

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2021

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (TERENGGANU)
PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN PELAJAR

KETUA PTJ :

MAZIDAH BINTI PUTEH

KETUA UNIT KUALITI :

ABD RAZAK BIN ABU KASSIM

PENYELARAS :

ABD RAZAK BIN ABU KASSIM

PENULIS :

1. ABD RAZAK BIN ABU KASSIM
2. ABD RAZAK BIN ABU KASSIM
3. WAN NAZRIAH BINTI WAN NAWAWI
4. ROHAYATI BINTI MAT RIPIN
5. NUR FARRAH YASMIN BINTI ABDUL LATIB
6. MALINA HANUM BINTI MOHD KAMAL
7. RUBIAH BINTI ABU BAKAR

8. MOHD KHAIRI BIN ISMAIL
9. ZARINA BINTI OMAR
10. MOHD IZWAN BIN MOHD ZAKI
11. NOORAZLIN BINTI RAMLI
12. NOOR HAFIZA BINTI MOHAMMED
13. FATHIYAH BT ISMAIL
14. FATIMAH BINTI ABD GHANI
15. ANIZA BINTI ARIFIN
16. FALIZA BT MAHAMED ALI
17. ZATUL IFFAH BINTI MOHD FUZA
18. NORIDA BINTI ABDUL KARIM

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kepimpinan Kanan UiTM Cawangan Terengganu (**UiTMCT**), dengan prinsip **Cakna Warga** sentiasa terbuka, prihatin dan percaya bahawa setiap individu memiliki kebolehan dan kepakaran untuk memberikan sumbangan dan perkhidmatan terbaik dalam semua bidang di **UiTMCT**. Berteraskan tiga nilai utama **ESI** UiTM (*excellence, synergy, dan integrity*), sistem pengurusan organisasi dilaksanakan mengikut prinsip **IDART** di mana setiap warga dituntut untuk mencari Ilmu, ber**Disiplin**, sentiasa bersikap **Amanah**, **Rajin** dan ber**Tanggungjawab** dalam memenuhi dan melaksanakan setiap tugas. Dengan kecekapan, efisiensi dan kesepaduan sumber, sistem tadbir urus dan warga **UiTMCT** yang mantap, **bidang tumpuan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar (P&PP)** yang bertemakan **Visibiliti Pelajar Dinamik** dipilih sebagai teras kepada inisiatif dan objektif strategik **UiTMCT**. Perancangan aktiviti dan integrasi antara jabatan ditekankan untuk mencapai keberhasilan kecemerlangan akademik, kemahiran, kepimpinan, keusahawanan dan kesukarelawan pelajar sekaligus memenuhi sasaran objektif strategik UiTM.

Kepimpinan Kanan telah memastikan bahawa setiap dasar garis panduan, undang-undang, visi, misi dan matlamat UiTM amnya dan **UiTMCT** khususnya disampaikan kepada semua warga melalui saluran komunikasi (**communication**) yang efektif agar mesej yang disampaikan jelas untuk difahami, dihayati dan diamalkan sepenuhnya. Ini bagi memastikan *output* kerja yang lebih ikhlas, produktif dan berkualiti dapat dihasilkan. Melalui **pelaksanaan** sistem **empowerment** dan **work delegation**, Kepimpinan Kanan meletakkan sepenuh kepercayaan kepada bahagian, unit, biro dan jawatankuasa yang dilantik untuk menggerakkan fungsi setiap jabatan. Unit Perancangan Strategik UiTMCT berperanan untuk mengadakan bengkel dan mesyuarat berkala di peringkat **UiTMCT** agar aktiviti-aktiviti yang mendokong inisiatif dan objektif strategik dapat dirancang dan dilaksanakan. Unit ini juga bertanggungjawab untuk mengumpul, menganalisa dan membentangkan laporan pencapaian objektif strategik kepada pihak pengurusan agar maklumat pencapaian semasa dapat disampaikan dan tindakan penambahbaikan segera dapat dilaksanakan.

Kepimpinan Kanan juga sentiasa memastikan sistem governan yang diamalkan adalah selari dan mematuhi keseluruhan sistem UiTM. Dalam aspek pengurusan sumber manusia, borang AkuJanji, pengisytiharan kepentingan, pengisytiharan harta, LNPT, MyATP dan borang kehadiran kuliah adalah contoh bagi kawalan dan pemantauan yang dilaksanakan secara berkala untuk memastikan setiap warga patuh kepada semua arahan, peraturan dan undang-undang yang dikuatkuasakan. Seterusnya, bagi memastikan operasi dan proses kerja yang dijalankan menepati garis panduan yang ditetapkan, penilaian, kawalan dan pemantauan berterusan dilaksanakan melalui mekanisme mesyuarat berkala seperti Mesyuarat JKEN, MKSP, JAN, Mesyuarat Bahagian, Mesyuarat Fakulti dan Mesyuarat Akademik. Selain itu, hasil daripada pelaksanaan Audit Dalaman InQKA dan *External Audit* menjadi pengukur kepada pihak pengurusan untuk menilai prestasi dan hasil kerja organisasi terhadap pematuhan piawaian kualiti. Mendepani risiko-risiko pekerjaan dan keselamatan dalam operasi di setiap jabatan, Unit Pengurusan Risiko (UPR) diwujudkan untuk membantu mengkoordinasi proses pengurusan risiko (**risk management**) secara efisien dan berhemat. Kawalan ke atas risiko yang didaftarkan dalam Sistem Pengurusan Risiko, dipantau secara berterusan oleh pegawai-pegawai yang dilantik di peringkat jabatan di **UiTMCT** dan UiTM.

Di peringkat operasi, penambahbaikan berterusan sentiasa diberi perhatian dengan mengambil kira maklum balas kepuasan pelanggan, arahan pihak pengurusan, laporan audit, pencapaian akademik dan objektif kualiti, serta hasil perbincangan mesyuarat. Integrasi antara jabatan dan hasil inovasi dilihat sebagai usaha terbaik pihak pengurusan menggerakkan dan menambahbaik proses kerja dan kompetensi warga **UiTMCT** untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang lebih sistematik, berkesan, dan berimpak tinggi, sekaligus mencapai hasil dan sasaran yang ditetapkan.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan Kanan sentiasa mengamalkan prinsip **Cakna Warga** iaitu keterbukaan, keprihatinan dan kepercayaan bahawa setiap warga berperanan dalam membantu melonjakkan UiTMCT untuk kekal relevan di persada pendidikan. Peluang sama rata (**inclusivity**) diberikan kepada semua warga kampus untuk bersama-sama berganding bahu mencapai objektif dan sasaran UiTM melalui kesepaduan dan khidmat kepakaran kepada pelanggan dan pihak yang memerlukan.

Melalui tiga nilai utama yang ditekankan dalam sistem pengurusan UiTM iaitu *excellence*, *synergy*, dan *integrity* (ESI), pelaksanaan prinsip IDART (ilmu, disiplin, amanah, rajin dan tanggungjawab) (rujuk **Rajah 1.2.1: Sistem Nilai UiTM**), diaplikasi dan dititikberatkan untuk membantu Kepimpinan Kanan UiTMCT membuat setiap keputusan dan tindakan. Nilai-nilai ini juga merupakan asas kepada penghasilan produktiviti dan usaha penambahbaikan yang berterusan melalui penglibatan kolaborasi (**engagement**) bersama pihak industri dan komuniti terhadap kualiti perkhidmatan dan seterusnya menjamin kelangsungan hidup yang mampan.

Bidang tumpuan **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar (P&PP)** telah dipilih sebagai teras kepada Kepimpinan Kanan untuk menjunjung visi UiTM menghasilkan dinamisme graduan bumiputera dalam semua bidang profesional bertaraf dunia yang berdaya saing dan berakhlak mulia. Lima bahagian keberhasilan telah disasarkan iaitu **i) kecemerlangan akademik, ii) kemahiran, iii) kepimpinan, iv) keusahawanan dan v) kesukarelawan** dengan tumpuan hasil ke atas **Pelaksanaan Strategik, Tumpuan Pelanggan dan Operasi** (rujuk **Rajah 1.2.2: Model Sinergi Holistik**). Justeru, berteraskan tema **Visibiliti Pelajar Dinamik**, seluruh staf dan sumber yang ada telah digerakkan berseiringan untuk merealisasikan matlamat tersebut.

Kepimpinan Kanan yang diterajui oleh Rektor, YBhg. Prof. Ts. Dr. Mazidah Puteh telah disokong oleh tiga orang Timbalan Rektor, dua orang Penolong Rektor, Ketua-ketua Bahagian dan Ketua-Ketua Unit. (rujuk **Rajah 1.2.3: Pengurusan Eksekutif UiTMCT**). Sistem pengurusan UiTMCT yang mantap dan cemerlang, dizahirkan dengan pengurusan dan pengoperasian jabatan, unit dan bahagian yang sistematik mengikut keperluan organisasi dan piawaian kualiti yang ditetapkan bagi merealisasikan matlamat **Visibiliti Pelajar Dinamik**. Kaedah sistem pengurusan konvensional diterapkan semula dalam tadbir urus UiTMCT dengan lantikan-lantikan Ketua Jabatan, Unit dan Bahagian di kalangan pegawai pentadbir dan staf akademik yang berkecambah.

