

Laporan  
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR  
**AKNC**





اَوَّلُ رِسِيَّةٍ تَبِيحُ لَوْ كُنِيَ بِمَارَا  
UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

# LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

## 2021

**FAKULTI SAINS KOMPUTER & MATEMATIK(FSKM)**  
JARINGAN ALUMNI, KOMUNITI DAN  
KESUKARELAWAN

---

**KETUA PTJ :**

HARYANI BINTI HARON

**KETUA UNIT KUALITI :**

HAIRANI BT WAHAB

**PENYELARAS :**

HAIRANI BT WAHAB

**PENULIS :**

1. HAIRANI BT WAHAB
2. EZZA RAFEDZIAWATI BT KAMAL RAFEDZI
3. MAZWANI AYU BINTI MAZLAN
4. NURSURIATI BINTI JAMIL
5. ZARINA BINTI ZAINOL
6. ROSANITA BINTI ADNAN
7. MARINA BINTI ISMAIL

# **KRITERIA 1 : KEPIMPINAN**

## **1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

FSKM merupakan institusi pengajian tinggi sains komputer dan matematik perintis di Malaysia antara institusi pengajian tinggi dan kolej swasta tempatan. Kompetensi teras FSKM adalah bagi memastikan jaminan kualiti akademik yang Kompetensi teras FSKM adalah bagi memastikan jaminan kualiti akademik yang dapat dipertanggungjawabkan selaras dengan dasar untuk menjadikan Malaysia sebagai pusat kecemerlangan pendidikan di rantau ini dengan membuka peluang yang lebih luas kepada warganegara dan pelajar dari luar negara untuk melanjutkan pelajaran di peringkat pengajian tinggi di negara ini dengan menerapkan Budaya PERDANA UiTM. Dalam konteks ganjaran, FSKM mewujudkan sistem ganjaran dan pengiktirafan untuk staf dan kemuncak penganugerahan dilaksanakan dalam Majlis Kecemerlangan FSKM yang diadakan saban tahun. Aspek kesihatan dan keselamatan juga diutamakan dengan amalan persekitaran yang berkualiti melalui amalan EKSA atau 5S. Peranan Kelab Kakitangan FSKM juga dilibatkan dalam meningkatkan Indeks Kegirangan Staf.

Bidang tumpuan FSKM bagi tahun 2020 adalah Jaringan Alumni, Komuniti dan Kesukarelawanan. Bidang ini dipilih berdasarkan kepada kekuatan dan pencapaian semasa FSKM dalam menjayakan khidmat-khidmat kemasyarakatan dan kesukarelawanan. Di samping itu, FSKM juga mempunyai sokongan dan kekuatan sumber tenaga yang cukup dari pelbagai latar belakang, pengalaman, dan kepakaran dalam pelbagai bidang. Pelaksanaan pelbagai program setakat ini telah diberi pengiktirafan daripada pihak industri dan masyarakat seperti JAKIM, Malaysian Software Testing Board, dan Masjid Al-Ehsan Seksyen 24 Shah Alam.

Di FSKM, Bahagian Jaringan Penyelidikan, Industri, Komuniti, Alumni, dan Keusahawanan merupakan penggerak utama pengurusan program yang melibatkan alumni, masyarakat dan sukarelawan. Penglibatan, komitmen, dan sokongan semua staf akademik, staf pentadbiran dan pelajar malah Ahli Jawatankuasa Alumni merupakan pembolehdaya utama dalam menjayakan program – program yang telah di rancang di bawah-bawah projek utama seperti Minggu Pengkomersilan Produk Fakulti (MPPF), 1 Telecenter 1 Komuniti (1T1K), Program SULAM, Kembara Cakna dan Gegar Ilmuan. Program bidang tumpuan dilaksanakan oleh pelbagai Jawatankuasa Pelaksana di peringkat tadbir urus FSKM dan Jawatankuasa Adhoc dengan melibatkan pihak-pihak berkepentingan juga kumpulan sasar dalaman dan luar UiTM. Elemen utama dalam sistem penambahbaikan prestasi FSKM dalam pelaksanaan aktiviti dan inisiatif strategik bidang tumpuan adalah menggunakan kaedah PDCA meliputi perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan pelaksanaan penambahbaikan berkaitan. Dalam proses sistem penambahbaikan prestasi tersebut, aspek pembelajaran yang diperolehi akan digunakan dalam proses penciptaan inovasi. Di antara yang telah dihasilkan adalah seperti berikut:

- Proses permohonan aktiviti pelajar terutamanya aktiviti yang melibatkan kesukarelawan, komuniti dan alumni.
- Aduan FSKM
- Pangkalan data alumni
- Menilai dan mengukur industri dan alumni bagi menentukan perkara asas bagi hala tuju di masa hadapan

## 1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengurusan tertinggi Universiti Teknologi MARA komited dalam menjadikan UiTM sebagai sebuah Universiti unggul berteraskan kesarjanaan dan kecemerlangan akademik dalam melahirkan graduan yang berdaya saing, global dan beretika. Berpaksikan falsafah bahawa setiap individu mampu mencapai kecemerlangan melalui pemindahan ilmu serta penerapan nilai-nilai murni agar dapat mengembangkan ilmu dan pembangunan diri, masyarakat dan negara, Pejabat Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni (ICAN), UiTM dengan kerjasama erat kepimpinan kanan fakulti khususnya Timbalan Dekan ICAN di Fakulti Sains Komputer dan Matematik bagi memastikan agenda penyelidikan dan penglibatan industri, komuniti, alumni dan keusahawanan dapat dilaksanakan dengan baik. Rajah 1.1 menunjukkan ahli jawatankuasa mesyuarat eksekutif FSKM.

Di FSKM, bidang tumpuan Jaringan Alumni, Komuniti, dan Kesukarelawanan adalah di bawah pengurusan Pejabat Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni. Di bawah pengurusan ini terdapat beberapa pegawai pelaksana yang memainkan peranan penting dalam memastikan agenda penyelidikan dan penglibatan industri, komuniti, alumni dan keusahawanan dapat dilaksanakan dengan baik.

Di bawah struktur Pejabat Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni FSKM, Timbalan Dekan (Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni) dibantu oleh tiga (3) orang Koordinator iaitu Koordinator Penyelidikan, Inovasi dan Perundingan, Koordinator Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni, dan Koordinator Keusahawanan. Selain itu, terdapat dua (2) orang staf pelaksana yang memainkan peranan penting dalam memastikan agenda pembangunan dan aktiviti pelajar dilaksanakan dengan baik seperti dalam Rajah 1.2.

Bagi memastikan peningkatan kualiti pada aktiviti berkaitan dengan jaringan industri, komuniti dan kesukarelawanan, tumpuan diberikan terhadap tiga fokus utama berikut:

- 1. Mewujudkan kerjasama strategik dan jaringan industri antara institusi kerajaan dan swasta dalam negara dan juga luar negara melalui MoU dan MoA.**
- 2. Merancang dan melaksanakan program-program alumni FSKM.**
- 3. Kesukarelawanan**

Senarai tugas dan tanggungjawab khusus PJI dalam pelaksanaan bidang tumpuan adalah seperti Rajah 1.3 dibawah

### **SENARAI BUKTI:**

1. [Bukti Kepimpinan 1.pdf](#)
2. [PDCA.pdf](#)

### 1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Perancangan dan pengurusan berkaitan dengan jaringan industri, alumni dan kesukarelawan melibatkan beberapa jawatankuasa penting di fakulti yang disenaraikan dalam Jadual 1.1.

Peranan Timbalan Dekan PJI dalam pelaksanaan agenda jaringan alumni, komuni, dan keusahawanan adalah seperti berikut:

Menjadi tunggak utama dalam menguruskan aktiviti-aktiviti berkaitan industri, komuniti, dan alumni.

#### 1. Jaringan industri

- Menggalakkan dan membimbing staf akademik dalam mendapatkan dan menjalankan kerjasama dan jaringan industri antara institusi kerajaan dan swasta dalam negara dan juga luar negara melalui MoU dan MoA.
- Sebagai pejabat penghubung dalam jaringan industri antara fakulti dengan agensi / IPTA luar.
- Menyediakan plan strategik jaringan industri fakulti

#### 2. Memorandum Persefahaman

- Menyelaraskan semua hal MOU dan MOA antara fakulti dan pihak luar
- Melaporkan semua aktiviti dalam MOU dan MOA dijalankan

#### 3. Perhubungan Alumni

- Mengadakan perjumpaan bersama alumni fakulti
- Mengadakan sesi dialog pelajar bersama alumni

#### 4. Pelawat Luar / Pertukaran pelajar

- Bekerjasama dengan OIA untuk mengendalikan pelajar-pelajar luar Negara yang akan menuntut dalam jangkamasa pendek di sini.

#### 5. Keusahawanan

- Pemudahcara aktiviti keusahawanan anjuran MASMED kepada pelajar FSKM.
- Mengadakan program bersama pelajar untuk membantu mereka menjadi usahawan

#### 6. Masyarakat

- Mendapatkan dana untuk melaksanakan program-program komuniti.
- Menjalankan aktiviti-aktiviti berkaitan bersama masyarakat.

Pegawai pelaksana bidang tumpuan di bawah PJI bertanggungjawab memainkan peranan dalam memastikan perancangan bidang tumpuan dijalankan dan mencapai sasaran. Peranan setiap pegawai pelaksana di senaraikan dalam Jadual 1.2

Dalam konteks pelaksanaan, program bidang tumpuan dikendalikan oleh Jawatankuasa Penganjur atau Jawatankuasa Pengelola Program dengan ahli-ahlinya dilantik di kalangan staf dan pelajar FSKM. Bagi program bidang tumpuan yang dilaksanakan oleh pelajar, ia dilaksanakan oleh Jawatankuasa Adhoc atau persatuan pelajar.

**SENARAI BUKTI :**

1. [Bukti Kepimpinan 2.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Dalam memastikan kejayaan dan mengenalpasti punca kegagalan sesuatu program bidang tumpuan, semua program yang dikenalpasti dan dirancang ditetapkan objektif dan petunjuk prestasi (KPI). Timbalan PJI adalah bertanggungjawab untuk melaporkan secara berkala status pelaksanaan dan pencapaian juga cadangan penambahbaikan yang didapati oleh Jawatankuasa Pengelola atau Jawatankuasa Penganjur berdasarkan maklumbalas dan aduan pelanggan.

### **SENARAI BUKTI:**

### **1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)**

Dalam aspek pengurusan, Dekan dan Timbalan Dekan HEP mengenalpasti risiko di peringkat fakulti dan seterusnya membincangkan di peringkat Mesyuarat Eksekutif. Jadual 1.3 menyenaraikan faktor risiko kepimpinan.

