpulan Sasar Berdasarkan Perkhidmatan.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

3.3.1 Bagaimana Data Dikumpul, Disimpan dan Dikenalpasti

Pengumpulan maklumat bagi kumpulan sasaran/pelanggan adalah diperlukan bagi memastikan PPII dapat menyempurnakan keperluan pelanggan tersebut dengan sebaik mungkin dan secara sistematik. Semua maklumat adalah dikumpul melalui sistem yang dibangunkan khas berdasarkan tumpuan pengurusan fasiliti dan teknologi seperti dijelaskan di dalam **Jadual 3.3.1(a): Pengumpulan Data Mengikut Bidang Tumpuan dan Jadual 3.3.1(b): Paparan Skrin Sistem Bagi Pengumpulan Data**.

Sistem yang dibangunkan mengikut bidang tumpuan telah diperluaskan penggunaannya kepada seluruh sistem UiTM bagi memastikan pengumpulan maklumat yang dibuat adalah merangkumi keseluruhan kumpulan sasaran/ pelanggan PPII. Pendetailan perluasan sistem adalah merujuk kepada **Jadual 3.3.1(c): Kaedah Pengumpulan Maklumat Kumpulan Sasar**.

Data-data yang dikumpul akan dijadikan input kepada perancangan strategik jabatan bagi memastikan objektif strategik yang dirancang adalah seiring dengan keperluan pelanggan. Disertakan **Metodologi Pelaksanaan Pembangunan Pelan Strategik ICT 2018-2021** yang diadaptasi dari Metodologi PerSI (Perancangan Strategik ICT) yang dikeluarkan oleh Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU).

3.3.2 Nyatakan bagaimana pengurusan melibatkan kumpulan sasaran dalam pelaksanaan bidang tumpuan pilihan.

Inisiatif Perancangan Strategik PPII yang berkaitan pengurusan fasiliti dan teknologi telah dirancang oleh PPII dengan memastikan penglibatan kumpulan di dalam bidang tumpuan tersebut. Penglibatan ini adalah bertujuan bagi meningkatkan lagi tahap perkhidmatan yang diberikan oleh PPII kepada kumpulan sasaran.

Pembangunan Pelan Strategik ICT 2018-2021 yang dilaksanakan oleh PPII juga telah mengambilkira keperluan dan peluang ICT setiap PTJ semasa sesi libat urus yang dilaksanakan bagi fasa analisis persekitaran semasa bisnes dan ICT. Seterusnya PPII akan membangunkan halatuju strategik ICT dan pelan pelaksanaan bagi program-program yang telah dikenalpasti.

Maklumat yang telah dikumpul dan dianalisis juga digunakan di dalam pembangunan Rancangan Malaysia Ke-11 bertemakan "Infrastruktur dan Infostruktur Yang Lestari". Oleh kerana sumber peruntukan UiTM yang terhad pada ketika itu, PPII lebih memfokuskan kepada melengkapkan kemudahan sokongan di kampus-kampus sedia ada. Selain dari berusaha meningkatkan penjana pendapatan keatas tanah-tanah UiTM yang berpotensi untuk diusahakan disamping mengenalpasti beberapa inisiatif penjimatan tenaga bagi mengurangkan beban universiti. Komitmen pengurusan PPII berkaitan keperluan **penyediaan infrastruktur ICT yang mantap**, berkesan dan selamat dizahirkan di dalam RMKe-11 dengan menekankan keperluan peningkatan jalur lebar dan keperluan penggantian perkakasan ICT yang telah usang bagi menyokong proses pengajaran dan pembelajaran.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 3.3.1a dan 3.3.1b Pengumpulan Data Mengikut Bidang Tumpuan ver1.pdf](#)
2. [Jadual 3.3.1\(c\)-Kaedah Pengumpulan Maklumat Kumpulan Sasar.pdf](#)
3. [Metodologi Pelaksanaan Pembangunan Pelan ISP 2018-2021.pdf](#)
4. [Inisiatif Perancangan Strategik PPII.pdf](#)
5. [Senarai Projek Rangkaian Bagi Menyokong RMKe11.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pelaksanaan perkhidmatan fasiliti dan teknologi yang mantap kepada kumpulan sasar di keseluruhan UiTM merupakan sasaran utama pengurusan. Perkhidmatan Fasiliti dan Teknologi yang disediakan adalah bertujuan memberi kebaikan dan ganjaran kepada kumpulan sasar. Antara kebaikan dan ganjaran yang akan diperolehi oleh kumpulan sasar boleh dibahagikan kepada tiga (3) kategori utama iaitu:

1. Perkhidmatan infostruktur;
2. Perkhidmatan Infrastruktur; dan
3. Pengurusan dan pelaburan hartanah.

Pendetailan kebaikan atau ganjaran yang diperolehi oleh kumpulan sasar melalui pelaksanaan Pengurusan Fasiliti dan Teknologi ada dinyatakan di dalam **Jadual 3.4.1(a): Ganjaran Kepada Kumpulan Sasar**.

Pejabat Pengurusan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) sentiasa berusaha untuk meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan melalui maklumbalas yang diterima dari pelanggan. Maklumbalas dari pelanggan ini perlu direkod dan diurus dengan sistematik agar ianya boleh dijadikan input untuk penambahbaikan yang berterusan. Pengumpulan data maklumbalas dilaksanakan secara atas talian iaitu melalui sistem e-Aduan Fasiliti, Aduan ICT (UNITS) dan *Vendor Monitoring System* (VMS) selain dari maklumbalas pelanggan PPII yang dilaksanakan secara tahunan. Antara inisiatifnya adalah dengan memastikan terdapat kemudahan maklumbalas dari pengguna pada sistem aduan setiap kali tindakan ke atas aduan diselesaikan oleh pihak PPII (**rujuk Skrin Aduan ICT dan VMS**).

PPII juga melaksanakan mekanisme pemantauan maklumbalas berkaitan perkhidmatan PPII melalui emel dan surat. Semua maklumbalas direkod dan dianalisis bagi mengenalpasti tindakan yang bersesuaian untuk dilaksanakan samada melalui penyelesaian jangka pendek atau pun panjang.

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual 3.4.1\(a\)-Ganjaran Kepada Kumpulan Sasar.pdf](#)
2. [Skrin Aduan ICT dan VMS Tujuan Pemantauan Tindakan PPII.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PPII terdedah kepada pelbagai ancaman yang boleh menyebabkan gangguan untuk menyokong UiTM mencapai visi menjadi universiti tersohor. Oleh itu, ketidakpastian yang berpunca daripada perkara-perkara melibatkan isu, proses kerja, peristiwa atau kesan risiko perlulah diurus dengan sebaiknya agar kelangsungan perkhidmatan PPII dapat diteruskan.

Pengurusan risiko merupakan satu proses menyeluruh di mana ia dilaksanakan di semua peringkat UiTM. Ia merangkumi proses mengenal pasti peristiwa yang mungkin atau akan berlaku serta tindakan kawalan yang dilaksanakan agar dapat memberi jaminan munasabah ke arah pencapaian objektif PPII. PPII sentiasa memastikan daftar risiko dikemaskini sekurang-kurang dua (2) kali setahun. Pihak pengurusan PPII juga memastikan pemantauan terhadap kaedah kawalan risiko dilaksanakan agar tahap skala risiko dapat dikurangkan. Antara kaedah pemantauan yang dilaksanakan ialah melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Antara risiko yang telah dikenalpasti berdasarkan kepada bidang tumpuan iaitu pengurusan fasiliti dan teknologi adalah kegagalan aplikasi beroperasi, sistem aplikasi dan laman web diceroboh, kebolehpercayaan data sandaran, kegagalan sistem barrier gate dan CCTV disebabkan oleh tiada bekalan elektrik dan akhir sekali kegagalan fungsi peralatan sistem penyaman udara berpusat. Impak dan juga tindakan kawalan bagi memastikan risiko yang dikenalpasti dapat diuruskan dengan baik dan berkesan ada dinyatakan di **Jadual 3.4.2: Senarai Risiko Terhadap Bidang Tumpuan.**

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 3.4.2- Senarai Risiko Terhadap Bidang Tumpuan.pdf](#)
2. [Pembuktian 3.4.2\(a\)-DAFTAR RISIKO AUDIT SURVEILLANCE SIRIM 2020.pdf](#)
3. [Pembuktian 3.4.2\(b\)- Petikan Minit Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan \(MKSP\) BIL. 1 2019 \(Daftar Risiko\).pdf](#)
4. [Pembuktian 3.4.2\(c\)- Petikan Minit Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan \(MKSP\) BIL. 1 2020 \(Daftar Risiko\).pdf](#)

3.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) sentiasa mengutamakan keperluan dan kepuasan pelanggan. Bagi menentukan keperluan dan kehendak pelanggan dipenuhi, PPII telah menyediakan platform Kajian Kepuasan Pelanggan terhadap perkhidmatan Infrastruktur dan Infostruktur yang disediakan kepada pelanggan. Platform ini juga berperanan sebagai kaedah bagi mendapatkan cadangan atau pendapat pelanggan berkaitan perkhidmatan Infrastruktur dan Infostruktur.

Antara kaedah lain yang digunakan untuk mendapatkan maklumbalas dan cadangan pelanggan dengan tujuan untuk menambahbaik perkhidmatan ialah melalui Sistem Maklumbalas Pelanggan, Sesi perbincangan/mesyuarat, perjumpaan pengurusan kanan PPII bersama pelanggan, sesi audit dalam dan juga sesi audit yang dilaksanakan oleh pihak ketiga.

Kajian Kepuasan Pelanggan terhadap perkhidmatan PPII dilaksanakan setiap tahun. Analisa maklumbalas kajian tersebut dibentangkan di Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) atau mesyuarat yang setara dengannya selaras dengan sasaran objektif kualiti PPII iaitu 80% kajian kepuasan pelanggan memuaskan bagi tempoh setahun. **Hasil analisa kajian kepuasan pelanggan bagi tahun 2019 dan 2020 telah menunjukkan peningkatan iaitu bagi Jabatan Infostruktur 82.5% pada tahun 2019 manakala pada tahun 2020 ialah sebanyak 97.49%. Jabatan Infrastruktur pula 84% pada tahun 2019 dan 96.21% pada tahun 2020.**

PPII menunjukkan komitmen yang tinggi dalam mengambil tindakan terhadap maklumbalas pelanggan ini termasuklah hasil penemuan daripada sesi audit yang dilaksanakan samada audit dalam atau audit daripada pihak ketiga. Semua tindakan penambahbaikan maklumbalas ini akan dibentangkan, dibincangkan dan diluluskan di Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP).