Bagi memastikan **P&PP** yang lebih cekap, telus dan efisien, tujuh Ketua Pusat Pengajian dan enam Koordinator Program telah dilantik untuk menerajui pusat pengurusan akademik di UiTMCT (rujuk **Rajah 1.2.4: Pelan Kepimpinan UiTMCT, Rajah 1.2.5: Carta Organisasi UiTMCT dan Rajah 1.2.6: Carta Organisasi Bahagian Hal Ehwal Akademik UiTMCT**). Penyampaian perkhidmatan kepada pelajar sentiasa ditambah baik dengan sokongan jitu staf akademik dan bukan akademik melalui amalan konsep sinergi kerja berpasukan. Bahagian dan unit sokongan telah distruktur dengan baik dan berfungsi untuk menyampaikan perkhidmatan dan menyediakan keperluan **P&PP** (rujuk **Rajah 1.2.7: Carta Organisasi Bahagian Hal Ehwal Pelajar UiTMCT**). Dalam keberhasilan kepimpinan pelajar, bakat dan kredibiliti pelajar diserlahkan dengan penubuhan jawatankuasa-jawatankuasa pelajar seperti Majlis Perwakilan Pelajar (MPP) UiTMCT yang dianggotai oleh sekumpulan pelajar yang dilantik melalui proses pilihanraya yang telus dan adil (rujuk **Rajah 1.2.8: Carta Organisasi MPP UiTMCT**).

SENARAI BUKTI:

1. [Rajah 1.2.1 Sistem Nilai UiTM & Rajah 1.2.2 Model Sinergi Holistik.pdf](#)
2. [Rajah 1.2.3 Pengurusan Eksekutif UiTMCT & Rajah 1.2.4 Pelan Kepimpinan UiTMCT.docx.pdf](#)
3. [Rajah 1.2.5 Carta Organisasi UiTMCT, Rajah 1.2.6 BHEA & Rajah 1.2.7 BHEP.docx.pdf](#)
4. [Rajah 1.2.8 Carta Organisasi MPP UiTMCT .docx.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Hala tuju Kepimpinan Kanan adalah berdasarkan kepada visi dan misi UiTM seperti dalam **Jadual K1.3.1: Visi dan Misi UiTM**. Bagi memastikan visi dan misi ini difahami dan dihayati oleh warga kampus dan pihak berkepentingan, Kepimpinan Kanan sentiasa menekankan pengurusan dan pentadbiran yang cekap, sistematik dan berkesan di kalangan semua warga termasuk kepimpinan pelajar. **Rajah K1.3.1: Sistem Nilai ESI IDART dan TGANU** menunjukkan **P&PP** di UiTMCT diperkukuhkan lagi dengan penerapan nilai-nilai organisasi '**TGANU**' iaitu Transformasi, Glokal, Amanah, Nasionalisme dan Ukhuwah selari dengan prinsip **IDART** dalam sistem kepimpinan yang dilaksanakan melalui hasil gerak kerja yang mampan seperti di **Jadual K.1.3.2: Contoh Tindakan Pemimpin Kanan Berdasarkan Sistem Nilai**. Semua maklumat visi, misi dan nilai disampaikan kepada semua warga UiTMCT dan pihak berkepentingan melalui pelbagai medium dan mekanisme seperti di **Rajah K1.3.2: Mekanisme Penyampaian Maklumat** dan **Jadual K.1.3.3: Mekanisme Penyampaian Maklumat dari Skop Kepimpinan Kanan**.

Seiring dengan keperluan teknologi masa kini, mekanisme lain yang digunakan adalah melalui aplikasi kumpulan *WhatsApp* dan *Telegram* Ketua Bahagian, e-mel *Gmail* UiTM, *Facebook*, sistem e-Kolej, Peti Aduan Pelanggan, Kelab Kebajikan Staf Sokongan Bahagian HEA, Jawatankuasa Tatatertib Akademik, Ketua Pusat Pengajian (KPP) dan lain-lain bagi memudahkan komunikasi (**communication**) dua hala dan penyelesaian masalah yang lebih pantas, sesuai dengan prinsip **cakna warga**. Medium yang disebut sememangnya menunjukkan mekanisme penyampaian yang terkini, mudah disebar luas dan terbukti berkesan sebagai medium perantara oleh Kepimpinan Kanan kepada warga UiTMCT untuk memastikan visi, misi dan nilai kampus dapat dimaklumi, difahami dan dihayati.

Perancangan strategik UiTMCT merupakan salah satu pendekatan pengurusan untuk mencapai kecemerlangan organisasi. Kepimpinan Kanan sentiasa memastikan perancangan yang sistematik diamalkan oleh semua bahagian dan unit yang terlibat bagi mencapai sasaran perancangan strategik UiTM secara keseluruhan. Objektif dan inisiatif strategik utama UiTMCT adalah seiring dengan PPPM (PT) 2015-2025 dan Rancangan Malaysia Kesebelas (RMK-11) UiTM seperti diperincikan di **Rajah K.1.3.3: Keterangan Objektif dan Inisiatif Strategik (2016-2020) UiTMCT**. Perubahan pelan strategik UiTMCT untuk tahun 2019 dan 2020 Pencapaian setiap rancangan **UiTMCT** dinilai dan dipantau menggunakan satu set Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Petunjuk Prestasi (PI) yang telah diperturunkan kepada setiap kampus termasuk UiTMCT (rujuk **Jadual K.1.3.4: Objektif dan Inisiatif Strategik (2019-2020) UiTMCT**). Setiap objektif strategik atau indeks prestasi (PI) dan inisiatif strategik ini dibincangkan dalam mesyuarat berkala seperti JKEN, MKSP, JAN, Mesyuarat Bahagian, Mesyuarat Fakulti dan Mesyuarat Akademik.

Rajah K.1.3.4: Sistem Kepimpinan UiTMCT menunjukkan bagaimana Kepimpinan Kanan mengamalkan konsep penurunan kuasa (**empowerment**) dan amanah (**trust**) dalam pengurusan di mana setiap unit berperanan menjalankan fungsi dan tanggungjawab masing-masing bagi melancarkan proses kerja dengan sempurna dan berkualiti. Pengagihan tugas (**delegation**) juga dibuat dengan penubuhan unit, biro dan jawatankuasa penggerak untuk setiap program yang dijalankan mengikut keperluan dan kepakaran. Langkah ini juga penting sebagai sebahagian proses pelan penggantian kepimpinan (**succession planning**) bagi kesinambungan kepimpinan universiti pada masa akan datang. Sebagai contoh, KPP bertanggungjawab menyampaikan visi, misi dan nilai kampus kepada pelajar dalam melancarkan proses yang telah ditetapkan dengan sempurna dan berkualiti.

Pembudayaan semangat kerja berpasukan (**esprit de corps**) amat ditekankan bagi memastikan tugas yang dijalankan lebih sempurna dan efisien dengan berteraskan aspek kualiti berterusan, integriti (**integrity**) dan akauntabiliti (**accountability**). Kepimpinan Kanan UiTMCT mengamalkan konsep keterangkuman (**inclusiveness**) dalam pentadbiran di mana semua

banagian bertanggungjawab untuk berkomunikasi (**communication**) dan berkolaborasi (**engagement**) dengan pelbagai pihak dalam merancang setiap program.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual K.1.3.4 Objektif dan Inisiatif Strategik \(2019-2020\).docx.pdf](#)
2. [Jadual K1.3.1 Visi & Misi & Rajah K1.3.1 Sistem Nilai ESI IDART dan TGANU & Jadual K1.3.2 Contoh Tindakan Berdasarkan Sistem Nilai.pdf](#)
3. [Rajah K.1.3.3 Keterangan Objektif dan Inisiatif Strategik.docx.pdf](#)
4. [Rajah K.1.3.4 Sistem Kepimpinan UiTMCT.docx.pdf](#)
5. [Rajah K1.3.2 Mekanisma Penyampaian Maklumat & Jadual K1.3.3 Mekanisme Penyampaian Maklumat dari Skop Kepimpinan Kanan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepimpinan Kanan sentiasa memastikan sistem governan yang diamalkan adalah selari dan mematuhi keseluruhan sistem UiTM agar nilai integriti (*integrity*), amanah dan akauntabiliti (*accountability*) menjadi asas dalam setiap hasil kerja warga. Proses awal pemantauan bermula dengan memastikan setiap maklumat, arahan terkini, prosedur kerja, peraturan, undang-undang dan dasar institusi yang dikuatkuasakan melalui Pekeliling, Surat Arahan dan dokumen-dokumen rujukan seperti di **Jadual K.1.4.1.1: Contoh Dokumen Rujukan dan Tindakan Pemantauan** disalurkan kepada setiap warga. Penyampaian maklumat melalui mekanisme medium komunikasi (*communication*) di **Jadual K.1.4.1.2: Mekanisme Penyampaian Maklumat Kepada Warga UiTMCT** dilihat amat penting bagi memastikan setiap warga dapat memahami, menghayati dan mematuhi *standard* dan kualiti kerja yang ditetapkan. Justeru, bagi mana-mana warga yang ingkar dan melakukan kesalahan, tindakan tegas akan diambil mengikut tatacara pengendalian tatatertib yang ditetapkan.