#### **Faktor Risiko**

##### **1) Jumlah MoU/MoA yang tidak mencapai sasaran**

- **Punca Risiko 1** : Kurang jaringan bersama idustri/universiti
- **Punca Risiko 2** : Situasi pandemik

##### **2) Kekangan masa dan tempat untuk menjalankan aktiviti kemasyarakatan**

- **Punca Risiko 1** : Mendapatkan peserta yang sesuai
- **Punca Risiko 2** : Situasi pandemik
- **Punca Risiko 3** : Pelajar tiada di universiti
- **Punca Risiko 4** : Masalah infrastuktur

##### **3) Penyertaan alumni kepada aktiviti yang dijalankan**

- **Punca Risiko 1** : Maklumat alumni tidak terkini.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [Bukti Kepimpinan 3.pdf](#)



### **1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)**

Beberapa tindakan atau kawalan dikenalpasti bagi mengurangkan faktor risiko

#### **Faktor Risiko**

##### **1) Jumlah MoU/MoA yang tidak mencapai sasaran**

- Tindakan 1 : Menggalakkan lebih banyak MoU/ MoA dijalankan di setiap pusat pengajian.
- Tindakan 2 : Memantau setiap aktiviti yang akan, sedang dan telah dijalankan oleh setiap MoU/MoA. Penghantaran pelaporan dikehendaki apabila setiap program telah dijalankan.

##### **2) Kekangan masa dan tempat untuk menjalankan aktiviti kemasyarakatan**

- Tindakan 1: Menjalankan aktiviti kemasyarakatan secara atas talian dengan penglibatan golongan sasaran.
- Tindakan 2 : Menjadikan program SULAM sebagai satu program fakulti
- Tindakan 3 : Melibatkan pelajar-pelajar sama ada melalui aktiviti subjek bagi kursus-kursus tertentu.

##### **3) Penyertaan alumni kepada aktiviti yang dijalankan**

- Tindakan 1 : Membangunkan satu sistem alumni dikenali sebagai e-alumni
- Tindakan 2 : Membangunkan satu sistem KitaFSKM untuk menyalurkan maklumat aktiviti kepada semua pelajar.

#### **SENARAI BUKTI :**

## **1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)**

Sistem pelaporan pelaksanaan bidang tumpuan yang dipantau secara berkala di Gambarajah 1.4 adalah kaedah yang digunakan oleh kepimpinan kanan alam mengerakkan pencapaian objek dan inisiatif strategik bidang tumpuan.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [Bukti Kepimpinan 4.pdf](#)

## **KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK**

### **2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Perancangan Strategik Fakulti Sains Komputer dan Matematik (FSKM) 2016-2020 mengambilkira pendekatan sistematik yang dimulai dengan analisis keadaan semasa, mengenal pasti agenda perancangan strategik dan seterusnya pelaksanaan agenda tersebut. Perancangan strategik FSKM (2016 – 2020) menggariskan beberapa objektif yang ingin dicapai iaitu memperkasakan alumni, meningkatkan kerjasama dua hala dengan komuniti, meningkatkan usahasama dan perkongsian kepakaran antara universiti dan komuniti dengan mengadakan aktiviti berimpak tinggi, menjana dan mengurus dana bagi melancarkan semua program yang melibatkan komuniti dan meningkatkan penglibatan pelajar dalam program kesukarelawan. Ianya menepati bidang tumpuan yang dipilih iaitu **Jaringan Alumni, Komuniti dan Kesukarelawan**.

Fokus aktiviti adalah kearah meningkatkan kualiti hidup golongan rentan seperti masyarakat B40 dan golongan OKU sejajar dengan RMKe-11 yang mengangkat tema “Pertumbuhan Berpaksikan Rakyat” dengan Teras 6 yang digariskan iaitu Memperkasa Pertumbuhan Ekonomi untuk Peningkatan Kemakmuran. Ianya diterjemahkan dengan dengan tertubuhnya *National Autism Research Center* (NARC), hasil gandingan kolaborasi mantap antara Universiti Teknologi MARA (UiTM) dan Persatuan Autisme Nasional Malaysia (NASOM) menjadi sumber sehenti repositori pengetahuan dan rujukan bagi penyelidikan, perkhidmatan, latihan, pengembangan kurikulum, perundingan serta projek berkaitan dengan Individu dengan Autisme (PWA) di Malaysia. Di samping itu, penerapan nilai kesukarelawan merupakan asas di dalam mewujudkan pelajar yang prihatin, bertanggungjawab, saling bantu membantu tidak kira agama, kaum dan warna kulit. Kesukarelawan diterjemahkan di dalam aktiviti seperti projek *1 Telecenter 1 Komuniti (1T1K)* yang menjadi titik tolak kepada projek lanjutan untuk program SULAM serta projek *Urban Farming*.

Proses pemantauan, pelaksanaan, dan pencapaian penunjuk prestasi Perancangan Strategik FSKM bagi memperkasakan bidang tumpuan **Jalinan Alumni, Masyarakat dan Kesukarelawan** dilaksanakan oleh pihak Pejabat Penyelidikan dan Jaringan Industri. Penyelaras Alumni dan Koordinator Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni dilantik untuk memastikan aktiviti dan inisiatif objektif dapat dilaksanakan dengan jayanya. Pelan pemantauan dilaksanakan oleh semua pengerusi jawatankuasa aktiviti atau inisiatif strategik setiap kali penganjurannya atau secara berkala dan pelaporan diserahkan kepada Timbalan Dekan (Penyelidikan dan Jaringan Industri) untuk indikator penunjuk prestasi dan direkod oleh Penyelaras BTU untuk penyelarasan penunjuk prestasi (KPI) fakulti.

Perancangan risiko dalam pengurusan aktiviti dan inisiatif strategik bidang tumpuan digunakan untuk mengawal daripada berlakunya risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan. Setiap inisiatif juga mengambil kira faktor risiko dari segi kekangan kewangan, kekangan penyertaan dan juga kekangan pengurusan. Elemen utama dalam sistem penambahbaikan prestasi FSKM dalam pelaksanaan aktiviti dan inisiatif strategik bidang tumpuan adalah menggunakan kaedah PDCA meliputi perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan pelaksanaan penambahbaikan yang berkaitan dengan bidang tumpuan. Dalam proses sistem penambahbaikan prestasi tersebut, aspek pembelajaran yang diperolehi akan digunakan dalam proses penciptaan inovasi di antaranya; proses permohonan aktiviti pelajar, Aduan FSKM secara dalam talian, mewujudkan pangkalan data alumni dan menilai dan mengukur industri dan alumni bagi menentukan perkara asas bagi hala tuju di masa hadapan.

## 2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Perancangan Strategik Fakulti Sains Komputer dan Matematik (FSKM) 2016-2020 mengambilkira pendekatan sistematik yang dimulai dengan analisis keadaan semasa, mengenal pasti agenda perancangan strategik dan seterusnya pelaksanaan agenda tersebut. Sinergi Jaringan Alumni, Komuniti dan Kesukarelawanan adalah antara teras tumpuan di dalam perancangan strategik FSKM (2016-2020) seperti yang digarapkan di dalam Rajah 2.1.

Perancangan strategik FSKM (2016 – 2020) menggariskan beberapa objektif yang ingin dicapai iaitu memperkasakan alumni, meningkatkan kerjasama dua hala dengan komuniti, meningkatkan usahasama dan perkongsian kepakaran antara universiti dan komuniti dengan mengadakan aktiviti berimpak tinggi, menjana dan mengurus dana bagi melancarkan semua program yang melibatkan komuniti dan meningkatkan penglibatan pelajar dalam program kesukarelawan. Ianya menepati bidang tumpuan yang dipilih iaitu **Jaringan Alumni, Komuniti dan Kesukarelawan**. Rajah 2.1 memperincikan inisiatif yang diambil untuk merealisasikan objektif yang digariskan di dalam perancangan strategik FSKM (2016 – 2020)

### **SENARAI BUKTI:**

1. [Bukti2\\_Rajah 2.1\\_FSKM.pdf](#)

## 2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Sejajar dengan halatuju Strategik RMKe-11 UiTM iaitu menjadi Universiti Tersohor melalui budaya PERDANA berteraskan Akademia, Industri dan Masyarakat, maka FSKM memperkasakan Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni sebagai agenda utama bagi menyediakan platform untuk mencapai matlamat tersebut seperti yang digarap di dalam Rajah 2.2 – 2.5 Sinergi Jaringan Alumni, Komuniti dan Kesukarelawan dapat menterjemahkan keserjanaan warga FSKM kepada masyarakat umum. Fokus aktiviti adalah kearah meningkatkan kualiti hidup golongan rentan seperti masyarakat B40 dan golongan OKU sejajar dengan RMKe-11 yang mengangkat tema “Pertumbuhan Berpaksikan Rakyat” dengan Teras 6 yang digariskan iaitu Memperkasa Pertumbuhan Ekonomi untuk Peningkatan Kemakmuran.

Dengan tertubuhnya National Autism Research Center (NARC) hasil gandingan kolaborasi mantap antara Universiti Teknologi MARA (UiTM) dan Persatuan Autisme Nasional Malaysia (NASOM) menjadi sumber sehati repositori pengetahuan dan rujukan bagi penyelidikan, perkhidmatan, latihan, pengembangan kurikulum, perundingan serta projek berkaitan dengan Individu dengan Autisme (PWA) di Malaysia. NARC menggunakan pendekatan kemasyarakatan secara menyeluruh dengan melibatkan individu, keluarga, komuniti, pertubuhan bukan kerajaan, akademik, pihak media, organisasi antara kerajaan, institusi keagamaan, sektor swasta dan industri sebagai sumber dan menyebarkan maklumat berkenaan Autisme. Ianya sejajar dengan objektif RMKe11 UiTM di mana ianya menekankan inisiatif kerjasama yang lestari bersama industri untuk menggalakkan penjana pendapatan dan pembangunan modal insan.

Kesukarelawan adalah suatu konsep perkhidmatan dan perkongsian, suatu proses pendidikan atau pengalaman pembelajaran, dan penglibatan aktif pelajar dalam isu-isu dan hal-ehwal kemasyarakatan. Ia adalah asas di dalam mewujudkan pelajar yang prihatin, bertanggungjawab, saling bantu membantu tidak kira agama, kaum dan warna kulit.

Kesukarelawan diterjemahkan di dalam aktiviti seperti projek 1 Telecenter 1 Komuniti (1T1K) yang menjadi titik tolak kepada projek lanjutan untuk program SULAM serta projek Urban Farming. Program yang dirancang berkaitan Jaringan Alumni, Komuniti dan Kesukarelawan ini dapat menilai semula konsep kepimpinan yang lebih menyeluruh dan merangkumi pelbagai aspek pelan penggantian serta kelompok bakat. Dengan program sebegini ianya dapat merealisasikan pemindahan ilmu yang diterima pakai oleh komuniti dan inovasi yang diterima oleh industri/komuniti.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [Rajah 2.2 2.5.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Proses pemantauan, pelaksanaan, dan pencapaian penunjuk prestasi Perancangan Strategik FSKM bagi memperkasakan bidang tumpuan **Jalinan Alumni, Masyarakat dan Kesukarelawanan** dilaksanakan oleh pihak Pejabat Penyelidikan dan Jaringan Industri. Penyelaras Alumni dan Koordinator Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni dilantik dalam memastikan aktiviti dan inisiatif objektif dilaksanakan seperti yang dinyatakan di dalam Rajah 2.6.