SENARAI BUKTI :

1. [PEMBUKTIAN 3.4.3\(a\)-LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN INFOSTRUKTUR.pdf](#)
2. [PEMBUKTIAN 3.4.3\(b\)-LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN INFRASTRUKTUR.pdf](#)
3. [Pembuktian 3.4.3\(c\)- audit surveillance sirim 2019 \(Objektif Kualiti Kepuasan Pelanggan\) ver1.pdf](#)
4. [Pembuktian 3.4.3\(d\) -Audit Surveillance SIRIM 2020 \(Objektif Kualiti Kepuasan Pelanggan\)ver1.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PPII sentiasa berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang cemerlang selaras dengan kepesatan perkembangan teknologi. Gelombang teknologi digital telah mendorong kerajaan, UiTM dan PPII untuk mengadaptasikan pendigitalan dalam urusan kehidupan seharian. PPII tidak mampu bersaing dan akan ketinggalan sekiranya PPII tidak bersedia untuk berubah. Maklumbalas yang diberikan oleh pelanggan PPII adalah merupakan ukuran utama untuk PPII membuat tindakan penambahbaikan. Penambahbaikan berterusan melalui pelbagai langkah dan kaedah telah mencetuskan inovasi terhadap sistem sedia ada di PPII seperti menaik taraf sistem supaya lebih berinteraktif terhadap aduan pelanggan dan memastikan tindakan penyelesaian dapat diambil dengan segera. Inovasi yang terhasil adalah seperti di **Jadual 3.5.1: Keberkesanan Tindakan dan Inovasi Terhasil Dari Pengukuran Kepuasan Pelanggan.**

Kualiti penyampaian perkhidmatan adalah satu cabaran bagi setiap organisasi seperti PPII yang sentiasa menawarkan fasiliti dan perkhidmatan yang terbaik di dalam seluruh sistem UiTM. Perhatian yang sepenuhnya dan komited terhadap sesuatu isu penting untuk meningkatkan kecekapan di dalam sistem penyampaian perkhidmatan PPII agar tahap kepuasan pelanggan dapat dicapai.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 3.5.1-Keberkesanan Tindakan Dan Inovasi Terhasil Dari Pengukuran Kepuasan Pelanggan.pdf](#)
2. [Inovasi Sistem Aduan ICT \(UNITS\).pdf](#)
3. [Inovasi Sistem Hartanah UiTM \(SiHU\).pdf](#)
4. [Inovasi Sistem e-Aduan Fasiliti.pdf](#)
5. [LEAVE IT BLANK.pdf](#)

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

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Sumber manusia merupakan elemen yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Justeru, tidak dapat dinafikan bahawa warga kerja di PPII merupakan **nadi penggerak untuk inisiatif** strategik bagi mencapai KPI tahunan yang telah ditetapkan.

Semua warga PPII berusaha menggembeng dan mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman ke arah kecemerlangan PPII. Pihak pengurusan PPII sentiasa komited dalam menyokong dan membudayakan ESI dan iDART di kalangan staf bagi melaksanakan tanggungjawab untuk **memberikan perkhidmatan berkualiti**. Nilai ESI iaitu *Excellence*, *Synergy* dan *Integrity* yang ditekankan oleh UiTM merupakan intipati utama dalam membuat keputusan dan tindakan. Di samping itu, nilai iDART juga turut diberi perhatian dengan memberi penekanan kepada ilmu, disiplin, amanah, rajin dan tanggungjawab. Ini adalah seiring dengan persekitaran dunia yang semakin dinamik dan kompleks yang menuntut iltizam dan dedikasi yang tinggi kepada PPII untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pemegang taruh dan pelanggan terutamanya dalam bidang tumpuan pengurusan fasiliti dan teknologi.

Selaras itu, **pemantauan dan pengurusan risiko** yang baik perlu dilaksanakan untuk memupuk semangat dan kerjasama di kalangan staf dengan tidak mengabaikan kebajikan staf dari aspek persekitaran kerja yang selamat, sihat dan kondusif. Ekspektasi yang semakin meningkat dan keperluan berurusan dengan pelbagai spektrum pelanggan secara berkesan memerlukan PPII sentiasa kreatif dan berinovasi mencari **ruang penambahbaikan** dari semasa ke semasa demi memastikan penyampaian perkhidmatan sentiasa relevan dengan situasi semasa.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengurusan PPII sentiasa komited meletakkan keutamaan bagi memastikan kejayaan terhadap bidang tumpuan iaitu **Pengurusan Fasiliti dan Teknologi**. Sehingga Disember 2020, jumlah kekuatan staf PPII seramai **531 orang** di UiTM Shah Alam telah membawa kepada hasil dan impak yang tinggi kepada pelanggan PPII. Staf PPII bertanggungjawab menjayakan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan secara berkesan. PPII menggunakan **pendekatan melibatkan sumber manusia secara menyeluruh di semua peringkat jawatan dan bahagian** untuk meningkatkan prestasi dan kecemerlangan berterusan bagi memastikan keperluan dan kompetensi sumber manusia dilaksana, dibangun ditambahbaik secara sistematik dan berkesan. Kaedah pengurusan sumber manusia memfokuskan kepada kemampuan organisasi mengikut pendekatan yang berlandaskan kitaran **Rancang, Buat, Semak/Pantau, Bertindak (PDCA)**. Pendekatan pengurusan sumber manusia ini mudah untuk menguji perubahan terhadap proses atau penyelesaian kepada masalah dan mendorong penambahbaikan berterusan dari semasa ke semasa.

PPII memberi **fokus kepada keseimbangan pencapaian prestasi** dan pematuhan dalam penyampaian perkhidmatan berlandaskan pendekatan tadbir urus terbaik seperti **Rajah 5.1**.

Kaedah pengurusan sumber manusia untuk menjayakan bidang tumpuan dalam pengurusan teknologi dan fasiliti diterjemahkan seperti **Jadual 5.1**.

Pengurusan sumber manusia PPII **bersifat kolektif** dengan penglibatan staf di semua peringkat melalui tadbir urus yang baik di mana perkara yang dibincangkan direkod dan diselenggara dengan baik, pandangan dan maklumbalas staf, pelanggan dan pemegang taruh di bincang secara terbuka sebagai *input* menambahbaik proses kerja, meningkatkan prestasi dan perkhidmatan yang cemerlang yang saling berhubung kait diperincikan seperti **Jadual 5.2**.

PPII melaksanakan **pengurusan perubahan** bagi menghadapi perubahan dengan cekap dan berkesan dalam meminimumkan risiko ke atas kualiti perkhidmatan dan operasi jabatan. Perubahan yang berlaku dikenalpasti dan tindakan diambil oleh PPII seperti **Jadual 5.3**. PPII juga menilai setiap kesan yang berpotensi kepada proses organisasi, sistem, pelanggan, dan kakitangan. Maklumat berkaitan sumber perubahan, skop dan kaedah pelaksanaan, perkara yang perlu dipertimbangkan, kaedah menentukan keutamaan dalam perubahan, langkah-langkah perubahan dan keberkesanan tindakan diperincikan dan dikemaskini sebagai panduan pelaksanaan kepada staf PPII.

Prestasi perkhidmatan PPII diukur melalui pencapaian sasaran kerja tahunan bahagian, staf, objektif kualiti, pencapaian prestasi strategik UiTM, hasil penemuan audit dan aduan maklumbalas pelanggan/kajian kepuasan hati pelanggan. **Mekanisme penambahbaikan** ini membantu pengurusan PPII **lebih tangkas, tepat dan fleksibel** dalam proses pembuatan keputusan. Kaedah pengurusan prestasi PPII dibincangkan dalam agenda mesyuarat dan meliputi semua peringkat kumpulan staf dari pengurusan dan profesional hingga kumpulan pelaksana. **Jadual 5.4** menunjukkan peranan mesyuarat untuk melibatkan tenaga kerja PPII.

Pelaksanaan mesyuarat PPII secara berkala sebagai mekanisme untuk menyebarkan maklumat penting dan pengetahuan kepada staf PPII untuk diambil tindakan secara berkesan. Ini sejajar dengan hasrat pengurusan universiti agar maklumat disampaikan kepada staf supaya terdapat keseragaman pelaksanaan operasi melalui amanat tahun baharu dan saluran rasmi seperti mesyuarat, surat, e-mel dan media sosial.

SENARAI BUKTI:

1. [Rajah 5.1 Kaedah Pengurusan Sumber Manusia PPII Menjayakan Bidang Tumpuan..pdf](#)

2. [Jadual 5.1 Langkah-langkah Pengurusan Sumber Manusia dalam menjayakan bidang tumpuan dan meningkatkan kecemerlangan_.pdf](#)
3. [Jadual 5.2 Strategi penambahbaikan Pengurusan Sumber Manusia PPII_.pdf](#)
4. [Jadual 5.3 Aktiviti Pengurusan Perubahan PPII 2019-2020_.pdf](#)
5. [Jadual 5.4 Peranan Mesyuarat untuk melibatkan tenaga kerja PPII \(formal\)_.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PPII perlu membangunkan sumber manusia secara sistematik agar potensi yang wujud dalam diri setiap staf dapat dicungkil dan digemblengkan seoptima yang mungkin ke arah merealisasikan perancangan strategik PPII. Tadbir urus sumber manusia yang sistematik amat penting bagi membangunkan sumber manusia yang berdaya saing dan mampu menjadi penggerak utama untuk menyokong melaksanakan pembaharuan, pengubahsuaian, penciptaan semula dan perekayasaan semula halatuju dan proses penyampaian perkhidmatan.