Tindakan pematuhan dilestari berdasarkan sistem pengurusan berkonsepkan *job empowerment* melalui Ketua-Ketua Bahagian, Unit, Fakulti dan Jawatankuasa yang dilantik di kalangan staf akademik. Objektif strategik, objektif kualiti bahagian dan prosedur kerja yang diwujudkan untuk setiap bahagian akan dipantau, diselia dan dilaksanakan mengikut fungsi dan operasi. **Rajah K1.4.1.1: Pelan Pemantauan Perancangan Strategik UiTMCT** menunjukkan bagaimana proses pemantauan setiap keberhasilan bidang tumpuan dilaksanakan di peringkat jabatan/ bahagian dan unit dengan item pengukuran dan tindakan pemantauan bagi setiap objektif strategik yang dipertanggungjawabkan. Seterusnya, hasil prestasi dan pencapaian setiap bahagian akan dilaporkan kepada Kepimpinan Kanan melalui kaedah mesyuarat dan bengkel-bengkel penilaian prestasi yang dikendalikan oleh Unit Perancangan Strategik UiTMCT. **Jadual K1.4.1.3: Penilaian Perancangan Strategik UiTMCT Tahun 2019 Berdasarkan Bidang Tumpuan** dan **Jadual K1.4.1.4: Penilaian Perancangan Strategik UiTMCT Tahun 2020 Berdasarkan Bidang Tumpuan** menjelaskan contoh tindakan pemantauan yang telah dilaksanakan.

Bagi memastikan hasil kerja yang sempurna dan mematuhi *standard* kualiti yang ditetapkan, **Unit Pengurusan Kualiti (UPK) UiTMCT** telah dipertanggungjawabkan untuk menjalankan tindakan pemantauan *check and balance* melalui Pelan Pemantauan Perlaksanaan Audit dan Kaji Selidik UiTMCT ke atas setiap inisiatif strategik yang dilaksanakan di setiap bahagian dan unit (rujuk **Jadual K1.4.1.5: Pelan Pemantauan Pelaksanaan Audit dan Kaji Selidik Kepimpinan UiTMCT**). Hasil audit ini dilaporkan dan dibentangkan melalui pelaksanaan *Exit Meeting* kepada setiap Ketua-Ketua Bahagian untuk disahkan. Melalui kaedah ini, Kepimpinan Kanan dapat melihat keberkesanan dan kepatuhan proses kerja di setiap bahagian dan seterusnya memantau tindakan pembetulan dan penambahbaikan yang perlu dilakukan untuk mencapai sasaran objektif dan inisiatif strategik.

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual K.1.4.1.1 Contoh Dokumen Rujukan dan Tindakan Pemantauan.docx.pdf](#)
2. [Jadual K.1.4.1.2 Mekanisme Penyampaian Maklumat kepada Warga UiTMCT & Rajah K1.4.1.1 Pelan Pemantauan Perancangan Strategik UiTMCT.docx.pdf](#)
3. [Jadual K1.4.1.3 Penilaian Perancangan Strategik UiTMCT 2019 berdasarkan Bidang Tumpuan.pdf](#)
4. [Jadual K1.4.1.4 Penilaian Perancangan Strategik UiTMCT 2020 berdasarkan Bidang Tumpuan.pdf](#)

[5. Jadual K1.4.1.5 Pelan Pemantauan Pelaksanaan Audit dan Kaji Selidik Kepimpinan UiTMCT.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan Kanan komited untuk memenuhi peruntukan Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 (Akta 514) bagi menyediakan dan memastikan persekitaran kerja dan kampus yang kondusif, selamat dan sihat kepada semua warga dan pelawat. Mendepani risiko-risiko pekerjaan dan keselamatan yang wujud dalam inisiatif strategik operasi, Unit Pengurusan Risiko (UPR) telah diwujudkan untuk mengenalpasti dan mengkoordinasikan pengurusan risiko (*risk management*) di UiTMCT. **Rajah K1.4.2.1: Jawatankuasa UPR di UiTMCT Kampus Dungun, Rajah K1.4.2.2: Jawatankuasa UPR di UiTMCT Kampus Kuala Terengganu dan Rajah K1.4.2.3: Jawatankuasa UPR di UiTMCT Kampus Bukit Besi** menunjukkan lantikan Jawatankuasa Pemilik Risiko di UiTMCT adalah selaras dengan sistem pengurusan risiko di peringkat UiTM.

Berteraskan nilai ***Responsive, Impactful, Sharing dan Knowledgeable (RISK)***, UPR telah mengadakan beberapa Bengkel Pengurusan dan Penilaian Risiko secara berkala. Melalui bengkel ini, semua Ketua Jabatan perlu mendaftarkan risiko-risiko yang dikenalpasti ke dalam borang daftar risiko yang disediakan. Setelah semakan dan penilaian risiko dibuat, UPR akan merekodkan dan mengemaskini ke dalam Sistem Pelaporan Pengurusan Risiko (***risk management***) agar data-data ini dapat disemak dan dipantau secara berterusan oleh pihak UPR UiTM Shah Alam. Seperti contoh, bagi kes-kes seperti kemalangan dan kerosakan kritikal yang telah berlaku atau maklumat aduan yang diterima, pegawai UPR akan menjalankan siasatan dan penilaian teknikal di tempat kejadian (rujuk **Rajah K1.4.2.4: Contoh Borang Semakan Pemeriksaan Keselamatan Makmal JKPP**).

Secara keseluruhan, enam jenis risiko telah dikenalpasti sebagai halangan dan gangguan kepada operasi UiTMCT untuk mencapai inisiatif strategik iaitu risiko strategik, kewangan, perundangan, reputasi, operasi dan projek utama. Justeru, bagi melestarikan pemantauan dan pengurusan risiko yang sistematik, Kepimpinan Kanan telah bersetuju untuk melantik seorang Pegawai Risiko tetap bagi setiap Jabatan. Pegawai ini akan diberikan latihan oleh UPR untuk menjadi penggerak dan pemantau kepada risiko sedia ada serta mengemaskini maklumat daftar risiko secara berkala dalam sistem penilaian risiko. **Jadual K1.4.2.1: Contoh Risiko dan Tindakan Pencegahan** menunjukkan contoh risiko dan tindakan pencegahan di UiTMCT.

Seterusnya, dalam usaha untuk mengawal risiko yang bakal berlaku, terutamanya sewaktu wabak Covid-19, setiap aktiviti atau program yang dirancang oleh semua warga perlu mengisi borang analisa risiko aktiviti berserta kertas kerja untuk dinilai dan disahkan oleh Pegawai UPR sebelum dihantar ke Pengurusan UiTMCT untuk proses kelulusan (rujuk **Rajah K1.4.2.5: Borang Analisa Risiko Aktiviti**).

SENARAI BUKTI :

1. [Rajah K1.4.2.1. & Rajah K1.4.2.2 & Rajah K1.4.2.3.docx.pdf](#)
2. [Rajah K1.4.2.4 Contoh Borang Semakan Pemeriksaan Keselamatan Makmal JKPP.docx.pdf](#)
3. [Jadual K1.4.2.1 Contoh Risiko dan Tindakan Pencegahan.docx.pdf](#)
4. [Rajah K1.4.2.5 Borang Analisa Risiko Aktiviti.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Strategi pengurusan yang mantap akan dapat membudayakan amalan penambahbaikan operasi secara berterusan. Berteraskan konsep ini, Kepimpinan Kanan telah menggunakan segala kepakaran dan sumber sedia ada untuk memastikan setiap sasaran objektif dan inisiatif strategik dapat dicapai melalui perancangan kaji semula dan tindakan penambahbaikan yang sistematik.

Sumber manusia dilihat sebagai elemen penting dalam memperkukuhkan **P&PP** di **UiTMCT**. Justeru, tahap kecekapan dan prestasi kerja setiap warga dan operasi bahagian dinilai dan diukur menggunakan instrumen penilaian seperti di LNPT, MyATP, maklum balas pelanggan dan audit InQKA. **Rajah K1.4.3.1: Kaedah Penilaian Prestasi dan Kompetensi Warga UiTMCT** menunjukkan bagaimana kaedah penilaian yang praktikal, telus dan efektif untuk memastikan setiap bahagian mencapai objektif dan inisiatif strategik yang dirancang.

Bagi memastikan sumber tenaga sentiasa dilengkapi dengan keperluan kemahiran dan pengetahuan masa kini, Kepimpinan Kanan telah memberikan ruang dan peluang kepada setiap warga untuk menambahbaik potensi, bakat dan kompetensi dengan menyokong aktiviti dan program yang melibatkan penyertaan staf di peringkat kampus, kebangsaan dan antarabangsa seperti di **Jadual K1.4.3.1: Contoh Aktiviti Penambahbaikan Prestasi dan Kompetensi Staf Akademik** dan **Jadual K1.4.3.2: Penambahbaikan Prestasi dan Kompetensi Staf HEP**.