Pelan pemantauan dilaksanakan oleh semua Pengerusi Jawatankuasa aktiviti atau inisiatif strategik setiap kali penganjurannya atau secara berkala dan pelaporan diberikan kepada Timbalan Dekan (Penyelidikan dan Jaringan Industri) untuk indikator penunjuk prestasi dan direkod oleh Penyelaras BTU untuk penyelarasan penunjuk prestasi (KPI) fakulti . Pelaksanaan aktiviti dan inisiatif strategik bidang tumpuan telah menunjukkan trend peningkatan di dalam tempoh 2016 sehingga tahun 2020 seperti dinyatakan di dalam Gambarajah 2.7.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [Rajah 2.6 2.7.pdf](#)

## **2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)**

Perancangan risiko dalam pengurusan aktiviti dan inisiatif strategik bidang tumpuan seperti yang dizahirkan di Jadual 2.1 digunakan untuk mengawal daripada berlakunya faktor risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan.

Faktor risiko yang dikenalpasti adalah dari segi kekangan kewangan, kekangan penyertaan dan juga kekangan pengurusan.

Bagi mengurangkan risiko bagi kekangan kewangan, tindakan yang boleh diambil adalah dengan meningkatkan bilangan pengambilan pelajar dengan aktiviti misi akademik dan berusaha untuk menarik sumbangan daripada luar iaitu sama ada dalam bentuk kewangan mahu pun kepakaran. Aktiviti dan permohonan sumbangan dari alumni juga giat dijalankan.

Manakala risiko bagi kekangan penyertaan, tindakan yang boleh diambil adalah dengan menawarkan ganjaran seperti sijil, wang ringgit dan persegaran.

Kekangan pengurusan yang boleh dialami adalah seperti berlakunya situasi yang tidak mengizinkan seperti masalah cuaca dan juga pandemik COVID 19 yang melanda, segala bentuk program adalah terhad. Pelan kontigensi perlu ada contohnya mengendalikan program secara dalam talian.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [Jadual 2.1.pdf](#)

### **2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)**

Elemen utama dalam sistem penambahbaikan prestasi FSKM dalam pelaksanaan aktiviti dan inisiatif strategik bidang tumpuan adalah menggunakan kaedah PDCA meliputi perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan pelaksanaan penambahbaikan berkaitan seperti di Rajah 2.8.

Dalam proses sistem penambahbaikan prestasi tersebut, aspek pembelajaran yang diperolehi akan digunakan dalam proses penciptaan inovasi. Di antara yang telah dihasilkan adalah seperti berikut:

- Proses permohonan aktiviti pelajar
- Aduan FSKM
- Pangkalan data alumni
- Menilai dan mengukur industri dan alumni bagi menentukan perkara asas bagi hala tuju di masa hadapan

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [Rajah 2.8 2.9.pdf](#)



## **2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)**

Beberapa amalan yang melibatkan jaringan alumni, komuniti dan kesukarelawan dan pihak berkepentingan diadakan bagi membina hubungan baik antara fakulti dan pelanggan. Antara amalan yang dipraktikkan adalah:

1. Mewujudkan kegiatan-kegiatan berbentuk pemindahan ilmu diantara pelajar dan alumni. FSKM juga telah mengadakan aktiviti-aktiviti bersifat pemindahan ilmu untuk mengenalpasti pelajar yang berdaya saing, berketrampilan dan berilmu. Beberapa bengkel diadakan dan ianya berjaya menarik ramai pelajar untuk menyertai bengkel ini walaupun diadakan secara atas talian.
2. Jalinan perhubungan melalui memorandum persefahaman (MoU)  
Dalam menjamin kualiti aktiviti yang dijalankan fakulti menjalinkan kerjasama erat dengan mengadakan memorandum persefahaman (MoU/MoA) bersama beberapa industri dan universiti dalam dan luar negara. Dengan adanya MoU/MoA ini banyak aktiviti bersama dapat dilakukan seterusnya mempertingkatkan kualiti aktiviti.
3. Jalinan kemasyarakatan  
Program berbentuk kemasyarakatan juga telah dijalankan oleh pelajar FSKM dengan kerjasama AJK Jaringan Masyarakat FSKM dengan Masyarakat Seksyen 24 Shah Alam. Antara program yang diadakan adalah Program SULAM, 1T1K, Tuisyen Amal Matematik, Urban Farming dan siri webinar yang banyak di anjurkan oleh Pihak NARC, FSKM.

### **SENARAI BUKTI :**

## **KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN**

### **3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Pelanggan atau kumpulan sasar bagi bidang tumpuan FSKM adalah alumni, komuniti dan masyarakat. Kumpulan sasar ini dikenalpasti berasaskan keperluan demi untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik FSKM atau UiTM dan pihak-pihak berkepentingan seperti Kementerian Pendidikan Tinggi dan agensi-agensi awam berkaitan bidang sains komputer dan matematik. Rajah 3.1 menunjukkan tiga pelanggan utama bidang tumpuan ini iaitu alumni, masyarakat dan komuniti. Data pelanggan dikumpul dan disimpan di Pejabat Penyelidikan, Jaringan Industri dan Masyarakat sebagai rujukan perancangan aktiviti dan inisiatif strategik bidang tumpuan. Data yang disimpan termasuklah surat perlantikan, surat jemputan, maklumbalas program, laporan aktiviti, maklumat pegawai/ alumni, dan jumlah penyertaan setiap program yang dijalankan. Selain daripada itu, cadangan atau permohonan daripada pihak-pihak berkepentingan juga diambil kira untuk pelaksanaannya. Sistem pengurusan dan pengendalian pelanggan FSKM memberi tumpuan utama ke arah meningkatkan proses memahami kehendak dan keperluan pelanggan, memastikan kepuasan hati dan memelihara hubungan baik dengan pelanggan. Proses penambahbaikan sistem dari masa ke semasa bagi menghasilkan proses kerja yang mantap serta jalinan perhubungan yang erat dengan pelanggan akan memberi kesan positif secara langsung. Pendekatan yang diambil adalah berteraskan kepada penyediaan struktur organisasi yang mampan dengan wujudnya PJI dan penyelaras ICAN untuk memberi perkhidmatan kepada alumni, komuniti dan golongan target untuk kerja-kerja kesukarelawan. Struktur organisasi yang mampan juga dapat dilihat di pejabat hal ehwal pelajar FSKM dimana koordinator beserta penasihat kelab dilantik untuk memastikan aktiviti kesukarelawan, khidmat komuniti dan aktiviti kolaborasi bersama alumni dapat dijalankan. Maklumbalas dan aduan pelanggan mengenai penganjuran aktiviti dan inisiatif strategik akan dikumpul dan dianalisis melalui pelbagai kaedah secara termasuk dalam talian untuk dirumus dan dibentangkan cadangan penambahbaikan atau ciptaan inovasi dalam mesyuarat post mortem. Di antara inovasi terhasil dalam mengurus maklumbalas dan aduan pelanggan adalah Laman Sesawang FSKM, Laman Sesawang Alumni, Facebook, Instagram, KitaFSKM, QR Aduan FSKM dan lain-lain medium maklumbalas. Kerberkesanan aktiviti dan program-program yang telah dijalankan dapat dinilai dari segi penyertaan pelajar-pelajar dalam aktiviti-aktiviti kesukarelawan yang banyak dijalankan secara atas talian. Program SULAM juga telah meraih banyak kejayaan dari segi kolaborasi bersama industri dan juga komuniti.

### **3.2 PENDEKATAN (APPROACH)**

Dalam aspek penyediaan perkhidmatan kepada pelanggan, terutamanya pelajar FSKM, fakulti berusaha menyediakan kegiatan perkhidmatan yang cekap dan mesra. Justeru itu, FSKM sentiasa memberi perhatian dan tindak balas terhadap semua maklum balas yang diterima dari pelanggannya. Pihak FSKM telah mewujudkan struktur yang berdaya saing yang menghubungkan pengurusan tertinggi FSKM dengan pelajar-pelajar fakulti.

Sistem pengurusan dan pengendalian pelanggan FSKM memberi tumpuan utama ke arah meningkatkan proses memahami kehendak dan keperluan pelanggan, memastikan kepuasan hati dan memelihara hubungan baik dengan pelanggan. Proses penambahbaikan sistem dari masa ke semasa bagi menghasilkan proses kerja yang mantap serta jalinan perhubungan yang erat dengan pelanggan akan memberi kesan positif secara langsung.

Pendekatan yang diambil adalah berteraskan kepada penyediaan struktur organisasi yang mampan dengan wujudnya PJI dan penyelaras ICAN untuk memberi perkhidmatan kepada alumni, komuniti dan golongan target untuk kerja-kerja sukarelawan. Struktur organisasi yang mampan juga dapat dilihat di pejabat hal ehwal pelajar FSKM dimana koordinator beserta penasihat kelab dilantik untuk memastikan aktiviti sukarelawan, khidmat komuniti dan sktiviti kolaborasi bersama alumni dapat dijalankan.

#### **SENARAI BUKTI:**

### 3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Maklumbalas dan aduan pelanggan mengenai penganjuran aktiviti dan inisiatif strategik akan dikumpul dan dianalisis melalui pelbagai kaedah secara termasuk secara dalam talian untuk dirumus dan dibentangkan cadangan penambahbaikan atau ciptaan inovasi dalam mesyuarat post mortem.