Justeru, Pengurusan PPII sentiasa memberi perhatian dan tumpuan kepada **bidang kepakaran dan pengalaman sumber manusia**. Bagi tujuan ini, PPII telah menyediakan **profil staf** bagi mengenalpasti pengalaman, kepakaran, pengetahuan, kemahiran dan kelayakan mereka dalam usaha mencapai matlamat strategik PPII seperti **Jadual 5.5**

Bagi memastikan pengoptimuman sumber manusia dan kewajaran penempatan sumber manusia di setiap jabatan dan bahagian, PPII juga dapat mengenalpasti staf yang **kompeten dan pakar dalam sesuatu bidang khusus**. Staf tersebut diberikan latihan yang berkaitan bagi meningkatkan lagi kompetensi dan kemahiran bidang khusus. Laporan keberkesanan kursus oleh Ketua Bahagian PPII telah menunjukkan bahawa melalui pemindahan ilmu staf dapat meningkatkan pengetahuan (knowledge), kemahiran (skill) dan perilaku (attitude) yang berkaitan dengan tugas harian di kalangan staf.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 5.5 Pengoptimuman Kepakaran dan Pengalaman Sumber Manusia_.pdf](#)
2. [Bukti Pelantikan Deployment.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Objektif PPII ialah untuk mempertingkatkan kualiti perkhidmatan infrastruktur dan infostruktur bagi menghasilkan kampus yang memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan selaras dengan visi UiTM untuk menjadi Universiti bertaraf dunia melalui pelaksanaan **Sistem Pengurusan Kualiti** yang mempunyai penambahbaikan berterusan seiring dengan nilai-nilai murni dan etika profesional. Oleh itu, bagi menangani aduan pelanggan dengan lebih berkesan PPII mempunyai staf yang telah dipertanggungjawab bagi melihat keperluan warga PPII di bawah kategori **1st Level Support** dan **2nd Level Support**. Aduan staf terhadap proses kerja, ICT dan prasarana disalurkan melalui platform yang disediakan seperti berikut:

Sistem e-Aduan Fasiliti dan Sistem UNITS merupakan medium atas talian untuk menerima sebarang aduan daripada warga UiTM. Warga PPII juga menggunakan medium e-Aduan Fasiliti ini untuk membuat aduan berkenaan kerosakan fasiliti di tempat bekerja merangkumi seperti kerosakan elektrik, mekanikal, telekomunikasi, sivil, landskap dan infrastruktur. Manakala Sistem UNITS juga digunakan oleh warga PPII untuk membuat aduan berkenaan dengan ICT di tempat bekerja.

Soal Selidik Kepuasan Pelanggan terhadap kemudahan dan perkhidmatan PPII merupakan satu soal selidik yang dijalankan secara tahunan kepada semua warga UiTM yang terbahagi kepada dua (2) seksyen iaitu Jabatan Infrastruktur dan Jabatan Infostruktur. Dapatan di bawah kategori Pusat Tanggungjawab (PTJ) PPII diambil daripada dapatan soal selidik ini bagi mengenal pasti hubungan antara elemen kualiti perkhidmatan dan kepuasan hati staf PPII.

UiTM Happiness Index (UHI) merupakan salah satu inisiatif utama universiti dalam mengukur tahap kegembiraan di kalangan staf UiTM. Timbalan Naib Canselor (Pembangunan) dalam Mesyuarat Pengurusan PPII Bil. 1/2021 memaklumkan Indeks Kegembiraan PPII bagi tahun 2020 telah menunjukkan peningkatan yang ketara dari tahun lepas. PPII telah mendapat 77% setara dengan yang lain. **Kegembiraan warga PPII apabila bekerja merupakan faktor signifikan bagi melahirkan staf yang komited, berprestasi tinggi dan cemerlang untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan. Jadual 5.6** menunjukkan dapatan penilaian kepuasan hati pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan PPII.

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual 5.6 Penilaian Kepuasan Hati Pelanggan.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko adalah proses bagi mengenalpasti, menilai dan mengawal risiko serta merupakan salah satu ciri utama bagi sesebuah organisasi cemerlang. Lantaran itu, PPII bertindak secara positif terhadap potensi risiko yang ada dan yang dijangka, di samping memahami dan berusaha untuk mengawal sebarang kebarangkalian berlakunya risiko yang mungkin menjejaskan penyampaian perkhidmatan. Risiko pengurusan sumber manusia PPII didaftarkan dalam Daftar Risiko Bahagian Pentadbiran, PPII. Kaedah pelaksanaan risiko sumber manusia di PPII dijelaskan dalam **Jadual 5.7**.

Daftar risiko adalah tempat yang digunakan untuk mendapatkan maklumat penting mengenai risiko atau peluang. Ia merupakan satu proses berterusan di mana risiko baru akan ditemui dan ada risiko yang akan hilang. **Langkah kawalan juga perlu diselaraskan dengan keperluan dan situasi bagi mengambil kira perubahan yang berlaku sama ada dalaman atau luaran.** Daftar risiko PPII akan dibentangkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (PPII) atau Mesyuarat Pengurusan PPII untuk pengesahan.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 5.7 Kaedah Pelaksanaan Risiko Sumber Manusia di PPII.pdf](#)
2. [Daftar Risiko BPTA \(MKSP 24 Disember 2020\).pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Persekitaran tempat kerja yang kondusif, selamat, kemas, bersih, selesa dan ceria membantu dalam mencapai keberkesanan dan kecekapan pelaksanaan penyampaian perkhidmatan. Tempat kerja yang sihat juga mengambil kira kesihatan dan keselamatan pekerja. Ini akan menghalang sebarang kebimbangan terhadap keselamatan semasa bekerja di tempat kerja. Secara langsung, ini menyumbang kepada peningkatan produktiviti sumber manusia dalam penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkualiti. PPII sentiasa bersedia memastikan kelestarian penyampaian perkhidmatan yang diberikan adalah terbaik dan berkesan dengan memastikan persekitaran dan sistem kerja sentiasa berada dalam keadaan terbaik dan terjamin dari aspek keselamatan dan kesihatan sumber manusia.

PPII memberi tumpuan kepada **persekitaran kerja** demi kesihatan organisasi dan penyertaan dari seluruh warga ke arah tujuan ini. Bagi mewujudkan persekitaran dan sistem kerja yang kondusif, PPII mengambil kira **dua (2) aspek utama** iaitu: -

a) Sistem Kerja Yang Berstruktur

Sistem kerja yang berstruktur dan tersusun amat penting kepada sumber manusia untuk memahami perjalanan dan susun atur pentadbiran bagi menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan dengan lebih baik dan berkesan seperti **Jadual 5.8**.

b) Persekitaran Kerja yang Selesa, Sihat, Selamat dan Sejahtera

Keseimbangan antara kerja dan gaya hidup sihat amat penting bagi memastikan staf di PPII mampu memberikan prestasi kerja yang baik. Pengurusan PPII amat menitikberatkan tempat kerja yang selesa, sihat, selamat dan sejahtera bagi staf PPII kerana tempat kerja mencipta dan memperbaiki persekitaran sosial dan fizikal yang membolehkan staf saling menyokong satu sama lain dalam menjalankan tugas dan mengolah keupayaan ke peringkat maksimum. **Jadual 5.9** menjelaskan aktiviti-aktiviti yang telah dilaksanakan bagi memastikan persekitaran kerja yang selesa, sihat, selamat dan sejahtera di PPII.

Pengurusan PPII sentiasa peka terhadap maklumbalas masalah yang dihadapi oleh staf terhadap kerja, persekitaran, kebajikan serta lain-lain isu yang dihadapi oleh staf PPII. Pengurusan PPII juga mengamalkan sikap keterbukaan dengan mengambil berat maklumbalas staf terhadap sistem kerja dan persekitaran kerja untuk dibincangkan serta diambil tindakan bersesuaian. **Medium komunikasi maklumbalas staf PPII** adalah melalui Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) dan sesi dialog atau perjumpaan bersemuka di antara staf dan pengurusan PPII. Kesemua maklumbalas berkaitan sumber manusia yang dikemukakan diuruskan sebaik mungkin mengikut proses kerja di setiap Bahagian/Jabatan. Maklumbalas yang diterima tertakluk kepada bidang kuasa dan kawalan pengurusan PPII. Walau bagaimanapun, maklumbalas yang di luar bidang kuasa PPII dimajukan kepada PTJ lain yang mempunyai skop bidang kuasa berkenaan setelah mendapat pertimbangan dan kelulusan daripada mesyuarat dalaman peringkat PPII. **Jadual 5.10** menerangkan tindakan yang dilaksanakan oleh Pengurusan PPII sejajar dengan maklumbalas sumber manusia.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 5.8 Sistem Kerja Berstruktur_.pdf](#)
2. [Jadual 5.9 Aktiviti Bagi Memastikan Persekitaran Kerja yang Selesa, Sihat, Selamat dan Sejahtera_.pdf](#)
3. [Jadual 5.10 Pengurusan PPII bertindak atas Maklumbalas Sumber Manusia_.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Inovasi Amalan dan Pembudayaan

PPII sentiasa berusaha melakukan **penambahbaikan secara berterusan** sama ada dalam bentuk sistem, proses, prosedur dan budaya kerja bagi kecemerlangan organisasi. Beberapa inovasi telah berjaya dihasilkan dan digunapakai dan diperluaskan kepada semua Bahagian/Jabatan di PPII. **Inovasi yang dihasilkan** bagi dari aspek sistem kerja berstruktur dijelaskan dalam **Jadual 5.11** dan inovasi dari aspek **persekitaran kerja yang selesa, sihat, selamat dan sejahtera** dalam **Jadual 5.12**.