Di peringkat operasi, setiap proses kerja yang dipantau dan diselia oleh pegawai dan jawatankuasa yang dilantik akan mengukur tahap prestasi dan pencapaian dengan menggunakan instrumen penilaian seperti di **Jadual K1.4.1.3: Penilaian Perancangan Strategik UiTMCT Tahun 2019 Berdasarkan Bidang Tumpuan** dan **Jadual K1.4.1.4: Penilaian Perancangan Strategik UiTMCT Tahun 2020 Berdasarkan Bidang Tumpuan**. Tindakan pemantauan yang berterusan ini dapat mengenalpasti setiap risiko dan kelemahan di bahagian atau unit yang boleh mengganggu perjalanan operasi. Justeru, tindakan penambahbaikan adalah perlu untuk mencapai hasil sasaran seperti di **Jadual K1.4.1.4: Penilaian Perancangan Strategik UiTMCT Tahun 2019 Berdasarkan Bidang Tumpuan** dan **Jadual K1.4.1.5: Penilaian Perancangan Strategik UiTMCT Tahun 2020 Berdasarkan Bidang Tumpuan**.

Kepimpinan Kanan juga amat menitikberatkan idea dan inovasi bagi menambahbaik kaedah dan proses kerja sedia ada supaya menjadi lebih sistematik, berkesan, berimpak tinggi dan meningkatkan kepuasan pelanggan. **Jadual K1.4.3.6: Contoh Inovasi/ Penambahbaikan Proses Kerja Bahagian HEA** sepanjang tahun 2019-2020 menunjukkan contoh inovasi-inovasi yang dapat mengurangkan permasalahan kerja, menjimatkan masa dan mempercepatkan proses operasi yang lebih efisien.

SENARAI BUKTI :

1. [Rajah K1.4.3.1 Kaedah Penilaian & Jadual K1.4.3.2 Penambahbaikan Prestasi dan Kompetensi Staf HEP.docx.pdf](#)
2. [Jadual K1.4.3.1 Contoh Aktiviti Penambahbaikan Prestasi dan Kompetensi Staf Akademik.docx.pdf](#)
3. [Jadual K1.4.3.3 Penilaian Perancangan Strategik UiTMCT Tahun 2019 Berdasarkan Bidang Tumpuan.docx.pdf](#)
4. [Jadual K1.4.3.5 Penilaian Perancangan Strategik UiTMCT Tahun 2020 Berdasarkan Bidang Tumpuan.docx.pdf](#)

5. [Jadual K1.4.3.6 Contoh Inovasi_Penambahbaikan Proses Kerja Bahagian HEA .docx.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

VISIBILITI PELAJAR DINAMIK hanya dapat dicapai sekiranya seluruh warga UiTMCT komited, bekerjasama dan bersatu-padu untuk menghasilkan graduan yang kompeten, cemerlang dan produktif. Justeru, bagi menggerakkan usaha ini, Kepimpinan Kanan UiTMCT telah melaksanakan pendekatan integrasi yang bersifat proaktif dan efisien bagi memastikan setiap objektif dan inisiatif strategik UiTM dan UiTMCT yang disasarkan.

Perancangan Strategik yang dirangka untuk tempoh 5 tahun dikawal dengan sebaiknya oleh Unit Perancangan Strategik yang dilantik. Pemantauan terhadap setiap perancangan inisiatif strategik dilakukan dengan memastikan setiap jabatan memiliki objektif kualiti dan prosedur kualiti sebagai KPI untuk dicapai mengikut tempoh yang ditetapkan serta Piagam Pelanggan untuk dipenuhi pada setiap masa. Mengikut rekod, sebanyak 20 Prosedur Kualiti (Pengurusan) dan 11 Prosedur Kualiti (Operasi) telah diwujudkan untuk memastikan setiap gerak kerja yang dilaksanakan adalah mengikut piawai dan *standard* operasi yang telah ditetapkan (rujuk **Rajah K1.5.1: Objektif Kualiti Umum dan Bahagian UiTMCT** dan **Jadual K1.5.1: Dokumen Prosedur Kualiti Pengurusan dan Operasi Bahagian UiTMCT**). Pemantauan dan semakan terhadap setiap pencapaian objektif dan inisiatif strategik bahagian ini akan dibincangkan secara berkala seperti bulanan, dwi tahunan, atau tahunan dalam mesyuarat seperti JKEN, MKSP, JAN, Mesyuarat Bahagian, Mesyuarat Fakulti dan Mesyuarat Akademik.

Objektif dan inisiatif strategik dapat diintegrasikan antara bahagian dengan lebih sistematik dan efisien melalui sistem **empowerment** dan **delegation** dalam pengurusan kepimpinan. Sebagai contoh, dalam Mesyuarat Penilaian Hasil Perancangan Strategik, Unit Perancangan Strategik UiTMCT akan membentangkan prestasi dan pencapaian semasa setiap bahagian kepada Kepimpinan Kanan dan semua Ketua Bahagian dan Unit yang terlibat. Bagi inisiatif strategik yang gagal atau tidak tercapai, tindakan penambahbaikan dengan penglibatan dan integrasi serta sokongan antara bahagian dilaksanakan bagi memastikan sasaran inisiatif yang diperlukan dapat dicapai. **Rajah K1.5.2 Proses Integrasi Inisiatif Strategik UiTMCT** menunjukkan keseluruhan proses perancangan, dokumentasi dan pemantauan dan tindakan integrasi di semua bahagian.

Perlaksanaan pelan integrasi bersepadu di semua peringkat seperti di **Jadual K1.5.2:Tindakan Integrasi Strategik UiTMCT** menunjukkan bagaimana Kepimpinan Kanan menyasarkan penglibatan semua warga dan mengoptimumkan segala sumber yang ada untuk menggerakkan objektif dan inisiatif strategik di **UiTMCT**.

SENARAI BUKTI :

1. [Rajah K1.5.1 Objektif Kualiti Umum dan Bahagian UiTMCT.docx.pdf](#)
2. [Jadual K1.5.1 Dokumen Prosedur Kualiti Pengurusan dan Operasi Bahagian UiTMCT.pdf](#)
3. [Rajah K1.5.2 Proses Integrasi Inisiatif Strategik UiTMCT.docx.pdf](#)
4. [Jadual K1.5.2 Tindakan Integrasi Strategik UiTMCT.docx.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Misi Unit Strategik dan Transformasi Universiti ditubuhkan bertujuan untuk menjadikan Pelan Strategik **UiTM2025** sebagai satu budaya kerja dalam setiap bahagian/unit di UiTM Cawangan Terengganu (**UiTMCT**). Manakala visi unit ini adalah untuk mencapai peratus skor tahunan Indeks Prestasi Utama (*Key Performance Indicators*, KPI) dan Petunjuk Prestasi (*Performance Indicators*, PI) UiTMCT melebihi sasaran yang ditetapkan di bawah Pelan Strategik **UiTM2025**.

Sehubungan itu, Unit Strategik dan Transformasi Universiti adalah unit yang bertanggungjawab memantau pencapaian Petunjuk Prestasi **UiTMCT** agar selari dengan misi dan wawasan UiTM serta seiring dengan Pelan Strategik **UiTM2025**. Unit ini turut berperanan menjadi perantara di antara Bahagian Transformasi Universiti (BTU) UiTM dan warga **UiTMCT**. Disamping itu, unit ini juga bertanggungjawab memudahcarakan penyampaian maklumat berkenaan halatuju dan pencapaian UiTM kepada seluruh warga kampus. Selari dengan misi, visi, dan peranan unit ini, objektif Unit Strategik dan Transformasi Universiti dibentuk dengan memfokuskan kepada 4 perkara iaitu:

1. Membantu memberi *input* tentang Pelan Strategik **UiTM2025** agar perancangan aktiviti setiap bahagian/unit adalah selari dengan misi dan visi UiTM.
2. Menghebahkan status pencapaian semasa UiTM kepada warga kampus.
3. Memantau pencapaian bulanan dan tahunan **UiTMCT**.
4. Melaporkan pencapaian bulanan kepada Bahagian Transformasi Universiti (BTU).

Dalam memastikan objektif tersebut dicapai, ahli jawatankuasa Unit Strategik dan Transformasi Universiti diwujudkan serta proses pelaksanaan dirancang seperti ditunjukkan dalam **Rajah K2.2.1: Carta Fungsi Unit Pengurusan Strategik dan Transformasi Universiti** dan **Rajah K2.2.2: Proses Pelaksanaan Unit Pengurusan Strategik dan Transformasi Universiti UiTMCT** bagi melancarkan pemantauan dan tindakan penambahbaikan dibuat. Bermula pada tahun 2020, UiTM menggunakan Pelan Strategik terkini yang berlandaskan Pelan Strategik **UiTM2025** dan **Rancangan Malaysia (RMK) ke-11**. **Gambar K2.2.1: Contoh panggilan e-mail kepada PTJ dan Warga UiTMCT** bagi Taklimat **UiTM 2025 & Key Performance Index (KPI)** UiTM oleh Bahagian Transformasi Universiti (BTU) pada 25 Februari 2020, **Gambar K2.2.2: Gambar sekitar Taklimat UiTM 2025 & Key Performance Index (KPI) UiTM oleh Bahagian Transformasi Universiti (BTU)** pada 25 Februari 2020 di Dewan Aspirasi UiTMCT, **Gambar K2.2.3: Contoh surat panggilan ke Bengkel Perancangan Strategik UiTMCT Siri 1 kepada PTJ dan Warga UiTMCT** pada 16 Januari 2020 di Dewan Bidara Hotel UiTM Dungun dan **Gambar K2.2.4: Contoh Bengkel Penyediaan *Strategic Action Plan (SAP)* fakulti**, adalah contoh bagaimana maklumat taklimat diwar-warkan kepada warga **UiTMCT** serta penglibatan semua warga di dalam pelaksanaan Pelan Strategik **UiTM2025**.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Objektif dan inisiatif strategik dalam Perancangan Strategik UiTMCT yang berkaitan dengan perancangan dan pelaksanaan **bidang tumpuan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar (P&PP)** seperti yang diperincikan dalam **Jadual K.2.2.1: Objektif dan Inisiatif Strategik (2019-2020) UiTMCT**, dapat juga dilihat melalui 7 projek berikut:

- **Projek 1: *Entrepreneurial Campus***
- **Projek 2: *Jaringan Bestari***
- **Projek 3: *Well-Balanced Graduates***
- **Projek 4: *Jaringan Muhibah Kg. Delong***
- **Projek 5: *Pengukuhan Kerjasama***
- **Projek 6: *UiTM Terengganu- UNISSULA International Collaborative Program V(2020)***
- **Projek 7: *Leaders In-The-Making***

Ketujuh-tujuh projek di atas dibuat berpaksikan dengan **Rajah K2.2.3: Objektif Umum Perancangan Strategik UiTM 2025**, Inisiatif dan Petunjuk Prestasi Perancangan Strategik UiTM seperti di **Rajah K2.2.4: Projek 1 *Entrepreneurial Campus***, **Rajah K2.2.5: Projek 2 *Jaringan Bestari***, **Rajah K2.2.6: Projek 3 *Well-Balanced Graduates***, **Rajah K2.2.7: Projek 4 *Jaringan Muhibah Kg Delong***, **Rajah K2.2.8: Projek 5 *Pengukuhan Kerjasama***, **Rajah K2.2.9: Projek 6 *UiTM Terengganu - Unissula International Collaborative Programme V (2020)***, dan **Rajah K2.2.10: Projek 7 *Leaders In-The-Making***.

Sebagai contoh, Projek 1 iaitu *Entrepreneurial Campus* adalah satu projek untuk menjadikan aktiviti keusahawanan sebagai budaya berterusan bagi menghasilkan graduan berjiwa usahawan berdasarkan objektif-objektif berikut: (1) menggalakkan penubuhan perniagaan pelajar yang berdaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) dibawah pemantauan Masmed untuk menjalankan perniagaan secara kompetitif, (2) mendedahkan pelajar dengan perniagaan dalam talian dan e-pemasaran, dan (3) mendedahkan pelajar kepada ilmu keusahawanan daripada pengalaman alumni UiTM dan usahawan berjaya. Antara aktiviti yang dirancang dan dilaksanakan adalah karnival, seminar, ToT, modul, kolokium serta penerbitan buletin Info-usahawan. Projek ini menepati 2 Petunjuk Prestasi Utama (PI31 dan PI32) dan 3 Inisiatif (Inisiatif 45, 46 dan 47) yang telah digariskan oleh UiTM. Rujuk K2.2.2: Projek 1 *Entrepreneurial Campus*.

SENARAI BUKTI:

1. [Gambar K2.2.1, Gambar K2.2.2, Gambar K2.2.3 & Gambar K2.2.4.pdf](#)
2. [Rajah K2.2.1 Carta Fungsi Unit Pengurusan & Rajah K2.2.2 Proses Pelaksanaan Unit Pengurusan Strategik dan Transformasi Universiti.docx.pdf](#)
3. [Rajah K2.2.3, Rajah K2.2.4, Rajah K2.2.5, & Rajah K2.2.6.docx.pdf](#)
4. [Rajah K2.2.7, Rajah K2.2.8, Rajah K2.2.9 & Rajah K2.2.10.pdf](#)
5. [Jadual K.2.2.1 Objektif dan Inisiatif Strategik \(2019-2020\) UiTMCT bagi Perancangan dan Pelaksanaan Bidang Tumpuan P&PP.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Sebelum 2016 seperti yang ditunjukkan di **Rajah K2.3.1: Perubahan Rancangan Malaysia Ke (RMK) sehingga tahun 2020** dan **Gambar K2.3.1: Petikan daripada e-Book Perancangan Strategik (PS) UiTM 2025** yang menyatakan PS UiTM berpandukan RMK, Rancangan Malaysia ke-8 UiTM telah memfokuskan kepada pengembangan program akademik, kakitangan, pelajar, dan infrastruktur fizikal. Selepas itu, Rancangan Malaysia ke-9 UiTM pula telah memfokuskan kepada kecemerlangan dalam pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan, pemindahan pengetahuan dan pengkomersialan. Bermula 2016 sehingga 2019, di dalam unjuran strategik Rancangan Malaysia ke-10 dan ke-11 UiTM telah menekankan kepada elemen tambahan termasuk kepimpinan dan keusahawanan dan juga menonjolkan penglibatan universiti dengan industri dan komuniti.

Pada tahun 2020, **objektif dan inisiatif strategik UiTMCT** adalah dibangunkan dengan kaedah dan strategi tersendiri yang masih berteraskan kepada **RMK-11**. Pencapaian setiap rancangan UiTMCT dinilai dan dipantau menggunakan set Indeks Prestasi Utama (KPI) dan Petunjuk Prestasi (PI) yang dikeluarkan oleh Perancangan Strategik UiTM dan diperturunkan kepada setiap kampus untuk pelaksanaannya secara keseluruhan UiTM termasuk UiTMCT. Perubahan Petunjuk Prestasi (PI) antara tahun 2019 dan tahun 2020 boleh dirujuk **Rajah K2.3.2: Perubahan Petunjuk Prestasi (PI) UiTM 2019-2020 Berdasarkan RMK-11**.

SENARAI BUKTI :

1. [Gambar K2.3.1 Petikan daripada e-book PS UiTM 2025.pdf](#)
2. [Rajah K2.3.1 Perubahan RMK sehingga tahun 2020 & Rajah K2.3.2 Perubahan PI UiTM 2019-2020 Berdasarkan RMK-11.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pihak Unit Strategik dan Transformasi Universiti UiTMCT dengan kerjasama pegawai yang dipertanggungjawabkan (PTJ) menjalankan proses pemantauan dan hasil pemantauan digunakan untuk kajisemula pengurusan bagi memastikan objektif dan inisiatif strategik dilaksanakan dengan berkesan seperti berikut (rujuk **Rajah K2.4.1.1: Proses Pemantauan**):

1. Setiap pemilik Petunjuk Prestasi (PI) diminta untuk mengemaskini data pencapaian bulanan dalam *Google Sheet* Unit Strategik dan Transformasi Universiti melalui *Google link* yang diberikan di dalam kumpulan *WhatsApp* koordinator-koordinator setiap bahagian dan unit.
2. Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) mengemaskini pula data-data berkenaan ke dalam sistem UePMO yang dibangunkan oleh Bahagian Transformasi Universiti (BTU) bagi setiap Petunjuk Prestasi (PI) berdasarkan maklumat yang diberikan dalam *Google Sheet* tersebut.
3. Setiap pencapaian yang telah dimasukkan, dijana dan disahkan oleh Rektor UiTMCT sebelum skor bulanan diterbitkan oleh BTU untuk makluman warga UiTM.
4. Skor bulanan yang diterbitkan dibentang di Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) UiTMCT pada setiap bulan.
5. Petunjuk Prestasi (PI) yang masih mempunyai pencapaian kurang daripada sasaran bulanan, strategi dalam membantu pencapaian Petunjuk Prestasi (PI) tersebut akan dirancang dan dilaksanakan oleh pemilik petunjuk berkenaan (Ketua Bahagian).
6. Skor bulanan diwar-warkan kepada semua warga UiTMCT melalui

SENARAI BUKTI:

1. [Rajah K2.4.1.1 Proses Pemantauan.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko Unit Strategik dan Transformasi Universiti (rujuk **Gambar K2.4.2.1: Borang daftar risiko Unit Perancangan Strategik dan Transformasi Universiti**) adalah di bawah kategori risiko strategik iaitu risiko yang menjadi halangan untuk mencapai halatuju atau objektif pusat tanggungjawab/universiti yang merangkumi risiko akademik, penyelidikan, tadbir urus dan strategi. Risiko tersebut adalah risiko kepada data pencapaian yang tidak dilaporkan oleh pelaksana program atau aktiviti kepada Unit Strategik dan Transformasi Universiti. Kebanyakan data pencapaian diperolehi daripada ketua-ketua bahagian. Walaubagaimanapun, masih terdapat juga aktiviti-aktiviti yang memenuhi keperluan Petunjuk Prestasi (PI) tidak dilaporkan. Ini menyebabkan kekurangan laporan berlaku walaupun terdapat aktiviti yang telah dilaksanakan dalam mencapai Petunjuk Prestasi (PI) tersebut. Sekiranya semua aktiviti yang mempunyai kaitan dengan Petunjuk Prestasi (PI) dilaporkan, skor pencapaian bulanan yang lebih tinggi dapat dicapai.

Justeru itu, perancangan tindakan pencegahan melalui kaedah kawalan sedia ada dalam menguruskan risiko perancangan strategik PTJ adalah melalui jalinan kerjasama di antara ketua-ketua setiap bahagian/unit dengan semua fakulti untuk mendapatkan laporan semasa. Di samping itu, Unit Strategik dan Transformasi Universiti dan AJK Perancangan Strategik turut mendapatkan data daripada Ketua Pusat Pengajian (KPP) dan Koordinator Program (KP) dalam memastikan tiada data yang tidak dilaporkan. Cadangan pengurusan risiko yang berterusan pada masa akan datang adalah dengan membangunkan satu sistem pengemaskinian dan pelaporan aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan supaya ianya dapat diakses oleh semua pihak yang terlibat.