Di antara inovasi terhasil dalam mengurus maklumbalas dan aduan pelanggan adalah:

- Laman Sesawang FSKM - Laman sesawang FSKM merupakan medium penyaluran maklumat yang efektif dan terkini. Pelbagai maklumat berkaitan aktiviti, berita, dan pengumuman dapat dilayari dengan mudah di alamat laman sesawang FSKM (Rujuk Rajah 3.2). Menerusi laman sesawang FSKM juga, maklumat mengenai bilangan pelanggan yang melawat laman boleh diperolehi secara real time (masa nyata). Maklumat bilangan pelanggan ini menjadi penanda terhadap minat pelanggan kepada aktiviti FSKM seperti dalam Rajah 3.3.
- Laman Sesawang Alumni - Memudahkan proses penyaluran maklumat kepada alumni yang berdaftar dan tentang aktiviti terkini yang dijalankan, aktiviti alumni yang hendak dijalankan dan berita terkini tentang FSKM dan UiTM. Setakat tahun 2019 jumlah alumni yang berdaftar adalah seramai 43680. Ia dapat dilayari dengan mudah di alamat laman sesawang berikut: <https://alumnifskm.uitm.edu.my/> (Rujuk Rajah 3.4, 3.5 dan 3.6)
- Facebook - Facebook adalah laman popular dan menjadi aliran masa kini. FSKM mewujudkan laman Facebook fakulti bagi membolehkan lebih ramai pelanggan mendapat maklumat dan memberi maklumbalas terhadap perkhidmatan yang disediakan khususnya dalam aktiviti penyelidikan dan penerbitan. Laman ini digunakan secara aktif sejak tahun 2013 (Rujuk Rajah 3.7)
- Instagram Dekan FSKM - Instagram merupakan aplikasi popular dan menjadi aliran masa kini. FSKM mewujudkan Instagram dekanfskm bagi membolehkan lebih ramai pelanggan mendapat maklumat serta gambar sega aktiviti yang dijalankan. Pelanggan juga boleh memberi komen dan memberi maklumbalas secara langsung (Rujuk Rajah 3.8)
- WhatsApp, Telegram dan Twitter - Mewujudkan kumpulan di dalam media sosial seperti WhatsApp, Telegram dan Twitter dapat membantu warga FSKM maklumat terkini dan cepat daripada -pelanggan berbincang dan membuat keputusan terutama untuk aktiviti yang dianjurkan. Maklumat juga boleh disalurkan secara terus kepada pihak fakulti tanpa menunggu untuk membuat perbincangan di dalam bilik mesyuarat.
- KitaFSKM - Aplikasi Mudah-Alih untuk penyebaran maklumat secara pantas dikalangan pelajar bagi mengekang penularan pandemic COVID-19. Ia menjadi saluran rasmi yang mudah digunakan oleh pelajar seperti mencipta aplikasi mudah alih sebagai one-stop center untuk menyampaikan maklumat terkini dan berita khususnya kepada pelajar FSKM dengan pantas dalam pada masa yang sama mengekang penyebaran berita palsu. Aplikasi mudah alih ini mestilah dilengkapi dengan push notification iaitu satu teknologi untuk memberikan notifikasi maklumat terkini secara terus kepada pelajar tanpa perlu membuka aplikasi mudah alih tersebut. (Rujuk Rajah 3.9)
- Borang Google Survey - Pihak fakulti juga menyediakan borang google atau kertas kaji selidik yang perlu dianalisis bagi setiap aktiviti yang dianjurkan. Ini memudahkan semua pihak yang terlibat untuk menyatakan tahap kepuasan serta memberi cadangan bagi penambahbaikan aktiviti. Borang aduan seperti dalam Rajah 3.10 digunapakai oleh pelajar dan pihak berkepentingan lain untuk menyampaikan kepuasan dan ketidakpuasan perkhidmatan yang di terima. Semua laporan ini akan di analisa dan satu laporan keberkesanan seperti Rajah 3.11 yang dihasilkan untuk dibentangkan dalam Mesyuarat Eksekutif fakulti. Mesyuarat Eksekutif ini dihadiri oleh pihak pengurusan tertinggi fakulti. Perbincangan dilakukan untuk mencari jalan penyelesaian bagi penambahbaikan proses kegiatan pelajar.
- Aduan FSKM - Pihak fakulti juga menyediakan satu aplikasi aduan bagi memudahkan warga dan pihak industri menyalurkan cadangan bagi penambahbaikan mutu khidmat pelanggan FSKM. Rajah 3.12 menunjukkan QR Code bagi menulis aduan di fskm secara atas

lain-lain.

- Lain-lain medium - Selain daripada memperolehi aduan pelanggan daripada medium secara atas talian atau secara langsung, pihak fakulti juga berusaha untuk mendapatkan maklumbalas daripada pelanggan bagi tujuan penambahbaikan perkhidmatan di fakulti melalui aktiviti-aktiviti di luar fakulti dan juga aktiviti-aktiviti yang melibatkan organisasi-organisasi luar.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [Bukti Pelanggan .pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Dalam meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan FSKM, pihak fakulti memberi tumpuan kepada beberapa aspek berikut – pemantauan kepuasan pelanggan secara berterusan, mengenal pasti risiko, dan mengkaji semula tindakan penambahbaikan.

Di dalam rangka memastikan kegiatan FSKM dapat dimanfaatkan sepenuhnya, pihak fakulti mengambil pendekatan mewajibkan para pelajar menjadi ahli persatuan berasaskan program masing-masing. Pihak fakulti turut menggalakkan pelajar menjadi ahli persatuan dalaman di peringkat UiTM ataupun luar. Selain daripada itu, fakulti juga menggalakkan pelajar melibatkan diri dalam aktiviti utama kemasyarakatan dan kesukarelawanan. Bagi khidmat kepada alumni, FSKM menjejaki dan menyediakan platform iaitu laman sesawang untuk berhubung, berbincang dan berkolaborasi. Langkah-langkah sebegini merupakan indikator perkhidmatan terbaik yang telah diwujudkan oleh FSKM dengan mempamerkan pencapaian yang selari dengan Objektif Perancangan Strategik dan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia.

Bagi memastikan kelancaran pengurusan aktiviti yang melibatkan alumni komuniti dan kesukarelawan oleh pelajar, sebuah jawatankuasa tabung amanah telah diwujudkan untuk menilai cadangan-cadangan aktiviti seterusnya menyokong aktiviti-aktiviti yang berdaya saing. Jawatankuasa ini juga bertanggungjawab memastikan peruntukan tabung kegiatan pelajar digunakan pada kegiatan-kegiatan yang berdaya saing dalam rangka menghasilkan kegiatan pelajar yang bermutu tinggi.

Pihak fakulti memberi perhatian dan penekanan kepada proses penambahbaikan kegiatan berkaitan jaringan alumni, komuniti dan kesukarelawan agar kepuasan semua pihak yang terlibat dapat dipenuhi. Tahap kepuasan hati pelanggan kami di FKSM di ambil kira melalui beberapa sumber dan kaedah, iaitu secara langsung dan tidak langsung seperti dalam Jadual 3.1.

Borang aduan seperti dalam Rajah 3.10 digunapakai oleh pelajar dan pihak berkepentingan lain untuk menyampaikan kepuasan dan ketidakpuasan perkhidmatan yang di terima. Semua laporan ini akan di analisa dan satu laporan keberkesanan seperti dalam Rajah 3.11 akan dihasilkan untuk dibentangkan dalam Mesyuarat Eksekutif fakulti. Mesyuarat Eksekutif ini dihadiri oleh pihak pengurusan tertinggi fakulti. Perbincangan dilakukan untuk mencari jalan penyelesaian bagi penambahbaikan proses kegiatan pelajar.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [Jadual 3.1.pdf](#)

### **3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)**

Pelbagai risiko dihadapi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Di antara punca risiko yang dikenalpasti adalah seperti yang dipaparkan di dalam Jadual 3.2.

Bagi mengatasi risiko yang sama berlaku pada masa akan datang, beberapa pelan pengurusan risiko telah dikenalpasti seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 3.3 di bawah. Pelan risiko dan tindakan ini adalah sejajar dengan pelan risiko yang ditetapkan oleh UiTM, dan telah diadaptasi kesesuaiannya untuk digunapakai pada peringkat fakulti.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [Jadual 3.2 3.3.pdf](#)

### 3.4.3 MENGAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Beberapa amalan yang melibatkan pelajar dan pihak berkepentingan diadakan bagi membina hubungan baik antara fakulti dan pelanggan. Antara amalan yang dipraktikkan adalah:

1. Mewujudkan kegiatan-kegiatan cangkil bakat sebagai persiapan menyertai pertandingan FSKM juga telah mengadakan aktiviti-aktiviti bersifat cangkil bakat untuk mengenalpasti pelajar yang berdaya saing dan mampu mewakili FSKM menghadapi pertandingan yang bersesuaian. Beberapa bengkel diadakan sebagai persediaan untuk menyertai pertandingan di peringkat luar universiti

2. Jalinan perhubungan melalui memorandum persefahaman (MoU)  
Dalam menjamin kualiti aktiviti yang dijalankan fakulti menjalinkan kerjasama erat dengan mengadakan memorandum persefahaman (MoU/MoA) bersama beberapa industri dan universiti dalam dan luar negara. Dengan adanya MoU/MoA ini banyak aktiviti bersama dapat dilakukan seterusnya mempertingkatkan kualiti aktiviti.

3. Jalinan kemasyarakatan

Program berbentuk kemasyarakatan juga telah dijalankan oleh pelajar FSKM dengan kerjasama AJK Jaringan Masyarakat FSKM dengan Masyarakat Seksyen 24 Shah Alam.

Antara program yang diadakan adalah Program Pra-Ramadan, 1T1K, Program Sulam, Urban Farming, Tuisyen Amal Matematik dan Program Rekreasi Matematik dan Seni.

### **SENARAI BUKTI :**



### **3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)**

Kerberkesanan aktiviti dan program-program yang telah dijalankan didapat dinilai dari segi penyertaan pelajar-pelajar dalam aktiviti-aktiviti kesukarelawan yang banyak dijalankan secara atas talian. Program SULAM juga telah meraih banyak kejayaan dari segi kolaborasi bersama industri dan juga komuniti.

#### **SENARAI BUKTI :**

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

### **4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

FSKM mengambil peranan utama dalam memastikan aktiviti jaringan alumni, komuniti dan kesukarelawan selari dengan polisi UiTM yang terdiri daripada Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni, Bahagian Hal Ehwal Pelajar dan juga Bahagian Penyelidikan, . Bagi memastikan pencapaian aktiviti pelanggan adalah optimum, fakulti sentiasa mengemaskini sasaran perancangan strategik FSKM. Ukuran bagi mengukur pencapaian aktiviti dan inisiatif strategi bidang tumpuan iaitu **Jaringan alumni, komuniti, dan kesukarelawan** telah ditentukan sejak akuan perancangan strategi FSKM yang dikenali sebagai Key Performance Indicator (KPI) yang tertakluk kepada bentuk pelaksanaan selaras dengan KPI Perancangan Strategik UiTM (i-UiTM). Kaedah atau metodologi yang digunakan untuk mengumpul data adalah melalui pemerhatian, borang soal selidik, bancian dan soal selidik dalam talian oleh pegawai yang bertanggungjawab. Data yang dikumpul akan dianalisis, dirumus pembelajaran dan cadangan penambahbaikannya dan dibentangkannya dalam mesyuarat jawatankuasa yang sesuai seperti Jawatankuasa Eksekutif FSKM atau Mesyuarat Post Mortem. Dalam meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan FSKM, pihak fakulti memberi tumpuan kepada beberapa aspek berikut – pemantauan pengurusan pengetahuan secara berkala, dan mengenal pasti risiko. Antara risiko yang dikenalpasti adalah Kelab dan persatuan yang tidak aktif, gagal mencapai KPI yang ditetapkan, prestasi pelajar merosot dan data tidak di kumpul dengan baik. Dalam aspek pelan pengurusan risiko, **Timbalan Jaringan Industri, Alumni dan Kesukarelawan** akan mengenal pasti risiko di peringkat fakulti dan seterusnya membincangkannya di Mesyuarat Eksekutif sebagai maklumat kepada Ketua Pusat Pengajian untuk mengambil tindakan yang sewajarnya. Pengetahuan yang diperolehi daripada pengumpulan maklumbalas dan aduan pelanggan juga digunakan dalam pengurusan dan kawalan risiko bidang tumpuan. Amalan ini dapat dilihat melalui proses pemantauan pelaporan dari setiap kelab dan pusat pengajian pada setiap hujung semester. Koordinator PJI bersama-sama dengan HEP akan menyusun setiap laporan yang diserahkan oleh penasihat kelab dan ketua pusat pengajian setiap semester. Dengan ini, pengukuran, analisa dan pengurusan pengetahuan secara berkala dapat diukur dengan efisien oleh pihak CSPI setiap tiga bulan bagi hal yang berkaitan dengan aktiviti pelajar.