Penghargaan dan Pengiktirafan

Pengurusan PPII menghargai setiap jasa dan sumbangan yang diberikan oleh setiap warga kerjanya. Penghargaan dan perakuan yang diberikan adalah melalui sijil atau surat yang diberikan oleh Timbalan Naib Canselor (Pembangunan) kepada staf yang menunjukkan prestasi kerja yang tinggi dan telah memberikan sumbangan besar kepada pencapaian PPII, Universiti dan Negara. Penghargaan kepada staf PPII juga diraikan dalam majlis khas anjuran PPII seperti dijelaskan dalam **Jadual 5.13**.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 5.11 Inovasi PPII Dari Sistem Kerja Berstruktur_.pdf](#)
2. [Jadual 5.12 Inovasi PPII Dari Persekitaran Kerja Yang Selesa, Sihat, Selamat dan Sejahtera=.pdf](#)
3. [Jadual 5.13 Inisiatif Penghargaan dan Pengiktirafan kepada Sumber Manusia.pdf](#)
4. [Bukti Aktiviti.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Standard pengoperasian Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) telah ditetapkan mengikut **ISO9001:2015 (Sistem Pengurusan Kualiti)** dan **ISO27001:2013 (Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat)**. Ini merupakan pendekatan utama dalam memastikan pengoperasian PPII mencapai prestasi perkhidmatan yang ditetapkan. Perkhidmatan pengurusan fasiliti merangkumi **penyelenggaraan bangunan dan pemasangan serta menaiktaraf fasiliti** sedia ada kearah yang lebih **kondusif** bagi menyokong bisnes teras universiti dalam pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan. Manakala **kemudahan teknologi informasi dan komunikasi (ICT)** yang disediakan kepada warga universiti mampu **menguruskan informasi dan komunikasi yang tangkas**. Bagi memastikan operasi fasiliti dan ICT dilaksanakan dengan cekap dan berkesan, **model penambahbaikan berterusan** kitaran **PDCA** diguna pakai.

Analisa SWOT dilaksanakan bagi memperkasa strategi perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT di PPII. Dengan sumber yang terhad PPII menyusun strategi **perancangan** penyampaian perkhidmatan dilaksanakan secara dalaman (**inhouse**) dan **penyumberan luar (outsourcing)**. Proses utama yang terlibat dalam penyumberan luar perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT adalah perolehan operasi mengikut bidang kepakaran. Penyumberan luar terhadap perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT dilaksanakan mengikut garis panduan perolehan yang telah dipekelilingkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia untuk diguna pakai dan menjadi rujukan utama. Manakala proses utama yang dilaksanakan secara dalaman menggunakan kepakaran dan kompetensi dalaman PPII adalah pembangunan sistem dan aplikasi yang telah diguna pakai oleh warga universiti seperti SaringC19, MyAlumni, ePKP, UiTM *JobShop*, *Dashboard* PPII, iAKNC dan lain-lain.

Pelaksanaan perancangan operasi secara penyumberan luar dan dalaman dibuat dengan teliti dan mengikut garis panduan pengoperasian yang telah ditetapkan di dalam *standard* ISO. Proses perolehan ini bermula dengan penyediaan spesifikasi dan skop kerja berserta anggaran kos. Spesifikasi dan skop kerja dibina berdasarkan keadaan semasa bangunan, pemasangan dan piawaian pengeluar pemasangan dan juga kehendak pengguna.

Selain daripada itu, perkara yang diambil kira adalah mutu perkhidmatan pengoperasian yang disediakan, kualiti perkhidmatan, harga atau kos yang akan dibelanjakan, masa yang diperlukan dan terma dan syarat yang ditetapkan. Manakala proses pengoperasian yang dilaksanakan secara dalaman, kehendak pengguna iaitu warga universiti merupakan faktor utama. Selain daripada itu, teknologi tersedia, kepakaran dan kompetensi sumber serta masa yang diperlukan. Aplikasi dan sistem yang dibangunkan ini mampu menyediakan perkhidmatan pengurusan yang tangkas kepada warga universiti.

Pemantauan adalah peringkat yang paling penting dalam proses penyediaan perkhidmatan supaya perancangan yang dibentuk lebih jelas serta mengelakkan kegagalan. Peringkat pemantauan diberikan penekanan untuk penambahbaikan berterusan perkhidmatan dapat dinilai dan ditingkatkan. Pemantauan kualiti pengoperasian dipantau di bawah Jawatankuasa tertentu yang ditubuhkan seperti Jawatankuasa Pembangunan Pengurusan Fasiliti (JPPF), Jawatankuasa Penilaian Teknikal (Bekalan), Jawatankuasa Teknikal ICT dan Elektronik (JITE) bagi memastikan perkhidmatan yang disediakan oleh PPII mematuhi standard dan spesifikasi yang ditetapkan. Pemantauan pengoperasian dilaksanakan dengan menilai pelaporan pengoperasian. Data-data atau aktiviti pengoperasian pengurusan fasiliti dan ICT diukur, dinilai, disemak dan dibentangkan di dalam mesyuarat kaji semula pengurusan yang menjadi platform utama dalam proses penambahbaikan. Selain itu, mesyuarat diperingkat jabatan atau bahagian juga dilaksanakan bagi memastikan aktiviti pengoperasian penyampaian perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT mencapai penunjuk prestasi utama yang ditetapkan.

Hasil daripada pemantauan terhadap pengoperasian perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT,

permasalahan yang timbul di dalam pengoperasian dinilai dan dicadangkan untuk **penambahbaikan**. Petunjuk prestasi utama merupakan satu tanda aras yang ditetapkan untuk memastikan pengoperasian pengurusan fasiliti dan ICT mencapai tahap yang memuaskan dan tidak berulang. Antara penambahbaikan berterusan yang telah dilaksanakan adalah aduan inisiatif sebagai tindakan proaktif untuk mengurangkan kadar aduan daripada warga universiti. Selain daripada itu, pembangunan dan pengemaskinian prosedur, standard dan piawaian pengoperasian dilaksanakan bagi memastikan perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT mencapai kualiti bagi keselesaan, keselamatan dan kesihatan semua warga universiti. Inovasi pengautomasian proses kerja dibangunkan untuk digunapakai di Shah Alam dan diperluaskan ke Kampus Cawangan.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengoperasian PPII merupakan proses utama dalam penyampaian perkhidmatan bagi memastikan visi, misi dan perancangan strategik universiti tercapai. Keperluan kepada proses utama di dalam pengoperasian PPII dibahagikan kepada perkhidmatan pengurusan fasiliti dan pengurusan ICT.

1. PERKHIDMATAN PENGURUSAN FASILITI INFRASTRUKTUR

Enam (6) operasi utama pengurusan fasiliti merangkumi **pengurusan bangunan dan infrastruktur kampus, bekalan elektrik, perkhidmatan mekanikal, telekomunikasi dan pengurusan majlis. Pengubahsuaian ruang** juga dilaksanakan untuk keperluan semasa pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan. Jabatan infrastruktur bertanggungjawab dalam memastikan operasi pengurusan fasiliti ini berjalan lancar berdasarkan hala tuju strategik universiti dan objektif kualiti yang ditetapkan (Lampiran 6.2.1). Perkhidmatan pengurusan fasiliti mengikut bidang kepakaran utama dan keperluan kepada universiti yang mengikuti proses perolehan seperti berikut:

- a. **Pengurusan Bangunan dan Infrastruktur Kampus** merupakan perkhidmatan yang dilakukan kepada seluruh bangunan dan infrastruktur di dalam kampus seperti pembersihan bangunan dan kawasan kampus, penyelenggaraan bangunan dan infra secara berkala, naiktaraf bangunan mengikut keperluan pembelajaran & penyelidikan serta penjagaan lanskap sekitar kampus. Proses ini melibatkan bidang tumpuan pembersihan bangunan dan kawasan, pembaikan awan dan infra, penyelenggaraan pokok dan pengurusan sampah.
- b. **Operasi Bekalan Elektrik** adalah perkhidmatan penyelenggaraan pemasangan dan peralatan elektrik seperti *substation*, lampu jalan, kabel, lampu dan pemasangan elektrik di dalam bangunan yang melibatkan bidang tumpuan penyelenggaraan pencawang, penyelenggaraan janakuasa tunggu sedia, pembaikan elektrik dan pengurusan tenaga.
- c. **Operasi Perkhidmatan Mekanikal** adalah perkhidmatan penyelenggaraan pemasangan mekanikal seperti penghawa dingin, sistem lif, sistem bekalan air, sistem kumbahan dan juga operasi dan penyelenggaraan kenderaan bagi keseluruhan kampus. Ia melibatkan bidang tumpuan penyelenggaraan penghawa dingin berpusat dan pisah, penyelenggaraan sistem lif serta penyelenggaraan sistem bekalan air dan juga sistem kumbahan.
- d. **Operasi Telekomunikasi** merupakan perkhidmatan penyelenggaraan sistem telekomunikasi seperti telefon, parkiran berpaling, kawalan litar tertutup dan sistem audio. Ia melibatkan bidang tumpuan penyelenggaraan telefon dan penyelenggaraan sistem audio bagi keseluruhan bangunan dan infrastruktur.
- e. **Operasi Pengurusan Majlis** adalah perkhidmatan penyediaan kemudahan ruang, peralatan dan logistik bagi penganjuran acara dan majlis universiti. Ia melibatkan majlis utama universiti Majlis Konvokesyen dan juga majlis-majlis lain yang dilaksanakan di dalam kampus. Bidang tumpuan bagi proses ini adalah penyediaan ruang, peralatan dan logistik.
- f. **Kerja-kerja naik taraf** ruang pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan agar lebih kondusif bersesuaian dengan keperluan semasa dan perubahan ke arah IR4.0

2. PERKHIDMATAN PENGURUSAN ICT (TEKNOLOGI)

Terdapat empat (4) operasi utama pengurusan ICT iaitu melibatkan kerja-kerja **pembangunan sistem dan aplikasi, pengurusan infrastruktur, keselamatan ICT dan operasi ICT**. Jabatan Infostruktur bertanggungjawab dalam memastikan sistem penyampaian perkhidmatan universiti berjalan lancar (Lampiran 6.2.2). Perkhidmatan pengurusan teknologi informasi komunikasi terdapat beberapa proses utama seperti berikut:

- a. **Pembangunan Sistem & Aplikasi** merupakan perkhidmatan pembangunan sistem dan aplikasi Universiti, pelaksanaan integrasi sistem serta pengurusan pangkalan data yang melibatkan bidang tumpuan Automasi Proses Kerja (Sistem, Aplikasi, *Mobile Apps*), Penambahbaikan Sistem & Aplikasi Sedia Ada, Repositori Kod Aturcara GIT serta Automasi Proses Perkhidmatan Integrasi Sistem.
- b. **Proses Pengurusan Infrastruktur ICT** adalah perkhidmatan penyediaan prasarana infrastruktur ICT untuk sistem rangkaian universiti, pengurusan pusat data dan pusat pemulihan bencana. Proses ini melibatkan bidang tumpuan kepada Naik taraf Infrastruktur ICT (Rangkaian/Pusat Data/Pusat Pemulihan Data) dan Peningkatan *Bandwidth/WIFI* Rangkaian UiTM.
- c. **Proses Keselamatan ICT** adalah perkhidmatan sistem keselamatan ICT terhadap ancaman siber meliputi infrastruktur IT, rangkaian, sistem & aplikasi universiti. Bidang tumpuan yang terlibat adalah *Single Sign-On (SSO)*, *Web Application Firewall (WAF)*, *Intrusion Prevention System (IPS)* dan *Firewall*.
- d. **Proses Operasi ICT** merupakan penyediaan perkhidmatan terus kepada warga universiti (*End User*) merangkumi pengkomputeran pengguna and automasi pejabat. Ia melibatkan bidang tumpuan UNITS – Aduan ICT, Sistem Mel Elektronik (Gmail & Office 365), Sistem Kad UiTM dan Perolehan perisian pengajaran & pembelajaran.