SENARAI BUKTI :

1. [Gambar K2.4.2.1 Borang daftar risiko Unit Perancangan Strategik dan Transformasi Universiti.pdf](#)

2.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Tindakan hasil penganalisaan yang diambil daripada Pelan Pemantauan di **Rajah K2.4.1.1: Proses Pemantauan, skor bulanan yang diterbitkan oleh Bahagian Transformasi Universiti (BTU)** dikongsi kepada warga jabatan melalui pembentangan pada setiap bulan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) UiTMCT. JKEN dihadiri oleh semua Ketua Bahagian dan PTJ yang merupakan pemilik utama bagi setiap Petunjuk Prestasi (PI) yang dipertanggungjawabkan. Hasil pembentangan pencapaian Petunjuk Prestasi dan *Strategic Action Plan* (SAP) oleh Unit Strategik dan Transformasi Universiti dibincangkan dalam mesyuarat ini. Ianya bertujuan untuk menambahbaik dan membantu mana-mana bahagian/unit yang Petunjuk Prestasinya belum mencapai sasaran melalui perkongsian pendapat untuk mengkaji semula serta merancang strategi tindakan penambahbaikan. Contohnya rujuk **Gambar K2.4.3.1: Contoh Petikan Minit Mesyuarat Ketua-ketua Unit Pejabat Rektor Bil 9/2021** untuk maklumat dan tindakan tuan (Timbalan Pendaftar Kanan).

SENARAI BUKTI :

1. [Rajah K2.4.1.1 Proses Pemantauan.pdf](#)
2. [Gambar K2.4.3.1 Contoh Petikan Minit Mesyuarat Ketua-ketua Unit Pejabat Rektor Bil 9/2021.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Amalan intergrasi antara bahagian, unit dan fakulti di keseluruhan kampus **UiTMCT** iaitu di Kampus Dungun, Kampus Bukit Besi dan Kampus Kuala Terengganu dapat dilihat daripada pencapaian objektif /petunjuk prestasi (PI) dan inisiatif strategik **UiTMCT**. Merujuk kepada **Rajah K2.2.2: Proses Pelaksanaan Unit Pengurusan Strategik dan Transformasi Universiti UiTMCT** dan **Rajah K2.4.1.1: Proses Pemantauan**, dapat dilihat penglibatan penuh pihak pengurusan dan Kepimpinan Kanan dalam mencapai objektif dan inisiatif strategik UiTMCT, bermula dari agihan Petunjuk Prestasi tahunan pada awal tahun, merangka *Strategic Action Plans* (SAP) setiap bahagian/unit serta pelaksanaan SAP seperti yang dirancang. Selepas sesi pembentangan bulanan skor pencapaian Petunjuk Prestasi dalam Mesyuarat JKEN UiTMCT, semua Ketua Bahagian/Unit melakukan tindakan susulan dengan ahli jawatankuasa projek-projek yang dirancang bagi mencapai objektif dan sasaran yang ditetapkan (menyemak semula serta merancang pelaksanaan baru).

Selain daripada Mesyuarat JKEN, PSTU juga membentangkan pencapaian bulanan Petunjuk Prestasi dalam Mesyuarat Dwibulanan Unit Pejabat Rektor (MPUR) yang turut dihadiri oleh JKEN UiTMCT. Kedua-dua mesyuarat ini merupakan platform utama bagi Kepimpinan Kanan UiTMCT menggerakkan jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang bagi bidang tumpuan.

Sebagai contoh, dilampirkan **Gambar K2.5.1 : Contoh Petikan Minit Mesyuarat Unit Pejabat Rektor (MUPR)** bagaimana pencapaian skor dilaksanakan dan bagaimana setiap bahagian/unit terlibat dalam menjayakan fungsi masing-masing dalam Pelan Strategik **UiTM2025**. Sebarang tindakan yang memerlukan pemerhatian dan pelaksanaan khusus bahagian/unit, ianya diminitkan dan dimajukan kepada bahagian/unit terlibat untuk tindakan penambahbaikan segera.

SENARAI BUKTI :

1. [Rajah K2.2.2 Proses Pelaksanaan Unit Pengurusan Strategik dan Transformasi Universiti.pdf](#)
2. [Rajah K2.4.1.1 Proses Pemantauan.pdf](#)
3. [Gambar K2.5.1 Contoh Petikan Minit Mesyuarat Unit Pejabat Rektor \(MUPR\).pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTMCT memfokuskan keberhasilan ke arah **Visibiliti Pelajar Dinamik** melalui 5 aspek iaitu cemerlang **Akademik, Kemahiran, Kepimpinan, Keusahawanan dan Kesukarelawan**. Perancangan yang bersistematik disediakan bagi memastikan pencapaian setiap kumpulan sasaran bidang tumpuan, **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar (P&PP)**. Kumpulan sasaran ini termasuk **Pelanggan Misi, Pelanggan Proses, Pelanggan Dalaman, dan Pelanggan Luar**. Pelanggan Misi adalah terdiri daripada pelajar, Pelanggan Proses terdiri daripada pelajar, staf dalaman serta pembekal manakala Pelanggan Dalaman pula terdiri daripada Staf Akademik dan juga Staf Bukan Akademik termasuklah Staf Pentadbiran dan Sokongan serta pelajar. Manakala Pelanggan Luar pula ialah terdiri daripada pihak Industri, Ibubapa, Masyarakat Setempat, Industri, NGO, Agensi Kerajaan, Agensi Swasta dan Pembekal.

Selari dalam melonjakkan keberhasilan dalam **akademik, kemahiran, kepimpinan, keusahawanan dan kesukarelawan**, integrasi antara pelanggan yang dinyatakan adalah sangat penting bagi menjaga kepentingan setiap kategori pelanggan. Penganjuran program-program kerjasama dan penganjuran aktiviti dalam dan luar kampus yang diadakan di **UiTMCT** dirancang bagi menepati Objektif Kualiti Umum, Objektif Kualiti Bahagian dan Perancangan Strategik **UiTMCT**.

Bagi memastikan segala perancangan untuk mencapai objektif bidang tumpuan dapat dicapai, pelbagai aktiviti telah dilaksanakan. Sebagai contoh, aktiviti Untuk Akademik, Keusahawanan, Kepimpinan, Kemahiran dan Kesukarelawan. Pelbagai aktiviti yang telah dirancang dan dilaksanakan di kalangan pelanggan termasuklah pelajar, pengurusan, staf akademik, staf bukan akademik, industri dan komuniti adalah sangat penting bagi merealisasikan **Visibiliti Pelajar Dinamik** bagi membentuk **Model Sinergi Holistik UiTMCT**.

Pihak Kepimpinan Kanan **UiTMCT** adalah sangat komited dalam memastikan setiap program dan aktiviti dirancang dapat mencapai potensi diri kumpulan sasaran dan pelanggan. Justeru, pemantauan berkala dilakukan bagi mengenal pasti sebarang kelemahan yang timbul dan tindakan pencegahan yang sewajarnya dilakukan bagi menambah baik perkhidmatan yang diberikan terutamanya dalam memastikan keperluan kumpulan sasaran dapat dipenuhi. Pemantauan melalui saluran data pelanggan dan saluran aduan yang dibuat dengan menggunakan tiga kaedah komunikasi iaitu secara lisan, elektronik mahupun bercetak. Selain itu, setiap maklumbalas pelanggan dikendalikan oleh setiap bahagian bagi memudahkan pelaksanaan tindakan mengikut kaedah yang sistematik.

Bagi memastikan penambahbaikan dilakukan, segala risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pelanggan dikenalpasti serta tindakan pencegahan telah diambil. Selain itu, Pihak Kepimpinan Kanan **UiTMCT** juga mempunyai pelbagai kaedah dalam melaksanakan analisa melalui hasil tindakan penambahbaikan prestasi di setiap bahagian, unit dan jabatan. Analisa bagi penambahbaikan ini dibuat berdasarkan pembentangan di Mesyuarat, MKSP, Mesyuarat Akademik, Mesyuarat JAN, Mesyuarat Perancangan Strategik, PENA, PENTA, Laporan Cerbis dan SuFo. Seterusnya, setelah mengambilkira segala perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan yang perlu diambil oleh Pihak Kepimpinan Kanan **UiTMCT** dalam menjayakan bidang tumpuan, keberkesanan tindakan tersebut diterjemahkan melalui penghasilan inovasi disetiap bahagian dan fakulti dalam mencapai **Visibiliti Pelajar Dinamik**.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kumpulan sasaran bagi bidang tumpuan UiTMCT, **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar (P&PP)** merupakan pelajar iaitu seramai 60% daripada jumlah keseluruhan warga **UiTMCT** berbanding kumpulan sasaran yang lain. Kumpulan sasaran dapat dilihat dengan lebih jelas mengikut empat kategori utama yang terdiri daripada Pelanggan Misi, Pelanggan Proses, Pelanggan Dalaman, dan Pelanggan Luar seperti yang dijelaskan di **Jadual K3.2.1 Kategori Kumpulan Sasaran UiTMCT**. Pelanggan Misi adalah terdiri daripada pelajar, Pelanggan Proses terdiri daripada pelajar, staf dalaman serta pembekal manakala Pelanggan Dalaman pula terdiri daripada Staf Akademik dan juga Staf Bukan Akademik termasuklah Staf Pentadbiran dan Sokongan serta pelajar. Manakala Pelanggan Luar pula ialah terdiri daripada pihak Industri, Ibubapa, Masyarakat Setempat, Industri, NGO, Agensi Kerajaan, Agensi Swasta dan Pembekal.