## 4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Ukuran bagi mengukur pencapaian aktiviti dan inisiatif strategi bidang tumpuan iaitu **Jaringan alumni, komuniti, dan kesukarelawanan** telah ditentukan sejak akuan perancangan strategi FSKM yang dikenali sebagai Key Performance Indicator (KPI) yang tertakluk kepada bentuk pelaksanaan selaras dengan KPI Perancangan Strategik UiTM (i-UiTM).

FSKM mengambil peranan utama dalam memastikan aktiviti jaringan alumni, komuniti dan kesukarelawan selari dengan polisi UiTM yang terdiri daripada Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni, Bahagian Hal Ehwal Pelajar dan juga Bahagian Penyelidikan, . Bagi memastikan pencapaian aktiviti pelanggan adalah optimum, fakulti sentiasa mengemaskini sasaran perancangan strategik FSKM (Sila rujuk Rajah 2.1 dan Rajah 2.3 dalam perancangan strategik FSKM).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [4.2\\_Rajah 2.1\\_FSKM.pdf](#)
2. [Rajah 2.2 2.5.pdf](#)

### **4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)**

Jadual 4.1 menggariskan item ukuran, data yang digunakan, dan kekerapan analisa data bagi pengukuran prestasi bidang jaringan alumni, komuniti, dan kesukarelawanan. Item ukuran ini adalah berdasarkan kepada KPI yang di tetapkan oleh *The Centre for Strategic Planning and Information* (CSPI) dan juga fakulti. Data ini di rekod oleh penasihat program, pensyarah, dan juga pegawai tadbir.

Kaedah atau metodologi yang digunakan untuk mengumpul data adalah melalui pemerhatian, borang soal selidik, bancian dan soal selidik dalam talian oleh pegawai yang bertanggungjawab. Data yang dikumpul akan dianalisis, dirumus pembelajaran dan cadangan penambahbaikannya dan dibentangkannya dalam mesyuarat jawatankuasa yang sesuai seperti Jawatankuasa Eksekutif FSKM atau Mesyuarat Post Mortem.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [Jadual 4.1 .pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Dalam meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan FSKM, pihak fakulti memberi tumpuan kepada beberapa aspek berikut – pemantauan pengurusan pengetahuan secara berkala, dan mengenal pasti risiko.

Rajah 4.1 menunjukkan contoh analisa data kepuasan hati pelanggan yang dikumpul melalui kaedah bancian (*survey*).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [Rajah 4.1 .pdf](#)

#### **4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)**

Dalam aspek pelan pengurusan risiko, **Timbalan Jaringan Industri, Alumni dan Kesukarelawan** akan mengenal pasti risiko di peringkat fakulti dan seterusnya membincangkannya di Mesyuarat Eksekutif sebagai makluman kepada Ketua Pusat Pengajian untuk mengambil tindakan yang sewajarnya. Pengetahuan yang diperolehi daripada pengumpulan maklumbalas dan aduan pelanggan juga digunakan dalam pengurusan dan kawalan risiko bidang tumpuan seperti dalam Jadual 4.2.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [Jadual 4.2.pdf](#)

#### **4.4.3 MENGENALPASTI KELEMAHAN DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN (ACT)**

Pencapaian prestasi fakulti diukur bergantung kepada inisiatif yang di laksanakan. Ini meliputi program, aktiviti, projek, atau tindakan yang dilakukan bagi memastikan prestasi sebenar akan tercapai atau melebihi sasaran yang telah di tentukan dalam pelan strategik fakulti. Bagi memantau pencapaian ini, FSKM telah mengambil inisiatif-inisiatif berikut:

- Komitmen daripada setiap peringkat pengurusan – Pegawai bertanggungjawab untuk setiap program atau aktiviti seperti penasihat dan ahli jawatankuasa sentiasa memastikan laporan status pencapaian program di sediakan dalam tempoh 14 hari selepas program di jalankan. Laporan analisa ini kemudiannya akan disemak oleh timbalan-timbalan dekan dan pengurusan tertinggi fakulti untuk mengenalpasti kelemahan dan peluang penambahbaikan untuk program yang akan datang.
- Pengurusan data dan maklumat – Keberkesanan pengukuran terhadap pencapaian prestasi setiap strategi bergantung kepada maklumat atau data yang dikumpulkan. Di FSKM, hasil maklumbalas dalam setiap program alumni, komuniti, dan kesukarelawan dikumpul melalui borang kaji selidik kepuasan pelanggan. Data yang diperolehi ini kemudiannya dianalisa oleh pakar statistik FSKM dan diterjemahkan dalam laporan akhir program. Rajah 4.1 menunjukkan contoh analisa data kepuasan pelanggan yang dikumpul melalui kaedah bancian (survey).

Dalam konteks inovasi, FSKM mengambil inisiatif membangunkan projek rintis Faculty Event Management System yang masih dalam peringkat pengujian. Projek ini bertujuan untuk merekodkan pelaksanaan, mengumpul analisis maklumbalas dan aduan serta pencapaian aktiviti dan program yang di anjurkan oleh FSKM.

#### **SENARAI BUKTI :**

#### **4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)**

Amalan ini dapat dilihat melalui proses pemantauan pelaporan dari setiap kelab dan pusat pengajian pada setiap hujung semester. Koordinator PJI bersama-sama dengan HEP akan menyusun setiap laporan yang diserahkan oleh penasihat kelab dan ketua pusat pengajian setiap semester. Dengan ini, pengukuran, analisa dan pengurusan pengetahuan secara berkala dapat diukur dengan efisien oleh pihak CSPI setiap tiga bulan bagi hal yang berkaitan dengan aktiviti pelajar.

#### **SENARAI BUKTI :**



## **KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA**

### **5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Pihak fakulti telah membuat perancangan rapi dalam meningkatkan kualiti staf dari sudut akademik, penyelidikan dan penerbitan. Mereka juga terlibat dan memainkan peranan sebagai penasihat dan fasilitator pelajar dalam pembangunan pelajar dan khidmat sosial masyarakat. Bagi menggariskan perancangan dan pelaksanaan program dalam memajukan bidang pengurusan dan pembangunan pelajar, laporan sumber manusia ini memfokuskan kepada tiga aspek berikut - mobiliti pelajar, kecemerlangan bakat, dan kesukarelawanan. Dalam menjayakan objektif dan inisiatif bidang tumpuan, jawatan kuasa penganjur atau pengelola diwujudkan untuk melaksanakan projek atau program termasuk merancang, melaksana dan memantau pelaksanaannya. Sumber manusia terlibat diagih mengikut tugas dan tanggungjawab mengikut tujuan jawatan kuasa diwujudkan. Jawatan kuasa ini adalah berbentuk Jawatan kuasa Tetap atau Jawatan kuasa Adhoc. Ahli-ahli Jawatan kuasa Tetap dilantik selama dua (2) tahun dan disenaraikan dalam sistem tadbir urus FSKM. Manakala Jawatankuasa sementara dilantik mengikut tempoh pelaksanaan inisiatif bidang tumpuan dan dibubarkan selepas itu. Dalam pengurusan mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia badi menjayakan aktiviti dan inisiatif strategik bidang tumpuan setiap program dirancang dan ditetapkan objektif, skop, metodologi pelaksanaan dan sumber yang diperlu termasuk beban kerja sumber manusia. Penglibatan sumber manusia adalah tertakluk kepada ketetapan tersebut samada mereka berperanan sebagai penasihat program, penceramah, fasilitator atau juga pensyarah pengiring. Tahap kepuasan hati sumber manusia terhadap persekitaran dan sistem kerja sekarang adalah amat memuaskan (69%) mengikut soalselidik Kepuasan hati Staf 2020 lantaran FSKM sentiasa membudayakan budaya kerja cemerlang dan integriti. Aduan-aduan yang diterima daripada sumber manusia terhadap persekitaran dan sistem kerja telah diambil tindakan. Amalan Budaya PERDANA UiTM, pelaksanaan EKSA atau 5S dan penglibatan Kelab Kebajikan Staf FSKM dalam mewujudkan persekitaran dan sistem kerja secara berpasukan memberi impak kepada pelaksanaan tugas dan tanggungjawab, sikap toleransi di kalangan staf dan ketua serta keserakanan di kalangan staf. Pelbagai tindakan telah dilaksanakan bagi menghasilkan persekitaran kerja yang kondusif untuk memastikan penglibatan optima sumber manusia dalam bidang tumpuan. Sistem penghargaan dan pengiktirafan juga telah diwujudkan di FSKM bagi menggalakkan dan meningkatkan motivasi warga fakulti untuk sentiasa terlibat dalam setiap program anjuran universiti dan fakulti.

## 5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pihak fakulti telah membuat perancangan rapi dalam meningkatkan kualiti staf dari sudut akademik, penyelidikan dan penerbitan. Mereka juga terlibat dan memainkan peranan sebagai penasihat dan fasilitator pelajar dalam pembangunan pelajar dan khidmat sosial masyarakat. Bilangan staf yang berkhidmat di FSKM di Kampus Shah Alam Selangor adalah seramai 257 orang. Bagi memastikan kelayakan akademik pensyarah memenuhi kriteria serta peranan mereka relevan kepada universiti serta FSKM, staf akademik yang mempunyai ijazah kedoktoran dalam bidang masing-masing adalah seramai 143 orang (55.64%). Jadual 5.1 menunjukkan bilangan pensyarah FSKM tahun 2021 mengikut jawatan.

Jumlah staf bukan akademik di FSKM adalah seramai 22 orang seperti dalam Jadual 5.2 yang merangkumi pegawai pengurusan, staf sokongan dan staf teknikal. Bagi menilai pengemaskinian pengurusan, beberapa siri audit dalaman telah dilakukan di FSKM. Bengkel Audit Dalam dan Sistem SEPADU FSKM 2020 telah diadakan seperti berikut:

- Siri 1: Internal Quality Management System (IQMS) pada 2020
- Siri 2: Hands On Sistem SEPADU pada 2020

Bagi menggariskan perancangan dan pelaksanaan program dalam memajukan bidang pengurusan dan pembangunan pelajar, laporan sumber manusia ini memfokuskan kepada tiga aspek berikut - mobiliti pelajar, kecemerlangan bakat, dan kesukarelawanan.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [Jadual 5.1 5.2.pdf](#)

### **5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)**

Dalam menjayakan objektif dan inisiatif bidang tumpuan, jawatan kuasa penganjur atau pengelola diwujudkan untuk melaksanakan projek atau program termasuk merancang, melaksana dan memantau pelaksanaannya. Sumber manusia terlibat diagih mengikut tugas dan tanggungjawab mengikut tujuan jawatan kuasa diwujudkan. Jawatan kuasa ini adalah berbentuk Jawatan kuasa Tetap atau Jawatan kuasa Adhoc. Ahli-ahli Jawatan kuasa Tetap dilantik selama dua (2) tahun dan disenaraikan dalam sistem tadbir urus FSKM. Manakala Jawatankuasa sementara dilantik mengikut tempoh pelaksanaan inisiatif bidang tumpuan dan dibubarkan selepas itu. Jadual 5.3 menyenaraikan jawatan kuasa yang ditubuhkan pada 2019 dan 2020.