Bagi menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan, proses kerja utama bagi meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan PPII (Rajah 1) merangkumi **Pengurusan Fasiliti dan Teknologi**. Proses kerja utama telah dirancang oleh pihak pengurusan PPII melalui mesyuarat pengurusan, mesyuarat bahagian sehingga mesyuarat teknikal agar penyampaian perkhidmatan ini dapat dijalankan (Lampiran 6.2.3). PPII juga sentiasa memastikan pemakaian dan pematuhan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015 dengan menubuhkan Jawatankuasa Auditor Dalaman yang akan membuat audit dalam sekali setahun. Hasil audit akan dibincangkan melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) untuk membuat penambahbaikan berterusan kepada dasar-dasar sedia ada. Inovasi di dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti sentiasa ditambahbaik dengan adanya semakan kepada proses kerja bagi memastikan UiTM mencapai perancangan strategik 2021 - 2025.

SENARAI BUKTI:

1. [BUKTI 1 Lampiran 6.2.1 Objektif PPII, Pelan Strategik dan Carta Fungsi.pdf](#)
2. [BUKTI 2 Lampiran 6.2.2 Objektif Kualiti ICT, Pelan Strategik ICT dan Carta Fungsi.pdf](#)
3. [BUKTI 3 LAMPIRAN 6.2.3 PENDEKATAN OPERASI PPII.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Proses-proses utama di PPII diwujudkan dan ditambah baik dengan menggunakan model PDCA bagi memastikan penambahbaikan berterusan dalam penyampaian perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT di PPII merupakan strategi untuk **mengekal dan meningkatkan kualiti perkhidmatan** kepada warga universiti. Model pengurusan kualiti melalui kitaran PDCA diguna pakai agar operasi PPII lebih berkesan, cekap dan sempurna. Model **PDCA** ini sesuai untuk **proses penambahbaikan berterusan, mengurus perubahan dan menyelesaikan masalah**. Ia merangkumi empat langkah di bawah dalam **menentukan prestasi penyampaian perkhidmatan** PPII kekal ditahap cemerlang. Dengan melaksanakan pemodelan PDCA di dalam pembentukan dan penambahbaikan berterusan proses utama PPII, ia **disebar luaskan keseluruhan UiTM dan digunapakai** oleh Bahagian Pengurusan Fasiliti & ICT kampus Cawangan UiTM (Lampiran 6.3.1).

1. Fasa Perancangan (**PLAN**)

Pihak pengurusan PPII mengambil berat tentang pentingnya **perancangan pengoperasian** dalam pengoperasian universiti berdasarkan hala tuju strategik yang disasarkan dimana pada masa yang sama menumpukan operasi rutin harian bagi perkhidmatan yang disediakan. Justeru, **Pelan Strategik Jabatan** telah dibangunkan berdasarkan fungsi perkhidmatan PPII kepada warga universiti. Perancangan berdasarkan pendekatan **Strategi Lautan Biru (*Blue Ocean Strategic*)**, siri bengkel dan analisis SWOT. Pelan strategik tersebut mengambil kira keperluan pemegang taruh (*stakeholder*), pusat tanggungjawab (PTJ) dan warga universiti.

Perancangan operasi perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT dibuat berdasarkan kepada kemampuan sumber yang telah dianalisa dalam pencapaian tahunan seperti Sasaran Kerja Tahunan (SKT), kos yang terlibat dan masa yang diambil.

2. Fasa Pelaksanaan (**DO**)

Pelaksanaan perancangan yang dibuat dengan menetapkan spesifikasi perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT. Penetapan spesifikasi ini dibuat dengan mengambilkira keperluan daripada pembekal luar (kontraktor, pembekal dan pengeluar), pelanggan (warga UiTM) dan juga badan kawal selia (pihak berkuasa tempatan). Operasi perkhidmatan PPII **digerakkan oleh staf** di bahagian, unit dan seksyen terlibat mengikut bidang tugas utama yang dipertanggungjawabkan seperti mana diperjelaskan dalam **Job Description (JD)**. Setiap staf berperanan dan bertanggungjawab untuk memastikan pelaksanaan tugas dan aktiviti mengikut Proses Kerja Standard (SOP) yang telah didokumenkan dalam **Manual Prosedur Kerja (MPK)** (Lampiran 6.3.2).

3. Fasa Pemantauan (**CHECK**)

Platform mesyuarat merupakan *medium* utama dalam proses **pemantauan projek** dan **operasi** yang dilaksanakan oleh PPI. Setiap mesyuarat mempunyai **ahli khusus** terdiri daripada kalangan Ketua Jabatan, Ketua Bahagian, Ketua Unit atau pegawai yang dilantik. Mereka bertanggungjawab untuk **melapor pencapaian KPI/PI, pelaksanaan aktiviti dan kemajuan projek** disertakan dengan maklumat berkaitan. **Isu-isu berbangkit** dibincangkan dan diselesaikan mengikut keutamaan berdasarkan maklumat yang dibekalkan bagi menghasilkan keputusan yang tepat dan berkesan. **Minit perbincangan** akan direkodkan dalam **Sistem Pengurusan Mesyuarat (eMesyuarat)** untuk diambil tindakan oleh pegawai yang diarahkan (Lampiran 6.3.3).

Aspek teknologi dioptimumkan dengan **pengautomasian proses kerja** dan **penggunaan perkakasan/perisian berteknologi terkehadapan** dalam mengurus dan memantau projek dan operasi PPII. Penggunaan teknologi ini secara tidak langsung dapat **meningkatkan kecekapan staf** dalam penyampaian perkhidmatan universiti supaya lebih efektif dan berkesan dari aspek pengurusan dan pemantauan projek, aduan sehinggalah kepada pengurusan infrastruktur,

fasiliti dan ICT. **Audit dalam dan audit luar** juga dilaksanakan bagi memastikan penambahbaikan berterusan dilakukan dari masa ke masa.

4. Fasa Tindakan Penambahbaikan (ACT)

Proses penambahbaikan kualiti perkhidmatan PPII dilaksanakan melalui perkara berikut:

- a. **Mengukur dan menilai pencapaian perkhidmatan** melalui **Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)** sekurang-kurangnya sekali setahun (Lampiran 6.3.4) .
- b. Semakan semula terhadap pelan tindakan daripada analisis **maklumbalas** dan **aduan pelanggan**.
- c. Melaksanakan tindakan pembedahan dan pencegahan melalui **daftar risiko PPII** dari masa ke masa dengan **tindakan kawalan tambahan (Lampiran 6.3.5)**.
- d. **Menaiktaraf kemudahan infrastruktur, fasiliti dan ICT** yang disediakan dengan **penyelenggaraan dibuat secara berkala**.
- e. **Menambahbaik proses kerja** sedia ada melalui pengautomasian proses kerja.
- f. Mengenal pasti masalah dan tahap pematuhan berdasarkan **penemuan audit**.

Sebar luas proses utama dibuat melalui taklimat dan bengkel. Walau bagaimanapun, dengan adanya pandemik Covid-19 ini, taklimat dan bengkel di adakan secara atas talian. Ini bagi memastikan maklumat disampaikan secara langsung kepada seluruh sistem UiTM dan dapat dilaksanakan dengan piawaian petunjuk prestasi utama yang telah ditetapkan.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 LAMPIRAN 6.3.1 KAEDAH SEBAR LUAS PROSES UTAMA.pdf](#)
2. [BUKTI 2 LAMPIRAN 6.3.2 POLISI ISO DAN MPK.pdf](#)
3. [BUKTI 3 LAMPIRAN 6.3.3 SISTEM PENGURUSAN MESYUARAT.pdf](#)
4. [BUKTI 4 LAMPIRAN 6.3.4 MINIT MESYUARAT MKSP TAHUN 2019 DAN 2020.pdf](#)
5. [BUKTI 5 LAMPIRAN 6.3.5 DAFTAR RISIKO PPII TAHUN 2020.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan yang dilaksanakan di PPII melalui berbagai kaedah yang bersesuaian dengan pengoperasian proses utama. Ini bagi memastikan operasi perkhidmatan dan pencapaian objektif kualiti yang ditetapkan dapat diukur dan ditambahbaik. Kaedah pemantauan yang dilaksanakan di PPII adalah seperti berikut:

1. **Pengurusan Projek** - Semua inisiatif yang dilaksanakan dipantau melalui **platform automasi proses pengurusan dan pemantauan projek** iaitu **eProjek** dan **ITPro (Lampiran 6.4.1.1)**. Pengurus projek bertanggungjawab untuk mengemaskini status kemajuan projek dari masa ke masa. Segala isu dibincangkan dalam mesyuarat kemajuan projek bagi mencari jalan penyelesaian supaya projek dapat dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan.
2. **Pengurusan KPI Operasi** - Pelaporan KPI operasi **dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan sekurang-kurangnya sebulan sekali** (Lampiran 6.4.1.2). Pemantauan pencapaian KPI adalah berdasarkan **objektif kualiti** dan **piagam pelanggan** yang dihubungkan dengan aduan pelanggan, kemajuan projek dan operasi perkhidmatan supaya hasil pencapaian dapat dipantau lebih berkesan.
3. **Pengurusan Aduan Pelanggan** - PPII mempunyai proses sistematik dalam mengurus dan memantau aduan pelanggan melalui **Sistem eAduan FMS** dan **Sistem UNITS** (Lampiran 6.4.1.3). Aduan yang direkod, dipantau dan dianalisis bagi menentukan tahap kualiti perkhidmatan dan seterusnya mencari peluang untuk penambahbaikan kepada proses kerja sedia ada.
4. **Pengurusan Kepuasan Pelanggan - Sistem Maklumat Kepuasan Pelanggan** dibangunkan bagi mendapatkan maklum balas warga UiTM dan lain-lain kategori pelanggan secara lebih efektif dan berkesan. Platform ini menjadi **repositori utama data maklum balas** bagi tujuan analisis tren dan perbandingan serta laporan tahap kepuasan pelanggan.
5. **Pelaporan Aktiviti Operasi** - Struktur pelaporan utama PPII mempunyai tiga peringkat dalam membincangkan kemajuan aktiviti operasi berdasarkan agenda mesyuarat yang ditetapkan manakala isu-isu berbangkit dibincangkan dan ditangani mengikut keutamaan. **Sistem Pengurusan Mesyuarat** digunakan sebagai *medium* untuk memantau tindakan yang perlu diambil oleh pegawai yang berkenaan.
6. **Pelaporan Log Kerja Staf** - Sistem Log Kerja dikuatkuasakan penggunaannya pada Jun 2021 kepada staf Jabatan Infostruktur secara *pilot* bagi **memantau status kemajuan aktiviti rutin** yang dilaksanakan oleh staf di bawah seliaan (Lampiran 6.4.1.4). Ia dapat **membantu pihak pengurusan dalam mengurus agihan beban tugas dan mengenal pasti tahap kompetensi staf** sebelum **merangka program latihan** bersasar kepada staf untuk meningkatkan kecekapan mereka.
7. **Pengurusan Perkhidmatan PPII** - Selain staf melaksanakan operasi perkhidmatan PPII, terdapat proses kerja yang dilaksanakan dengan **mengoptimumkan teknologi khusus** dalam **melancarkan proses penyampaian perkhidmatan** yang disediakan dan **pemantauan fasiliti infrastruktur dan Infostruktur**.
8. **Audit Pematuhan** - Pelaksanaan audit pematuhan di PPII bertujuan menilai tahap kepatuhan kepada skop audit yang ditetapkan berdasarkan pensijilan **ISO9001:2015 (Sistem Pengurusan Kualiti, SPK)** dan **ISO27001:2013 (Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat)** (Lampiran 6.4.1.5). Hasil audit akan digunakan untuk menilai semula proses kerja sedia ada dan seterusnya membuat penambahbaikan berkaitan supaya kualiti perkhidmatan dapat ditingkatkan dan dikekalkan dari masa ke masa.
9. **Pengurusan Risiko** - Perancangan dan aktiviti yang dilaksanakan oleh PPII telah mengambil kira risiko yang bakal dihadapi melalui **pengurusan risiko operasi**. Risiko yang dikenal pasti akan **direkodkan** dan **dikemaskini** dalam **daftar risiko** jabatan. Setiap kitaran proses kemas kini, tahap risiko akan dinilai semula dengan **menganalisis rekod insiden** dan **keberkesanan tindakan kawalan tambahan** yang dilaksanakan mengikut keperluan.

SENARAI BUKTI:

1. [BUKTI 1 LAMPIRAN 6.4.1.1 SISTEM E PROJEK DAN ITPRO.pdf](#)
2. [BUKTI 2 LAMPIRAN 6.4.1.2 LAPORAN KPI OPERASI DAN ADUAN PELANGGAN.pdf](#)
3. [BUKTI 3 LAMPIRAN 6.4.1.3 E ADUAN FMS DAN SISTEM UNITS.pdf](#)
4. [BUKTI 4 LAMPIRAN 6.4.1.4 E LOG KERJA.pdf](#)
5. [BUKTI 5 Lampiran 6.4.1.5 ISO90012015 \(Sistem Pengurusan Kualiti, SPK\) dan ISO270012013 \(Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat\).pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko diperingkat operasi yang dilaksanakan oleh PPII adalah mengikut amalan terbaik yang disyorkan oleh Unit Pengurusan Risiko Universiti berdasarkan *standard ISO 31000:2009*. Setiap bahagian operasi yang terlibat telah **mengenalpasti risiko** dan **direkod dalam daftar risiko PPII** (Lampiran 6.4.2.1). Antara risiko utama yang dikenalpasti adalah seperti berikut:

- **Bencana alam** yang melumpuhkan operasi universiti khususnya di kampus-kampus yang berisiko mengalami banjir.
- **Wabak Penyakit** seperti Pendemik COVID-19.
- **Ancaman Siber** ke atas persekitaran ICT universiti (Lampiran 6.4.2.2).
- **Kegagalan peralatan fasiliti** dan **ICT** berfungsi untuk menyokong sistem penyampaian perkhidmatan universiti.
- **Kekurangan Sumber** seperti bajet kewangan, tenaga kerja dan bahan mentah (Lampiran 6.4.2.3).
- **Tindakan undang-undang** yang menyebabkan kerugian kepada universiti disebabkan pertikaian di antara PPII dengan pihak kontraktor atau vendor.
- **Keselamatan warga universiti** yang boleh menyebabkan kecederaan dan kematian.
- **Kegagalan pihak kontraktor atau vendor** dalam memberi perkhidmatan dan pembekalan.

Risiko yang didaftarkan **dianalisis bagi menentukan tahap risiko** dengan mengambilkira **aspek kebarangkalian untuk sesuatu risiko itu terjadi** dan **impak risiko** tersebut kepada **operasi perkhidmatan PPII**. Proses analisis ini telah dibuat melalui perbincangan bersama pegawai yang berkenaan dan merujuk rekod berkaitan seperti insiden, aduan dan lain-lain input yang relevan. Setiap risiko yang didaftarkan mempunyai **pemilik** dan **pelaksana** bagi memastikan risiko berkaitan dapat **diurus dan dipantau serta dikemaskini dari masa ke masa**. Sebagai kawalan risiko, pegawai terlibat (pemilik/pelaksana) telah menyenaraikan **tindakan kawalan** dan **mitigasi** yang akan dilaksanakan apabila risiko yang didaftarkan berlaku.

Pemilik dan pelaksana bertanggungjawab untuk memantau dan membuat penilaian risiko secara berkala supaya tahap risiko dapat **dikemaskini mengikut situasi terkini**. Status risiko **dilaporkan melalui platform mesyuarat** supaya pihak pengurusan dapat membuat semakan dan seterusnya meluluskan. Analisis risiko juga menunjukkan terdapat **penurunan tahap risiko berdasarkan tindakan-tindakan kawalan tambahan yang telah dilaksanakan**. Walaupun terdapat risiko yang telah berada ditahap rendah, proses pemantauan masih dilakukan supaya tahap risiko tersebut kekal ditahap minimum dan tidak mengganggu operasi jabatan.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 LAMPIRAN 6.4.2.1 DAFTAR RISIKO PPII.pdf](#)
2. [BUKTI 2 Lampiran 6.4.2.2 ANCAMAN SIBER.pdf](#)
3. [BUKTI 3 LAMPIRAN 6.4.2.3 LAPORAN KEWANGAN DAN BELANJAWAN PPII.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Bagi menghasilkan kualiti perkhidmatan terbaik, PPII **menilai** dan **mengukur prestasi perkhidmatan berdasarkan keberkesanan proses kerja** yang dilaksanakan dengan **menentukan** dan **memilih peluang-peluang** untuk penambahbaikan dan melaksanakan tindakan pembetulan yang perlu bagi memastikan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan sentiasa ditambahbaik. Berikut adalah tindakan yang dilaksanakan untuk mengenalpasti peluang penambahbaikan melalui:

A. PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

- Menganalisis **aduan pelanggan** berdasarkan tiket aduan fasiliti dan ICT yang diterima melalui **eAduan** dan **Sistem UNITS** sekurang-kurangnya sebulan sekali (Lampiran 6.4.3.1).
- Menganalisis **maklumbalas kepuasan pelanggan** yang dilengkapkan dalam **Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan** sekurang-kurangnya sekali setahun.
- Menganalisis **penapaian aktiviti operasi** dan **pelaksanaan projek** sekurang-kurangnya sebulan sekali dengan melihat ciri-ciri dan tren proses perkhidmatan sepanjang tahun.
- **Mengukur prestasi pembekal** yang dianalisis berpandukan kriteria merangkumi kualiti, kos dan jangkamasa penghantaran dengan menggunakan kaedah yang bersesuaian seperti borang prestasi pembekal, ujilari (UAT), analisis aduan dan maklumbalas pelanggan.

Hasil analisis data dan dapatan yang diperolehi digunakan untuk:

- **Mengambil tindakan pembetulan** terhadap aduan pelanggan yang diterima setiap hari supaya dapat **mencegah** atau **mengurangkan** kesan yang tidak diinginkan.
- **Memperbaiki perkhidmatan** sedia ada bagi memenuhi keperluan pelanggan dan juga untuk menentukan keperluan dan jangkaan masa hadapan berdasarkan analisis tren proses perkhidmatan.
- **Mengesyorkan penambahbaikan** bagaimana sesuatu isu dapat diselesaikan dalam sistem penyampaian perkhidmatan PPII.

B. PELAKSANAAN AUDIT KUALITI PERKHIDMATAN

- Menjalankan **audit dalam** berdasarkan skop yang dipersetujui oleh pihak pengurusan bagi **mengenalpasti kelemahan** dan **amalan yang bercanggah** dengan dasar dan prosedur kerja semasa selain sebagai persediaan menghadapi audit luar (Lampiran 6.4.3.2).
- Melaksanakan **audit pematuhan** untuk tujuan **pensijilan** dan **audit susulan** oleh pihak ketiga bagi **mengesahkan pematuhan berterusan** kepada apa yang telah didokumentasikan dan penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaksanakan (Lampiran 6.4.3.3).