Antara keempat-empat kategori Pelanggan di **UiTMCT**, Pelanggan Misi merupakan kumpulan sasaran utama seperti di **Jadual K3.2.2: Bilangan Pengambilan Pelajar Baharu UiTMCT (Dungun, Kuala Terengganu & Bukit Besi) mengikut Sesi (2018 - 2020)**. Jadual menunjukkan bilangan pengambilan pelajar baharu **UiTMCT** yang terdiri daripada pelajar Diploma dan Ijazah Sarjana Muda bagi tiga kampus iaitu Kampus Dungun, Kampus Kuala Terengganu & Kampus Bukit Besi (Sesi 2018 – 2020). Perancangan yang bersistematik dilaksanakan di peringkat UiTM bagi menasarkankan jumlah kemasukan pelajar bagi setiap semester. Perubahan jumlah pelajar bagi tiga tahun ini adalah bersesuaian dengan penawaran program semasa serta pelunjuran yang telah ditentukan bagi setiap kampus. Penawaran di peringkat Diploma secara keseluruhannya adalah lebih tinggi berbanding dengan Ijazah Sarjana Muda. Secara keseluruhannya, jadual menunjukkan bahawa pengambilan pelajar adalah berbeza mengikut semester dan data pengambilan pelajar pada sesi akhir tahun menunjukkan bilangan yang lebih tinggi berikutan kemasukan pelajar dari lepasan SPM mahupun STPM.

Dalam memastikan perkongsian pengetahuan dapat diteruskan di kalangan kumpulan sasaran utama, **UiTMCT** sentiasa melaksanakan penambahbaikan berterusan. Program-program kerjasama dan penganjuran aktiviti dalam dan luar kampus seperti penyertaan dalam membentuk pembangunan pelajar iaitu Misi Akademik – Ekspo Selangkah ke UiTM, Cakna Komuniti di SMK Padang Pulut, Program Cahaya Ramadhan 2019, Program Sentuhan Kasih, Program Young Engineer 2019, Young Engineer Camp with SK Kuala Jengal & Leadership Exploration and Development with SMK Seri Rasau serta aktiviti-aktiviti khidmat masyarakat yang lain dirancang bagi memenuhi kepentingan kumpulan sasar. Kerjasama antara universiti, komuniti dan industri dapat memastikan keberhasilan **Visibiliti Pelajar Dinamik** dapat dicapai melalui penganjuran aktiviti-aktiviti dalam dan luar kampus.

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual K3.2.1 & Jadual K3.2.2.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Data pelanggan dikumpul melalui penganjuran program-program luar contohnya Program Selangkah ke UiTM, Maklumbalas alumni, data bahagian pengambilan pelajar, pelunjuran pengambilan pelajar serta jumlah program yang ditawarkan pada setiap semester. Data pelanggan dalaman untuk kategori staf dikumpul melalui pelunjuran pengambilan setiap tahun berdasarkan keperluan MQA. Bagi kategori Pelanggan Luaran, data dikumpul mengikut keperluan semasa. Sebagai contoh, bagi pembekal dan rakan kongsi, data dikumpul berdasarkan jumlah kontrak yang ditawarkan mengikut keperluan perkhidmatan yang diperlukan. Data pelanggan kemudian telah disimpan di dalam fail-fail pengurusan, fail pekerja, fail pelajar, SIMS, ICRESS serta Google Drive Fakulti setiap Unit dan Bahagian. Bagi memastikan pihak pengurusan menerima maklumbalas pelanggan dan komunikasi dua hala terbentuk di setiap bahagian, pelbagai bentuk saluran diwujudkan seperti di lampiran **Jadual K3.3.1: Saluran Maklumbalas Pelanggan mengikut bahagian.**

Selain itu, data pelanggan juga dikenalpasti mengikut empat (4) kategori iaitu Pelanggan Misi, Pelanggan Proses, Pelanggan Dalaman, dan Pelanggan Luar serta mengikut kumpulan sasaran utama seperti yang ditunjukkan dalam **Jadual K3.3.2: Kaedah Mengenalpasti Data Kumpulan Sasaran UiTMCT.** Data Pelanggan Misi contohnya pelajar dikenal pasti melalui penetapan dan pelaksanaan dasar universiti dan kuota dan program yang ditawarkan. Bagi Pelanggan Proses contohnya staf, ia dikenalpasti melalui kelayakan akademik yang ditetapkan oleh KPT manakala pembekal dikenalpasti melalui jumlah kontrak yang ditawarkan. Seterusnya, bagi Pelanggan Dalaman pula dikenalpasti melalui perkhidmatan yang berkaitan dalam membantu proses pentadbiran **UiTMCT.** Akhir sekali bagi Pelanggan Luar iaitu Industri, Ibubapa, Masyarakat Setempat, Industri, NGO, Agensi Kerajaan dan Swasta serta Pembekal dikenalpasti melalui kepentingan kerjasama strategik bagi menyokong pengurusan operasi dan pentadbiran universiti.

Data pelanggan yang dikenalpasti juga termasuklah aduan-aduan pelanggan yang diambil tindakan oleh pihak yang bertanggungjawab termasuk pengurusan kanan **UiTMCT.** Pelaksanaan maklumbalas aduan diperluas keseluruhan UiTM dan setiap bahagian bagi memastikan kepuasan hati warga kampus. Di **Jadual K3.3.3: Jumlah aduan yang diterima dan diselesaikan** menunjukkan jumlah aduan yang diterima dan diselesaikan pada tahun 2019 dan 2020. Pelbagai saluran aduan sama ada melalui kaunter dan elektronik contohnya seperti e-aduan, emel, whatsapp. Selain itu, aduan juga diterima dari lain-lain sumber termasuklah telefon mahupun atau aduan yang dibuat semasa berlangsungnya dialog rektor, borang penilaian pelajar dan juga surat layang. **Jadual K3.3.4: Penerimaan Aduan mengikut kategori** menunjukkan jumlah aduan mengikut kategori manakala **Jadual K3.3.5: Kadar Penyelesaian Aduan** menunjukkan jumlah kadar penyelesaian aduan melalui tempoh hari yang digunakan bagi setiap aduan untuk kenal pasti tahap berisiko.

Penglibatan kumpulan sasar dalam aktiviti bidang tumpuan di **UiTMCT** di fokuskan kepada lima aspek utama iaitu **Akademik, Kemahiran, Kepimpinan, Keusahawanan & Kesukarelawan** seperti di **Jadual K3.4.1.1: Penglibatan dan Ganjaran Kumpulan sasar bersama pengurusan (2019 – 2020).** Bagi melibatkan kumpulan sasar dalam bidang **Akademik,** pelbagai aktiviti telah dijalankan seperti konferensi, penganjuran program, penyampaian maklumat secara dalam talian, mesyuarat dan dialog Bersama Pengurusan Kanan dianjurkan. Selain itu, bagi aspek **Kepimpinan** pula, pihak Pengurusan Kanan **UiTMCT** menyokong pelajar untuk sentiasa bergiat aktif dalam program pemeraksanaan kepemimpinan contohnya LPKM, UniQ, MEKEM dan SPP-HEP. Bagi aspek **Keusahawanan** pula, pihak Pengurusan melibatkan kumpulan sasar dalam penglibatan projek keusahawanan contohnya Kiosk pelajar, Projek Fertigasi, Enactus dan Program One Class One Business. Bagi bidang **Kemahiran,** Pengurusan melibatkan kumpulan sasar terutamanya pelajar untuk menyertai pertandingan yang mengasah kemahiran peringkat antarabangsa dan nasional contohnya Pertandingan Culinaire Malaysia, Salon Culinaire 2019 Food & Hotel Indonesia serta pertandingan inovasi

iaitu PIC, VIC, GDIID, DIID, IIDEX dan iVEDIIC. Seterusnya, bagi aspek **Kesukarelawan** pula, penglibatan kumpulan sasar dilihat dalam penyertaan pelbagai program bersama komuniti dan masyarakat setempat contohnya Cakna Komuniti at SMK Padang Pulut, Penganjuran projek Tanggungjawab Sosial Korporat- faceShield untuk Frontliners, aktiviti berkonsepkan SULAM dan *Jom Free Market* 4.0.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual K3.3.1_Jadual K3.3.2_Jadual K3.3.3_Jadual K3.3.4 & Jadual K3.3.5.pdf](#)
2. [Jadual K3.4.1.1 Penglibatan dan Ganjaran Kumpulan sasar bersama pengurusan \(2019 – 2020\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kebaikan dan ganjaran yang diperolehi oleh kumpulan sasaran dari pelaksanaan bidang tumpuan ini terbahagi kepada lima (5) aspek keberhasilan iaitu **Akademik, Kepimpinan, Keusahawanan, Kemahiran dan Kesukarelawan** seperti di **Jadual K3.4.1 1: Penglibatan dan Ganjaran Kumpulan sasaran bersama pengurusan (2019 – 2020)**. Hasil pemantauan yang diperolehi melalui aktiviti – aktiviti yang telah dijalankan digunakan untuk tindakan kaji semula pengurusan serta merancang tindakan penambahbaikan. Jelas menunjukkan bahawa setiap penglibatan kumpulan sasaran memberikan banyak ganjaran. Contohnya, dalam melibatkan kumpulan sasaran dengan aktiviti dalam bidang **Akademik** pelbagai peringkat contohnya konferensi dan seminar, jaringan kolaborasi dapat diwujudkan bersama pihak industri serta memberi pengalaman dan pendedahan kepada mahasiswa. Sistem yang dibangunkan untuk digunakan oleh pihak pelajar contohnya e-Kolej & e-HEP dapat membantu proses penempatan di kolej secara maya dan banyak menjimatkan masa serta memudahkan proses. Manakala bagi program **Kepimpinan** yang diatur untuk penglibatan pelajar dapat memperkasakan kepimpinan pelajar, memberi pendedahan kepada pelajar untuk pemantapan pengurusan organisasi, mengasah kemahiran kepimpinan dan kerja berpasukan serta membentuk peribadi pelajar menjadi pemimpin yang berbakat di masa hadapan.