Dalam pengurusan mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia badi menjayakan aktiviti dan inisiatif strategik bidang tumpuan setiap program dirancang dan ditetapkan objektif, skop, metodologi pelaksanaan dan sumber yang diperlu termasuk beban kerja sumber manusia. Penglibatan sumber manusia adalah tertakluk kepada ketetapan tersebut samada mereka berperanan sebagai penasihat program, penceramah, fasilitator atau juga pensyarah pengiring. Jadual 5.4 menunjukkan penglibatan sumber manusia dalam menjayakan program yang dilaksanakan sepanjang tahun 2019 dan 2020.

Dalam mengoptimalkan penglibatan sumber manusia, FSKM telah menyediakan kemudahan dan kelengkapan yang diperlukan juga memberi ganjaran dalam bentuk monetry atau non-monetry selain diberi pendedahan dan latihan untuk meningkatkan kepakaran sumber manusia.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [Jadual 5.3 5.4.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Tahap kepuasan hati sumber manusia terhadap persekitaran dan sistem kerja sekarang adalah amat memuaskan (69%) mengikut soalselidik Kepuasan hati Staf 2020 lantaran FSKM sentiasa membudayakan budaya kerja cemerlang dan integriti. Aduan-aduan yang diterima daripada sumber manusia terhadap persekitaran dan sistem kerja telah diambil tindakan. Jadual 5.5 menunjukkan analisis maklumbalas pelanggan bagi tahun 2020 manakala Jadual 5.6 pula menjelaskan bentuk aduan dan tindakan-tindakan mengatasi atau penambahbaikan.

Amalan Budaya PERDANA UiTM, pelaksanaan EKSA atau 5S dan penglibatan Kelab Kebajikan Staf FSKM dalam mewujudkan persekitaran dan sistem kerja secara berpasukan memberi impak kepada pelaksanaan tugas dan tanggungjawab, sikap toleransi di kalangan staf dan ketua serta keserakanan di kalangan staf.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [Jadual 5.5 5.6.pdf](#)

#### **5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)**

FSKM telah mewujudkan dasar pengurusan risiko berkaitan pengurusan sumber manusia untuk mencegah daripada berlakunya permasalahan yang boleh menjejaskan pencapaian objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan. Antara jenis risiko yang dikenalpasti oleh FSKM dan pelan tindakannya dirumuskan dalam Jadual 5.7.

Risiko utama yang boleh menjejaskan pencapaian objektif strategik pelaksanaan program alumni, komuniti, dan kesukarelawanan adalah kegagalan penglibatan pensyarah yang di lantik sebagai ahli jawatankuasa program, dan juga aktiviti yang diadakan tidak mendapat sambutan daripada pensyarah dan staf pentadbiran yang lain. Untuk mengatasi isu ini, pihak pentadbiran bertindak untuk memantau penglibatan sumber manusia yang tidak menjalankan tugas dan sekiranya staf terbabit terbukti tidak menjalankan tugas, surat amaran akan dikeluarkan. Selain daripada itu, untuk menggalakkan penglibatan sumber manusia, setiap aktiviti yang dihadiri oleh staf fakulti akan direkodkan dalam jam latihan untuk di ambilkira dalam pengiraan SKT dan kenaikan pangkat pensyarah berkenaan. Seterusnya, pensyarah juga diberikan pelepasan untuk menjayakan sesuatu program.

Dari segi risiko kekurangan penyertaan alumni, fakulti sentiasa menjalin hubungan fakulti – alumni melalui beberapa media seperti website alumni , aplikasi e-Alumni FSKM, WhatsApp, KitaFSKM, dan Facebook. Hebahan berkenaan aktiviti yang melibat alumni akan di maklumkan melalu media-media ini akan sentiasa dikemaskini dari semasa ke semasa. Jadual 5.7 merumuskan risiko pengurusan sumber manusia dalam menjalankan program alumni, komuniti, dan kesukarelawanan dan pelan-pelan tindakan yang telah di kenalpasti.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [Jadual 5.7.pdf](#)

### 5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pelbagai tindakan telah dilaksanakan bagi menghasilkan persekitaran kerja yang kondusif untuk memastikan penglibatan optima sumber manusia dalam bidang tumpuan. Antara strategi yang telah dilaksanakan di FSKM termasuklah:

a) Menyediakan perancangan sumber manusia yang komprehensif dan dinamik. FSKM sentiasa bertindak secara strategik dan proaktif dalam memastikan pengurusan sumber manusia sentiasa bersedia memenuhi perubahan, cabaran, dan isu-isu strategik dari semasa ke semasa. Malah keperluan tenaga kerja juga perlu sentiasa dapat di sesuaikan dengan keperluan cabaran dan isu tersebut bagi membolehkan objektif FSKM dapat di capai. Pelaksanaan strategi ini adalah melalui mekanisma berikut:

- Melaksanakan audit dalaman (2021) untuk mengenalpasti kelemahan dan penambahbaikan yang di perlukan oleh pengurusan fakulti.
- Melaksanakan urusan pelantikan yang sistematik, penempatan yang bersesuaian dengan kompetensi dan pengurusan kerjaya yang terancang. Rujuk Rajah 5.1 contoh surat lantikan ahli jawatankuasa 1T1K.

b) Meningkatkan pengetahuan dan kreativiti sumber manusia. Bagi mewujudkan sumber manusia yang kompeten, professional, dan berprestasi tinggi FSKM telah menyediakan galakan latihan seperti berikut:

- Menggalakkan kerjasama antara pensyarah FSKM dan pihak universiti lain dan industri luar untuk penganjuran seminar/ konferensi untuk membenteng kertas kerja hasil penyelidikan
- Menggalakkan pensyarah untuk menyertai latihan yang bersesuaian dengan kemahiran.
- Meningkatkan dan mengekalkan kepakaran melalui pembelajaran berterusan dengan memberi peluang latihan jangka sederhana dan jangka pang untuk pembangunan kerjaya
- Mengadakan kerjasama dengan industri luar. Sebagai contoh, kerjasama dengan Department of Statistics Malaysia (DOSM) telah banyak memberi manfaat kepada warfa FSKM dalam menganjurkan program-program ilmiah yang berkualiti seperti Stat Talk and DOSM Datathon.

- Mendokumentasikan success story

c) Penyediaan ruang kerja yang kondusif. Bagi memastikan program FSKM dapat di jalankan dengan berkesan, fakulti menyediakan bilik operasi untuk mesyuarat yang luas dan di lengkapi dengan alatan dan perabot yang mencukup, bahan-bahan ICT yang berteknologi, dan ruang aktiviti pelajar (Laman Najib). Di samping itu, fakulti juga sentiasa memastikan kebersihan fakulti adalah di tahap yang terbaik kerana program alumni dan komuniti kebiasaannya melibatkan peserta dari luar UiTM.

d) Menggalakkan penjanaan pendapatan sendiri. Bagi menampung kos perbelajaan untuk program yang melibatkan komuniti dan kesukarelawanan, fakulti sentiasa mengalu-alukan penjanaan pendapatan oleh pihak penganjur. Antara inisiatif penjanaan pendapatan fakulti adalah seperti berikut:

- Mengumpul sumbangan daripada pelajar dan pensyarah. Sebagai contoh, program Mathuarity telah mengambil inisiatif untuk mengumpul sumbangan daripada pelajar dan pensyarah Sains Aktuari mereka. Rajah 5.2 merupakan contoh hebahan yang di buat oleh para pelajar melalui aplikasi KitaFSKM.
- Sumbangan dan tajaan daripada organisasi luar. Bagi menjayakan program 1T1K, sebagai contoh, fakulti telah mendapatkan tajaan daripada Maybank Foundation, Lembaga Zakat Selangor, dan UNESCO.

Dalam meningkatkan pengurusan sumber manusia FSKM, fakulti telah menghasilkan inovasi berikut:

- Menambahbaik pengurusan latihan fakulti – pihak pentadbiran telah mengemaskini proses penilaian kertas kerja dengan menghasilkan Swim Lane proses permohonan menghadiri seminar/ latihan sebagai rujukan kepada pensyarah. Melalui penambahbaikan ini, proses permohonan lebih jelas dan pihak yang terlibat lebih mudah dikenalpasti. Di samping itu, fakulti

juga telah mewujudkan borang tambahan, iaitu Borang Penilaian Ujian Timbalan Dengan PJI (Rujuk Rajah 5.4) untuk memastikan latihan yang akan di hadiri oleh pensyarah ada bersesuaian dan memenuhi kehendak dan keperluan kepakaran fakulti.

- Menambahbaik proses hebahan maklumat fakulti – Unit Korporat FSKM juga memainkan peranan penting dalam menyelaras hal ehwal komunikasi korporat bagi membolehkan komunikasi dalaman dan luaran FSKM (seperti publisiti, promosi, dan kempen program) sampai pada semua warga fakulti tepat pada masanya. Kewujudan aplikasi KitaFSKM dan instagram FSKM merupakan satu inovasi fakulti dalam menjalinkan landasan perhubungan antara fakulti dengan pelanggan FSKM seperti alumni, industri, dan komuniti.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [Rajah 5.1 5.4.pdf](#)

## **5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)**

Sistem penghargaan dan pengiktirafan juga telah diwujudkan di FSKM bagi menggalakkan dan meningkatkan motivasi warga fakulti untuk sentiasa terlibat dalam setiap program anjuran universiti dan fakulti. Strategi program pengiktirafan dan penghargaan FSKM adalah seperti berikut:

- Memberikan pengiktirafan kepada warga fakulti yang terlibat dalam setiap program, dan juga kepada mereka yang memberi sumbangan yang bermakna kepada kejayaan program/aktiviti alumni, komuniti, dan kesukarelawan;
- Memberikan pengiktirafan kepada idea-idea yang kreatif dan inovatif kepada kecemerlangan FSKM; dan
- Memberikan penghargaan untuk warga Alumni yang terlibat dalam program FSKM.
- Kesemua panel industri dan alumni FSKM yang terlibat telah di berikan cenderahati.

Selain daripada itu, program-program anjuran FSKM juga telah menerima pengiktirafan dan penghargaan daripada pihak luar. Sebagai contoh, program 1T1K telah menerima surat penghargaan dari Masjid Al-Ehsan Seksyen 24, Shah Alam (Rujuk Rajah 5.3).