Penemuan audit yang diperolehi dapat **meningkatkan prestasi** dan **keberkesanan sistem pengurusan kualiti** di PPII dengan mengambil tindakan pembetulan dan penambahbaikan yang bersesuaian. Antara perkara yang dilaksanakan adalah:

- Tindakan pembetulan yang dilaksanakan adalah **berdasarkan maklumat yang dikenalpasti** melalui aduan pelanggan, maklumbalas kepuasan pelanggan dan siri audit;
- Tindakan pembetulan yang perlu diambil tindakan segera **diputuskan oleh pihak pengurusan** mengikut keutamaan dan situasi;
- Tindakan pembetulan yang **melibatkan dasar, sumber kewangan, keperluan tenaga manusia, perubahan kepada prosedur atau SPK sedia ada**, diputuskan oleh pengurusan; dan
- Keberkesanan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan, **dinilai dan dikaji semula** oleh pihak pengurusan dan dilaporkan dalam mesyuarat pengurusan PPII.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 LAMPIRAN 6.4.3.1 SISTEM E ADUAN FASILITI DAN UNITS SERTA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SISTEM ADUAN.pdf](#)
2. [BUKTI 2 LAMPIRAN 6.4.3.2 PELAN AUDIT DALAM PPII TAHUN 2019 DAN 2020.pdf](#)
3. [BUKTI 3 LAMPIRAN 6.4.3.3 PELAN AUDIT SIRIM PPII TAHUN 2020.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Integrasi dan inovasi proses utama PPII telah menjadi amalan dan dibudayakan secara menyeluruh di kampus cawangan UiTM bagi memastikan prestasi perkhidmatan mencapai standard yang telah ditetapkan. Tujuan penambahbaikan berterusan yang dilaksanakan oleh PPII adalah untuk **meningkatkan keberkesanan SPK** dalam **mencapai matlamat organisasi** dan seterusnya **memperbaiki kualiti perkhidmatan**. Berikut adalah langkah-langkah yang dilaksanakan:

1. **Inovasi** menggalakkan staf melaksanakan **tindakan proaktif** melalui **aduan inisiatif** tanpa perlu menunggu aduan daripada pihak pelanggan. Aduan inisiatif ini direkodkan oleh staf yang bertugas dan dipantau melalui *Dashboard* PPII oleh pihak pengurusan PPII diperingkat kampus dan UiTM keseluruhan (Lampiran 6.5.1).
2. **Mengautomasi dan menambahbaik proses kerja** di PPII dengan menghasilkan sistem dan aplikasi berkaitan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kecekapan staf mengendalikan proses kerja khususnya dalam mengurus aduan, projek, kontrak, ruang, audit bangunan dan lain-lain.
3. **Menyelenggara perkakasan fasiliti dan ICT** secara berkala supaya infrastruktur yang menyokong sistem penyampaian universiti tidak mengalami gangguan (Lampiran 6.5.2).
4. **Menjalankan proses backup data** untuk memastikan maklumat universiti terpelihara sekiranya berlaku ancaman siber dan insiden yang tidak diingini (Lampiran 6.5.3).
5. **Mempromosi dan membuat hebahan perkhidmatan yang disediakan** melalui kandungan maklumat terkini melalui laman web rasmi PPII, media sosial, emel dan lain-lain *platform* komunikasi bersesuaian (Lampiran 6.5.4).
6. **Mengadakan program kesedaran** melalui sesi perkongsian ilmu, taklimat, *townhall*, latihan dan sebagainya dengan menggunakan platform *webinar* untuk lebih dekat dengan pengguna.
7. **Membangunkan dan mengkaji semula polisi dan prosedur sedia ada** dengan terhasilnya dokumen dasar dan garis panduan yang terkini (Lampiran 6.5.5).
8. Menyediakan dokumentasi berkaitan seperti **dasar, garis panduan, infografik dan manual pengguna** supaya dapat dirujuk terus oleh pengguna perkhidmatan PPII (Lampiran 6.5.5).
9. Membuat **pemantauan berterusan melalui penggunaan teknologi terkini** supaya sebarang kejadian atau insiden yang berlaku dapat dikenalpasti dan terus diambil tindakan pembetulan.
10. **Menjalankan kerjasama** dengan pihak berkuasa tempatan, fakulti dan universiti lain untuk perkongsian maklumat dan kepakaran.
11. **Membuat penanda aras** dengan jabatan teknikal dan universiti lain bagi **mengenalpasti, mempelajari, mengubahsuai dan melaksanakan amalan-amalan terbaik** untuk mencapai prestasi unggul dan meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan.

Kecemerlangan operasi PPII bergantung kepada **tenaga kerja** yang **berupaya melakukan pekerjaan melebihi standard minima** dan ia boleh dicapai dengan melakukan penambahbaikan berterusan dalam pekerjaan. Tumpuan kepada faktor manusia dilaksanakan dengan:

1. **Meningkatkan tahap kompetensi** staf melalui program latihan berfokus, pensijilan dan menggalakkan pembelajaran secara sendiri bagi meningkatkan ilmu dan kemahiran untuk lebih cekap dalam melaksanakan sesuatu pekerjaan.
2. **Menyusun semula penempatan** staf supaya perkhidmatan dapat disampaikan dengan lebih efektif dan berkesan melalui **pelaksanaan zon perkhidmatan fasiliti dan ICT**.

Secara amnya, **amalan pembudayaan 5S, Piagam Pelanggan dan nilai baharu UiTM: ESI & iDART didalam proses utama PPII** telah diperkasakan dikalangan warga bagi memastikan kelancaran penyampaian perkhidmatan bidang tumpuan sentiasa di tahap yang memuaskan

dan kearah cemerlang.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 LAMPIRAN 6.5.1-ADUAN INISIATIF.pdf](#)
2. [BUKTI 2 LAMPIRAN 6.5.2 SENARAI KONTRAK PERKHIDMATAN DAN SERVIS BERJADUAL.pdf](#)
3. [BUKTI 3 LAMPIRAN 6.5.3-PROSES BACKUP.pdf](#)
4. [BUKTI 4 LAMPIRAN 6.5.4 SENARAI KURSUS DAN WEBINAR ANJURAN PPII.pdf](#)
5. [BUKTI 5 LAMPIRAN 6.5.5- Dasar, Garis Panduan dan Bahan Hebahan \(Poster, Infografik dll\).pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Bahagian ini akan melaporkan Hasil dari Tumpuan Pelanggan. Pelanggan utama PPII adalah pelajar, staf, kontraktor dan pihak yang berkepentingan. Hasil utama adalah daripada Kecekapan pengurusan aduan, pelaksanaan projek, sistem rangkaian UiTM, Inisiatif kemudahan komunikasi dan kolaborasi warga UiTM, pembangunan sistem

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur sentiasa memberi perhatian untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan. Penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan bukan sahaja tertumpu kepada penambahbaikan sistem dan proses kerja sahaja, malah perhatian yang sewajarnya juga perlu diberi kepada aspek meningkatkan jalinan hubungan antara organisasi dengan pelanggan pelanggannya.

Strategi tumpuan pelanggan yang digubal dalam pelan strategik PPII adalah untuk memastikan usaha ke arah perkhidmatan yang berteraskan perhubungan pelanggan dapat dilaksanakan dengan berkesan. Pihak pengurusan atasan organisasi telah menetapkan misi perkhidmatan pelanggan dalam bentuk satu pernyataan khusus dan telah menghebahkannya untuk pengetahuan umum supaya ia menjadi satu komitmen yang akan dihayati oleh semua pegawai dan kakitangan ke arah kecemerlangan perkhidmatan pelanggan organisasi.

(5.2.1 Dasar Kualiti- Manual Kualiti) PPII beriltizam sebagai satu Jabatan yang melaksanakan sistem kualiti yang mantap untuk memberi sokongan kepada UiTM bagi menjamin pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan yang berkualiti dengan membudayakan penambahbaikan berterusan berdasarkan:

1. Kearah Pengurusan Kampus Lestari
2. Pengurusan Sistem Maklumat dan Penyampaian Perkhidmatan yang Berkualiti
3. Pengurusan Khidmat Pelanggan yang Mantap
4. Pengurusan Aset dan Sumber secara Professional

(5.1.2 Fokus Kepada Pelanggan-Manual Kualiti) Pengurusan atasan PPII menunjukkan kepimpinan dan komitmen berkaitan fokus kepada pelanggan dengan memastikan bahawa:

- a. Keperluan pelanggan, serta keperluan berkanun dan peraturan yang terpakai ditentukan, difahami serta dipenuhi secara tekal
- b. Risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuran produk dan perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan dinyatakan;
- c. Fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan.

PPII perlu sentiasa memantapkan Tumpuan Kepada Pelanggan dalam usaha menyampaikan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak pelanggan. Pemantapan ke atas usaha ini

dilaksanakan melalui pendekatan menyeluruh yang melibatkan kerjasama semua pihak dalam PPII dan interaksi yang baik dengan pelanggan.

Dalam memastikan tahap kepuasan pelanggan PPII sentiasa berada dalam situasi yang terbaik dengan perkhidmatan yang diberikan maka Piagam Pelanggan dan Objektif Kualiti PPII telah diwujudkan selaras dengan Pensijilan ISO 9001:2015 sejak dari lebih 10 tahun yang lalu.

a. Piagam Pelanggan yang PPII

Kami berjanji dan komited untuk menyediakan perkhidmatan yang cekap, profesional, beretika dan mesra pelanggan seperti berikut:

- i. Memastikan perancangan pembangunan fizikal dan peruntukan memenuhi keperluan kampus lestari.
- ii. Memastikan fasa pra pembinaan (Perancangan hingga Surat Setuju Terima dikeluarkan) dalam kawalan selesai selewat-lewatnya 15 bulan.
- iii. Menyediakan Dokumen Kontrak yang lengkap dan sempurna dalam tempoh empat(4) bulan dari tarikh Surat Setuju Terima (L.A)
- iv. Melaksanakan pemantauan dan pengauditan pematuhan kepada dasar dan garis panduan yang telah dikuatkuasakan setiap tahun.

b. Objektif Kualiti PPII adalah seperti berikut:

- i. Memastikan 80% projek dalam pembinaan mengikut jadual program kerja yang telah diluluskan.
- ii. Memastikan 80% aduan pelanggan diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja
- iii. Memastikan 90% aduan kerosakan dari pelanggan diberi respon dalam tempoh 1 jam dari masa penerimaan aduan.
- iv. 80% keputusan Kajian Kepuasan Pelanggan pada tahap memuaskan bagi tempoh setahun.
- v. 100% dokumen kontrak dimeterai dalam tempoh 4 bulan dari tarikh surat setuju terima.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [Hasil Tumpuan Pelanggan_Tahap Ver1.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [Hasil Tumpuan Pelanggan_Tren Ver2.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [Hasil Tumpuan Pelanggan_Benchmark Ver1.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [Hasil Tumpuan Pelanggan_Importance Ver1.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Prestasi Kewangan di dalam pelaporan ini merujuk kepada jumlah peruntukan yang digunakan di dalam mencapai hasil yang maksimum daripada program yang dijalankan oleh pihak PPII dalam menyokong usaha universiti mencapai matlamat sebagai universiti yang unggul berteraskan keserjanaan dan kecemerlangan akademik.