### **SENARAI BUKTI :**



## **KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI**

### **6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Dalam memastikan keberkesanan aktiviti alumni, komuniti dan kesukarelawanan, pihak FSKM telah menggunakan model Pengurusan dan Pembangunan alumni, komuniti dan kesukarelawanan PDCA - P(lan), D(o), C(heck), A(ct) dalam menghasilkan prosedur operasi yang berkesan, mudah dilaksanakan dan dipantau untuk penambahbaikan berterusan. Model PDCA yang digunakan dalam sistem penambahbaikan prestasi. Proses-proses utama yang terlibat dalam menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan iaitu **jaringan alumni, komuniti, dan kesukarelawanan** adalah merancang aktiviti yang bakal dilaksanakan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan. menubuhkan jawatankuasa pelaksana aktiviti. menyediakan sumber dan keperluan kelengkapan penganjuran aktiviti dan macam-macam lagi. Bagi melaksanakan proses kesukarelawanan, FSKM mengambil pendekatan 'quadruple helix' KPT ataupun konsep lingkaran empat pihak, pengembelangan tenaga antara akademik, industri, kerajaan dan komuniti. Tujuannya adalah untuk mewujudkan pemindahan pengetahuan(knowledge exchange) bagi menjana pertumbuhan dalam bidang keutamaan negara. Fokus FSKM adalah untuk meningkatkan sosio-ekonomi masyarakat. Proses pelaksanaan aktiviti kesukarelawanan dijalankan mengikut pendekatan KAMI yang melibatkan aktiviti menjurus kepada kesejahteraan sosial, pendidikan, kesihatan dan pendapatan masyarakat sekitar. Hasil perancangan yang bersepadu ini telah menunjukkan peningkatan penglibatan pelajar dalam kepelbagaian alumni, komuniti dan kesukarelawanan. Inisiatif strategik fakulti telah menjamin kelestarian pencapaian yang dilaporkan pada bab seterusnya, Kriteria Hasil. Hasil jangkaan terhadap pelaksanaan aktiviti dan inisiatif starategik bidang tumpuan. Pemantauan dan penambahbaikan proses operasi di FSKM dilakukan menggunakan kaedah berikut secara amnya iaitu Pemantauan penasihat program, Penggunaan senarai semak, senarai semak permohonan mengadakan aktiviti. senarai semak laporan aktiviti pelajar, dan Mesyuarat Post Moterm. Bagi memastikan semua warga fakulti peka terhadap prosedur dalam menjayakan sesuatu program, beberapa saluran repositori maklumat dan hebahan telah disediakan di FSKM. Melalui saluran ini warga fakulti boleh mendapatkan semua maklumat penting di hujung jari tanpa perlu menghadirkan diri ke pejabat pentadbiran FSKM. Ini dapat menjimatkan masa, tenaga, dan juga mempercepatkan proses pengurusan dan hebahan program.

## 6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Dalam memastikan keberkesanan aktiviti alumni, komuniti dan kesukarelawanan, pihak FSKM telah menggunakan model Pengurusan dan Pembangunan **alumni, komuniti dan kesukarelawanan** PDCA - P(lan), D(o), C(heck), A(ct) dalam menghasilkan prosedur operasi yang berkesan, mudah dilaksanakan dan dipantau untuk penambahbaikan berterusan. Model PDCA yang digunakan dalam sistem penambahbaikan prestasi seperti Rajah 6.1.

Proses-proses utama yang terlibat dalam menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan iaitu jaringan alumni, komuniti, dan kesukarelawanan adalah di Jadual 6.1.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [Bukti 6\(1\).pdf](#)

### **6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)**

Bagi melaksanakan proses kesukarelawanan, FSKM mengambil pendekatan 'quadruple helix' KPT ataupun konsep lingkaran empat pihak, pengembelingan tenaga antara akademia, industri, kerajaan dan komuniti. Tujuannya adalah untuk mewujudkan pemindahan pengetahuan(knowledge exchange) bagi menjana pertumbuhan dalam bidang keutamaan negara. Fokus FSKM adalah untuk meningkatkan sosio-ekonomi masyarakat. Proses pelaksanaan aktiviti kesukarelawanan dijalankan mengikut pendekatan KAMI yang melibatkan aktiviti menjurus kepada kesejahteraan sosial, pendidikan, kesihatan dan pendapatan masyarakat sekitar. Rajah 6.4 menunjukkan pendekatan pelaksanaan proses aktiviti kesukarelawan di FSKM.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [Bukti 6.4.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Hasil perancangan yang bersepadu ini telah menunjukkan peningkatan penglibatan pelajar dalam kepelbagaian **alumni, komuniti dan kesukarelawanan**. Inisiatif strategik fakulti telah menjamin kelestarian pencapaian yang dilaporkan pada bab seterusnya, Kriteria Hasil.

Hasil jangkaan terhadap pelaksanaan aktiviti dan inisiatif strategik bidang tumpuan yang ditunjukkan dalam dalam Rajah 6.5 adalah bersumberkan Perancangan Strategik (2016-2020) FSKM.

Pemantauan dan penambahbaikan proses operasi di FSKM dilakukan menggunakan kaedah berikut secara amnya:-

1. Pemantauan penasihat program – Setiap program yang dianjurkan oleh FSKM akan di ketuai oleh seorang pensyarah FSKM. Penasihat program ini berperanan untuk menyemak kertas kerja program bagi memastikan kegiatan dan pengisian program tersebut berkualiti dan mencapai objektif. Selain daripada itu, penasihat program juga memikul tugas-tugas berikut:
  - Mengagihkan tugas kepada ahli jawatankuasa program
  - Merancang, menyelaraskan, dan menyelia semua aktiviti program
  - Bertanggungjawab kepada kehadiran, penilaian program, dan lawatan
  - Melaporkan kes-kes ketidakhadiran tanpa sebab
  - Memberi keutamaan kepada langkah-langkah keselamatan dan kebajikan ahli program di bawah jagaan pada setiap masa
2. Penggunaan senarai semak – Senarai semak adalah satu jenis alat bantu pekerjaan bermaklumat yang digunakan untuk mengurangkan kegagalan. Ia membantu untuk memastikan konsistensi dan kesempurnaan dalam melaksanakan sesuatu program. Di FSKM, dua (2) jenis senarai semak telah di gunakan untuk pengurusan sesuatu program:
  - senarai semak permohonan mengadakan aktiviti - di hantar bersama-sama permohonan mengadakan aktiviti (Rujuk Rajah 6.6)
  - senarai semak laporan aktiviti pelajar – di hantar bersama laporan aktiviti selepas program tamat (Rujuk Rajah 6.7)
3. Mesyuarat Post Moterm – Mesyuarat post moterm merupakan satu perbincangan untuk mengkaji kelemahan, kekuatan idea, dan penambahbaikan supaya kelemahan tidak berulang. Di FSKM, mesyuarat post moterm di lakukan selepas seminggu program di jalankan. Melalui mesyuarat post moterm ini dua perkara penting dapat di kenalpasti:
  - Perkara yang baik supaya menjadi panduan kepada AJK yang seterusnya untuk menganjurkan program yang sama atau sama sepeertinya
  - Masalah yang timbul supaya perancangan program, proses, dan komunikasi dapat di perbaiki pada program yang akan datang

Jadual 6.2 menyenaraikan penasihat bagi program utama alumni, komuniti, dan kesukarelawanan FSKM sepanjang tahun 2020:

### **SENARAI BUKTI:**

1. [Bukti 6\(3\).pdf](#)

#### **6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)**

Berikut merupakan risiko yang telah di kenal pasti bagi melaksanakan program utama untuk bidang jaringan alumni, komuniti, dan kesukarelawanan. Risiko bagi penoperasian program di kategorikan kepada tiga iaitu:

1. Pengurusan – Risiko utama yang memberi kesan kepada kelulusan menjayakan program
2. Kewangan – Risiko yang menjejaskan pembiayaan dan dana fakulti
3. Operasi – Risiko yang menjejaskan perkhidmatan kepada, pelajar, staf, dan komuniti yang terlibat dalam program

Jadual 6.3 menyenaraikan risiko bagi setiap kategori dan pelan tindakan yang telah di ambil untuk semua program komuniti dan kesukarelawanan yang dianjurkan oleh FSKM.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [Jadual 6.3 .pdf](#)

### **6.4.3 MENGAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)**

Bagi memastikan semua warga fakulti peka terhadap prosedur dalam menjayakan sesuatu program, beberapa saluran repositori maklumat dan hebahan telah disediakan di FSKM. Melalui saluran ini warga fakulti boleh mendapatkan semua maklumat penting di hujung jari tanpa perlu menghadirkan diri ke pejabat pentadbiran FSKM. Ini dapat menjimatkan masa, tenaga, dan juga mempercepatkan proses pengurusan dan hebahan program. Jadual 6.4 merumuskan saluran-saluran utama dalam penyampaian maklumat operasi dan prosedur FSKM.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [Jadual 6.4.pdf](#)

## **6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)**

Antara amalan atau pembudayaan yang diamalkan dalam proses operasi adalah seperti berikut:-

- Pemberitahuan awal aktiviti dalam media sosial dan laman web FSKM.
- Kolaborasi dan penglibatan berterusan dengan Persatuan Alumni FSKM dalam program dan bengkel bersama pelajar seperti Python and Data Science Workshop by Alumni En Arif Yasri – Dattel Sdn Bhd dan Umar Rasydan Romli – Service Hero.
- Majlis Makan Malam kecemerlangan bersama semua pelajar dalam setiap program. Majlis ini diadakan setiap semester. Penyampaian hadiah untuk semua pertandingan dalaman dilakukan dalam majlis ini.
- Memasukkan hebahan kejayaan dalam laman sesawang fakulti juga email UiTM untuk memberi semangat dan pemangkin kepada pelajar dan pensyarah penyelia yang lain.

### **SENARAI BUKTI :**

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.1 HASIL UTAMA 1**

Hasil dari Tumpuan Pelanggan

#### **7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Perancangan pembangunan dan pengurusan pelanggan amat penting untuk memastikan keberkesanan aktiviti yang dijalankan. Di FSKM, kami mengukur keberkesanan pengurusan pelanggan melalui pengukuran keberkesanan penglibatan pelanggan dan tahap kepuasan pelanggan. Pelanggan atau kumpulan sasar bagi bidang tumpuan FSKM adalah alumni, komuniti dan masyarakat. Kumpulan sasar ini dikenali pasti berasaskan keperluan demi untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik FSKM atau UiTM dan pihak-pihak berkepentingan seperti Kementerian Pendidikan Tinggi dan agensi-agensi awam berkaitan bidang sains komputer dan matematik. Data pelanggan dikumpul dan disimpan di Pejabat Penyelidikan, Jaringan Industri dan Masyarakat sebagai rujukan perancangan aktiviti dan inisiatif strategik bidang tumpuan. Data yang disimpan termasuklah surat perlantikan, surat jemputan, maklumbalas program, laporan aktiviti, maklumat pegawai/ alumni, dan jumlah penyertaan setiap program yang dijalankan. Selain daripada itu, cadangan atau permohonan daripada pihak-pihak berkepentingan juga diambil kira untuk pelaksanaannya. Gambarajah 7.7 merumuskan penglibatan komuniti dalam program anjuran FSKM. Secara keseluruhannya, dapat dilihat bahawa kehadiran peserta adalah melebihi sasaran. Pelanggan yang dirujuk adalah terdiri daripada orang awam dan penyertaan pelajar FSKM sendiri.

Dalam mengira kepuasan hati pelanggan, penilaian pelajar dalam program mobiliti dan kesukarelawan pelajar telah dibuat dan diambil kira. Penilaian melalui laporan penutup aktiviti pelajar diukur berdasarkan penilaian berikut:

- Pemikiran kritis dan kemahiran menyelesaikan masalah
- Kemahiran berkomunikasi
- Kemahiran kerja berpasukan
- Etika dan moral professional
- Pembelajaran berterusan dan pengurusan maklumat
- Kemahiran keusahawanan
- Kemahiran kepimpinan

Penilaian yang diperoleh untuk setiap program dianalisa seperti dalam Gambarajah 7.8 dan 7.9 di bawah.

Berdasarkan kepada penilaian yang dibuat untuk kesemua program pada tahun 2020, kebanyakan pelajar memberi maklumbalas positif tentang program kemasyarakatan dan kesukarelawan pelajar. Merujuk kepada Gambarajah 7.10, hampir keseluruhan pelanggan yang terlibat dalam program kemasyarakatan ini amat berpuas hati dengan pengurusan dan perjalanan program. Kebanyakan program yang disertai oleh pelajar, mereka mampu berjiwa rakyat dan bersifat empati terhadap masyarakat serta sentiasa berusaha terhadap tujuan yang lebih besar bagi kepentingan semua pihak.



Implementasi program – program ini untuk para pelajar adalah bertujuan untuk memupuk semangat kesukarelawan di dalam diri di samping dapat menerapkan aspek kemahiran insaniah dan melatih pelajar tentang pengalaman berorganisasi. Menerusi program ini, pelajar akan diberi peluang untuk meningkatkan ketahanan mental dan fizikal pelajar disamping dapat memupuk budaya berkualiti dalam kalangan pelajar bagi meningkatkan prestasi mereka kearah mencapai kecemerlangan.

### **7.1.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [Tahap kepuasan pelanggan.pdf](#)

### **7.1.3 TREN (Trend)**

BUKTI :

### **7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI :

### **7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [1 TELECENTER 1 KOMUNITI \(1T1K\) - 15022019.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.2 HASIL UTAMA 2**

#### **7.1 HASIL PELAKSANAAN STRATEGIK**

##### **7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Sepanjang tahun 2016 hingga 2020 , Rajah 7.1 menunjukkan sebanyak 129 program bidang tumpuan iaitu jaringan alumni, komuniti, dan kesukarelawan telah berjaya di anjurkan di FSKM. Manakala Jadual 7.1 merumuskan sasaran dan pencapaian FSKM dalam menganjurkan program-program dalam bidang tumpuan ini. Di FSKM, Bahagian Jaringan Penyelidikan, Industri, Komuniti, Alumni, dan Keusahawanan merupakan penggerak utama pengurusan program yang melibatkan alumni, masyarakat dan sukarelawan. Penglibatan, komitmen, dan sokongan semua staf akademik, staf pentadbiran dan pelajar malah Ahli Jawatankuasa Alumni merupakan pembolehdaya utama dalam menjayakan program – program yang telah di rancang di bawah-bawah projek utama seperti Minggu Pengkomersilan Produk Fakulti (MPPF), 1 Telecenter 1 Komuniti (1T1K), Program SULAM, Kembara Cakna dan Gegar Ilmuan. Program bidang tumpuan dilaksanakan oleh pelbagai Jawatankuasa Pelaksana di peringkat tadbir urus FSKM dan Jawatankuasa Adhoc dengan melibatkan pihak-pihak berkepentingan juga kumpulan sasar dalaman dan luar UiTM. Elemen utama dalam sistem penambahbaikan prestasi FSKM dalam pelaksanaan aktiviti dan inisiatif strategik bidang tumpuan adalah menggunakan kaedah PDCA meliputi perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan pelaksanaan penambahbaikan berkaitan. Dalam proses sistem penambahbaikan prestasi tersebut, aspek pembelajaran yang diperolehi akan digunakan dalam proses penciptaan inovasi. Pengurusan tertinggi Universiti Teknologi MARA komited dalam menjadikan UiTM sebagai sebuah Universiti unggul berteraskan keserjanaan dan kecemerlangan akademik dalam melahirkan graduan yang berdaya saing, global dan beretika. Berpaksikan falsafah bahawa setiap individu mampu mencapai kecemerlangan melalui pemindahan ilmu serta penerapan nilai-nilai murni agar dapat mengembangkan ilmu dan pembangunan diri, masyarakat dan negara, Pejabat Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni (ICAN), UiTM dengan kerjasama erat kepimpinan kanan fakulti khususnya Timbalan Dekan ICAN di Fakulti Sains Komputer dan Matematik bagi memastikan memastikan agenda penyelidikan dan penglibatan industri, komuniti, alumni dan keusahawanan dapat dilaksanakan dengan baik. Bagi memastikan peningkatan kualiti pada aktiviti berkaitan dengan jaringan industri, komuniti dan kesukarelawan, tumpuan diberikan terhadap tiga fokus utama berikut:

1. Mewujudkan kerjasama strategik dan jaringan industri antara institusi kerajaan dan swasta dalam negara dan juga luar negara melalui MoU dan MoA.
2. Merancang dan melaksanakan program-program alumni FSKM.
3. Kesukarelawan

##### **7.2.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [7.2.2\\_Rajah 2.1\\_FSKM.pdf](#)

##### **7.2.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [tren analisis hasil 1.pdf](#)

##### **7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI : [Sasaran hasil 1.pdf](#)

### 7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [Kpentingan hasil.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.3 HASIL UTAMA 3**

#### HASIL PROSES OPERASI

##### **7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

###### **A. Pencapaian Prestasi**

###### **1) Jaringan Alumni**

Sebagai usaha untuk memperkasakan jaringan alumni FSKM, pada tahun 2017 laman sesawang alumni dan sistem e-alumni telah dibangunkan dan sedia untuk dilayari di pautan berikut: <http://alumnifskm.uitm.edu.my/> dan <http://e-alumnifskm.uitm.edu.my/>. Sehingga 2020, bilangan alumni yang berdaftar di pangkalan data FSKM alumni adalah sebanyak 43680 rekod.

Pada 23 Februari 2018, persatuan alumni FSKM UiTM PAFSKM telah di daftarkan secara rasmi dengan no pendaftaran PPM-026-10-230330018. Pelbagai inisiatif telah digiatkan oleh PJI untuk meningkat jumlah alumni berdaftar seperti berikut:

- Membina borang keahlian atas talian menggunakan *Google form*
- Mempromosi Persatuan Alumni melalui WhatsApp, Telegram, Facebook, Instagram, dan Twitter
- Mengemaskini Alumni website, dan menaiktaraf proses pendaftaran di sistem e-alumni (Gambarajah 7.2 dan 7.3)
- Mewujudkan Sahabat Alumni secara atas talian untuk pelajar tahun akhir/ pelajar yang telah tamat Latihan Industri/ alumni baru yang belum mempunyai pekerjaan atau pendapatan
- Mendapatkan ruang kerja untuk PAFSKM di Pejabat PJI
- Mengadakan pelekak kereta PAFSKM (Gambarajah 7.4)

Sepanjang tahun 2020, sebanyak 12 program yang melibatkan alumni telah berjaya di anjurkan di FSKM. Program MPPF merupakan program tahunan FSKM yang diadakan dua kali setahun. Menerusi program ini, beberapa orang alumni telah di jemput ke FSKM untuk menilai projek tahun akhir pelajar FSKM. Pandangan dan input daripada alumni sangat membantu dalam mengenalpasti projek-projek yang berpotensi untuk di komersialkan. Selain daripda itu, FSKM juga menjemput Alumni FSKM sebagai tetamu untuk berkongsi pengalaman dan pengetahuan, seperti program *Statistics Talk* (Gambarajah 7.5) yang dianjurkan oleh Pusat Pengajian Sains Aktuari.

Antara hasil dari 1 Telecenter 1 Komuniti (1T1K) yang telah dilaksanakan adalah wujudnya sebuah telecenter yang menjadi pusat komuniti di Seksyen 24. Ianya menjadi pusat kursus asas komputer yang dianjurkan oleh pensyarah FSKM kepada komuniti Seksyen 24 yang telah berlangsung dari tahun 2017 – 2019. Projek 1T1K 1.0 menjadi tanda aras kepada kesinambungan untuk projek SULAM di dalam tahun 2020.

Sumbangan asal 5 buah komputer yang ditempatkan di telecenter yang berpusat di Masjid Al-Ehsan, Seksyen 24, Shah Alam boleh digunapakai oleh komuniti Seksyen 24 yang diuruskan oleh Jawatankuasa Masjid Al-Ehsan. Projek awalan telah dirasmikan pada 26 November 2017 untuk merealisasikan perancangan strategik 2016 yang mengutamakan bidang tumpuan jaringan alumni, komuniti dan kesukarelawan.

Kesinambungan dari kejayaan 1T1K 1.0, projek dilanjutkan dengan 1T1K 2.0 yang telah dilaksanakan pada 29 Mei 2018 dengan menggabungkan pemberian sumbangan ramadan kepada golongan asnaf yang berada di seksyen 24 serta mengisi komuniti Seksyen 24 dengan

ilmu pengkomputeran yang akan melengkapi usaha ke arah dunia IT. Ianya dapat merapatkan jurang digital di antara penduduk Seksyen 24 yang buta IT dengan dunia IT yang sebenar.

Jika 1T1K 1.0 bermula dengan penubuhan telecenter, 1T1K 2.0 dengan pengenalan asas computer, projek lanjutan diteruskan dengan 1T1K 3.0 yang dilaksanakan pada 24 November 2018. Untuk program kali ini, diterapkan kemahiran menggunakan komputer dan teknologi elektronik dagang untuk menjana pendapatan sampingan kepada komuniti Seksyen 24.

Penganjuran 1T1K 4.0 yang telah dilaksanakan pada 28 April 2019 merupakan program kesinambungan daripada 1T1K 3.0 sebagai inisiatif membantu menambah pendapatan komuniti Seksyen 24 dengan kursus lanjutan memperkenalkan produk mereka kepada masyarakat luar melalui rangkaian elektronik dagang (e-dagang).

Untuk projek 1 Telecenter 1 Komuniti ini, pihak fakulti telah berjaya mendapatkan 1 copyright dan dua anugerah di peringkat kebangsaan iaitu, pingat perak di pertandingan Malaysia Technology Expo 2019 pada 21 – 23 Februari 2019 dan pingat gangsa di Invention, Innovation and Design Exposition 2019 pada 10 – 15 September 2019.

### **7.3.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [Alumni hasil.pdf](#)

### **7.3.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [1 TELECENTER 1 KOMUNITI \(1T1K\) - iidex.pdf](#)

### **7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI :

### **7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [DATA SMART 2019 - KOMUNITI-INDUSTRI- ALUMNI.pdf](#)