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Menyedari akan kepentingan penyediaan pelbagai kemudahan dan teknologi seiring dengan hasrat universiti di dalam melahirkan graduan yang berdaya saing, pihak pengurusan PPII telah melaksanakan beberapa inisiatif akibat kesan dari pandemik Covid -19 ini, namun PPII masih berjaya menguruskan kewangan yang terhad ini dengan cekap dan berkesan melalui beberapa pendekatan **jana dan jimat serta memaksimumkan penggunaan kepakaran dalaman dalam pengoperasian.**

Pada tahun 2020 PPII telah menerima peruntukan pembangunan sebanyak RM827.315 Juta dari Universiti Teknologi MARA. PPII telah membelanjakan sebanyak RM766.359 Juta bersamaan 92.6% dari peruntukan yang telah disalurkan pada tahun 2020. PPII melaksanakan tanggungjawab dengan sempurna dalam melaksanakan pelbagai strategi dan pendekatan bagi memastikan setiap perbelanjaan adalah mengikut keutamaan dan keperluan PPII dan universiti amnya.

Peruntukan Wang Kumpulan Pembangunan atau lebih dikenali sebagai peruntukan Pembangunan atau '*Development Expenditure*' adalah peruntukan yang diterima untuk bayaran/belanja projek-projek pembangunan serta bayaran kampus-kampus PFI (17 konsesi). Prestasi kewangan amat memuaskan daripada tahun 2018 sehingga 2020 kerana kebanyakan peruntukan adalah untuk bayaran kepada konsesi yang perlu dibayar mengikut Perjanjian Konsesi; cuma masih ada beberapa projek yang dilaksanakan PPII masih dalam proses pelaksanaan dan penyiapan dan tinggal 2% ke 3% peratus baki untuk bayaran akhir projek serta bayaran interim atau kemajuan.

Struktur tadbirurus di PPII adalah terdiri beberapa Jabatan dan Bahagian seperti berikut:

- i. Jabatan Infrastruktur
- ii. Jabatan Infostruktur
- iii. Jabatan Pengurusan & Pelaburan Hartanah
- iv. Bahagian Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
- v. Bahagian Pentadbiran

Antara **inisiatif-inisiatif hasil kewangan** yang telah dilaksanakan adalah seperti berikut:

i. Melaksanakan program-program penjimatan Utiliti

Penjimatan utiliti yang terlibat adalah seperti sistem bekalan air dan juga elektrik selaras dengan Dasar Pengurusan Tenaga UiTM.

ii. Inisiatif Penjimatan Melalui Migrasi Lotus ke Gmail.

PPII komited dalam meningkatkan kecekapan operasi mencapai tahap yang optimum. Selaras dengan itu, PPII menerusi Infostruktur telah menambahbaik operasi perkhidmatan emel kepada pengguna dengan peralihan kepada penggunaan pelaksanaan dalam persekitaran pengkomputeran awan iaitu software as a service. Perkhidmatan emel telah beralih daripada

penggunaan perisian Lotus notes kepada Google Gmail. Kecekapan operasi ini sekaligus dapat dijelaskan menerusi operasi email serta penyelenggaraan berkaitan pengurusan *mailbox* pengguna, akses dan juga migrasi ke platform baru.

iii. **Inisiatif Penjanaan Pendapatan oleh Jabatan Pengurusan & Pelaburan Hartanah**

Selaras dengan halatuju untuk mengurangkan kebergantungan kepada dana kerajaan, PPII melalui Jabatan Pengurusan dan Pelaburan Hartanah (JPPH) telah menjalankan beberapa inisiatif bagi **menjana pendapatan** melalui **urusniaga aset tidak alih**.

7.2.2 TAHAP(Level)

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

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [Hasil Operasi Tren .pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [Hasil Operasi Benchmark .pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [Hasil Operasi Kepentingan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Hasil dari operasi merujuk kepada prestasi perkhidmatan utama yang dilaksanakan oleh Pejabat Pembangunan Infrastruktur & Infostruktur (PPII) untuk mencapai kualiti perkhidmatan yang terbaik serta mencapai matlamat organisasi bagi menyokong penyampaian perkhidmatan Universiti dan sejajar dengan matlamat Universiti sebagai universiti yang unggul berteraskan keserjanaan dan kecemerlangan akademik.

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pejabat Pembangunan Infrastruktur & Infostruktur (PPII) komited dalam mempertingkatkan kualiti perkhidmatan dan mencapai matlamat organisasi selaras dengan visi UiTM untuk menyediakan ekosistem terkehadapan yang kondusif untuk kemajuan akademik. Justeru itu, PPII perlu sentiasa memastikan kecekapan operasi perkhidmatan mencapai tahap yang optimum bagi memastikan penyampaian perkhidmatan universiti sentiasa tersedia.

Kecekapan hasil operasi dari perkhidmatan utama jabatan yang dilaksanakan di PPII boleh diperincikan melalui bidang tumpuan pilihan iaitu Pengurusan Fasiliti & Teknologi. Perkhidmatan utama PPII dibahagikan kepada perkhidmatan pengurusan fasiliti infrastruktur dan pengurusan ICT. Perkhidmatan pengurusan fasiliti infrastruktur merangkumi penyelenggaraan bangunan dan pemasangan serta menaiktaraf fasiliti sedia ada ke arah yang lebih kondusif. Manakala perkhidmatan pengurusan ICT menjurus kepada penyediaan kemudahan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk membolehkan warga menguruskan maklumat dan komunikasi yang tangkas. Kedua-dua perkhidmatan utama ini, menyokong bisnes teras universiti dalam pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan. Ia diberi kepada warga UiTM seluruh Malaysia. Perkhidmatan ini perlu sentiasa tersedia, dipantau dan ditambahbaik dari semasa ke semasa

PPII mengukur tahap kecekapan operasi dengan berpandukan kepada Pensijilan ISO 9001:2015, Model SPK ISO (ISO 9001:2015), polisi, tambah baik prosedur jabatan serta penetapan dan piawaian yang digunakan. Dokumen berkaitan boleh dicapai oleh semua warga PPII melalui pautan di laman web PPII. Tahap kecekapan ini diaudit oleh Audit Dalam ISO, Audit Badan Pensijilan (Lloyd's Register) dan Audit Agensi Kelayakan Malaysia (MQA).

Sehubungan dengan itu, berikut adalah hasil operasi yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan PPII:

• Pemantapan Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti Infrastruktur

PPII telah memantapkan perkhidmatan operasi pengurusan fasiliti infrastruktur untuk kampus konvensional serta kampus PFI di seluruh sistem UiTM. Ini dapat dijelaskan menerusi proses kerja yang dilaksanakan dengan mengoptimalkan teknologi, khusus dalam melancarkan proses penyampaian perkhidmatan yang disediakan. Menerusi **penggunaan Sistem Pengurusan Fasiliti (FMS)**, PPII telah membuat penambahbaikan operasi perkhidmatan pengurusan fasiliti dengan penggunaan teknologi terkini dan sistem dalam talian. Penggunaan sistem dalam talian seperti eAduan FMS serta eWorks, telah membantu meningkatkan sasaran staf melaksanakan aduan inisiatif berbanding aduan Pelanggan. Di samping itu, dengan

penggunaan eKontrak, PPII juga mencapai sasaran untuk melantik kontraktor perkhidmatan yang berprestasi tinggi bagi memastikan projek fasiliti infrastruktur dilaksanakan dengan jayanya.

• **Pemantapan Perkhidmatan Pengurusan ICT**

Di UiTM, pengadaptasian teknologi adalah semakin meningkat untuk sistem penyampaian bisnes teras serta sokongan universiti. Justeru itu, dalam perkhidmatan pengurusan ICT, PPII telah menaiktaraf serta memantapkan infrastruktur ICT universiti untuk menyokong sistem penyampaian universiti supaya tidak mengalami gangguan. Dengan itu, operasi infrastruktur ICT telah mencapai sasaran **ketersediaan Perkhidmatan Server 99%** untuk memastikan ketersediaan dan kesinambungan sistem penyampaian perkhidmatan universiti terjamin.

• **Penambahbaikan Proses Kerja Jabatan**

PPII juga sentiasa membuat penambahbaikan bagi meningkatkan kecekapan operasi jabatan. Menerusi **pentadbiran kontrak ICT**, PPII mencapai sasaran yang telah ditetapkan menerusi penyediaan dokumen kontrak ICT. Seterusnya, penambahbaikan ini memberi impak kepada kejayaan projek ICT yang selesai diserahkan dan dilaksanakan kepada pelanggan.

Inisiatif yang telah disenaraikan di atas dilaksanakan di seluruh UiTM termasuk kampus cawangan. Secara tidak langsung, ia telah memberi manfaat kepada seluruh sistem UiTM. Seterusnya, peningkatan prestasi perkhidmatan PPII ini, telah menjadi tanda aras agensi luar daripada UiTM.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [Hasil Prestasi Kewangan_TAHAP_Ver3.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [Hasil Prestasi Kewangan_Tren_Ver2.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [Hasil Tumpuan Pelanggan_Benchmark Ver1.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [Hasil Prestasi Kewangan_Importance_Ver3.pdf](#)