Program yang melibatkan pembangunan **Keusahawanan** pula dapat mengoptimumkan potensi diri mahasiswa dalam bidang peniagaan dan keusahawanan, memberi pendedahan dan mendekatkan diri pelajar untuk meminati bidang keusahawanan serta memberi peluang kepada pelajar untuk menyertai pertandingan dalam bidang keusahawanan di peringkat kebangsaan mahupun antarabangsa. Program-program **Kemahiran** yang disertai oleh kumpulan sasaran juga banyak memberikan pengalaman kepada pelajar dan mengasah bakat mereka contohnya dalam pertandingan inovasi dan pertandingan masakan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa. Penglibatan kumpulan sasaran dalam bidang Kesukarelawan juga telah memberi lebih kesedaran tentang kepentingan lebih peka kepada masyarakat sekeliling yang memerlukan, memupuk sikap dan semangat kesukarelawan di kalangan pelajar dan komuniti serta dapat menyelesaikan permasalahan setempat dengan menggunakan pengetahuan dan kemahiran yang mereka pelajari di bilik kuliah terutamanya dengan penglibatan dalam program SULAM.

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual K3.4.1.1 Penglibatan dan Ganjaran Kumpulan sasaran bersama pengurusan \(2019 – 2020\).pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Di UiTMCT, risiko yang dikenalpasti dipantau dan dikaji semula oleh Pengurusan Kanan serta tindakan pencegahan juga diambil. Antara risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian maklumbalas pelanggan serta pelaksanaan pengurusan risiko adalah dinyatakan seperti di dalam **Jadual K3.4.2.1: Risiko dan Pelaksanaan Pengurusan Risiko**. Antara risiko yang wujud adalah **kekurangan dan kerosakan kemudahan** yang boleh mengakibatkan kelengkapan **P&PP** yang digunakan oleh pelajar dan pensyarah setiap semester tidak mencapai sasaran 90%. Antara pelaksanaan risiko termasuklah membuat pemantauan dan penyelenggaraan secara berkala, mewujudkan Jawatankuasa Pemantauan Bilik Kuliah dan pemerksaan Pekeliling Penggunaan Bilik Kuliah daripada TRHEA yang telah dikeluarkan. Pelajar juga berhadapan dengan risiko kemalangan semasa kuliah terutamanya untuk subjek yang melibatkan makmal dan dapur. Kemalangan terjadi sekiranya penyelenggaraan peralatan tidak mengikut tempoh yang ditetapkan dan pelajar terdedah dengan bahan - bahan yang tajam dan berat. Risiko ini boleh mendatangkan kecederaan kepada staf dan pelajar. Sebagai pelaksanaan pengurusan risiko, pelajar dan staf tidak dibenarkan mengendalikan peralatan makmal bersendirian dan tidak dibenarkan mengambil bahan tanpa kebenaran PTJ.

Masalah aduan melalui sistem elektronik mahupun manual tidak disusun secara teratur juga boleh mendatangkan risiko rekod yang hilang. Sebagai pelaksanaan pengurusan risiko, pihak pengurusan telah memastikan sistem penyimpanan dokumentasi mempunyai ciri-ciri keselamatan contohnya *Back up Server, Disaster Recovery Planning dan Business Continuity Planning*. UiTMCT juga sentiasa bertindak mengikut keadaan semasa. Bagi mengelakkan aktiviti dan program tergendala semasa wabak Covid-19 dan tidak dapat dilaksanakan dengan baik, pelaksanaan risiko dikenalpasti sebagai contoh dengan mewujudkan kaedah pembelajaran dan pengajaran, penilaian alternatif, aktiviti makmal yang diinovasikan menerusi pelaksanaan secara simulasi, *virtual learning*, demonstrasi dan eksperimen atas talian dan secara teradun (Blended Learning). Contohnya, penggunaan MOOC, Ufuture, Google Classroom, Skype, Zoom, Webex dan Microsoft Team. Selain itu, semasa Covid-19 melanda, kekangan komunikasi antara pihak universiti dan pelanggan ketika Covid-19 mengakibatkan penyampaian maklumat yang tidak tepat dan boleh menimbulkan kontroversi atau mengelirukan pelanggan. Justeru, UiTMCT telah melaksanakan pengurusan risiko dengan mengenalpasti pihak yang memerlukan maklumat dan kaedah penyampaian dengan menggunakan kaedah atas talian contohnya Telegram, Facebook Rasmi, Whatsapp group, Website Rasmi. Pihak pengurusan juga sentiasa mengeluarkan panduan yang boleh digunapakai oleh semua pelanggan terlibat dan panduan ditambahbaik berdasarkan hasil kajian dari PKP Fasa 1, 2 dan 3.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual K3.4.2.1 Risiko dan Pelaksanaan Pengurusan Risiko.pdf](#)

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pihak Kepimpinan Kanan UiTMCT mempunyai pelbagai kaedah dalam melaksanakan analisa melalui hasil tindakan penambahbaikan prestasi di setiap bahagian, unit dan jabatan bagi mencapai objektif yang dirancang. **Jadual 3.4.3.1 Analisa hasil tindakan penambahbaikan prestasi** menunjukkan analisa hasil tindakan penambahbaikan prestasi oleh Kepimpinan Kanan mengikut 5 aspek utama yang difokuskan. Bagi aspek **Akademik**, prestasi Pelanggan Misi dan Pelanggan Dalaman dianalisa melalui SUFO, CerBis, Laporan MKSP, Pro Pens dan TESA. Seterusnya, **penambahbaikan prestasi** diambil dari cadangan yang dihasilkan dari Mesyuarat contohnya MKSP, Mesyuarat Penutup Audit dalaman dan luar, Laporan Ulasan oleh InQKA, Mesyuarat JKE, Mesyuarat Akademik, Mesyuarat JAN dan Mesyuarat Perancangan Strategik PENA, PENTA, e-Pelaporan Laporan Cerbis dan SuFo akan dikaji dalam mencapai peningkatan kualiti bagi bidang tumpuan. **Rajah 3.4.3.1: Perbandingan purata keseluruhan antara Cawangan UiTM 2020** merujuk kepada data Perbandingan purata keseluruhan SuFO antara Cawangan UiTM 2020 dan **Rajah 3.4.3.2: Skor CERBIS UiTM mengikut kampus** pula menunjukkan data Skor CERBIS mengikut kampus. Berdasarkan analisa laporan, tahap kepuasan hati pelanggan adalah pada tahap yang baik dan melebihi sasaran (70%). **Rajah 3.4.3.3: Skor Keseluruhan Pelajar Latihan Praktikal Oleh Majikan bagi tahun 2019 – 2020** pula menunjukkan data skor yang diperolehi daripada penilaian majikan latihan industri bagi tahun 2019-2020. Secara keseluruhannya analisa menunjukkan skor yang diberikan oleh majikan terhadap pelajar UiTMCT adalah pada tahap sangat baik.

Bagi aspek **Keusahawanan**, prestasi pelanggan dianalisa melalui saluran maklumbalas yang diperolehi dari kelab, premis dan unit termasuklah MASMED, Enactus, Myagrosis, KOSISWA dan KKUT. **Penambahbaikan prestasi** dibuat berdasarkan tindakan kajisemula setiap program sebagai contoh strategi bagi menjana lebih banyak pendapatan untuk UiTMCT atau pengurangan kos. Bagi aspek **Kepimpinan**, analisa prestasi dibuat berdasarkan aktiviti yang dijalankan contohnya Dialog Rektor, MPP, JPK, Borang Aduan, teguran, panggilan telefon, perjumpaan bersama pengurusan, borang aduan dan borang kaji selidik (MDS). Seterusnya, **penambahbaikan prestasi** dijalankan dengan menilai semula aduan yang disalurkan secara terus kepada unit pengurusan atau melalui Unit-Unit Kepimpinan Pelajar (MPP, BGM, TKM, LPKM, UniQ, MeKeM, (SPP – HEP) dan Badan Guaman Mahasiswa. Selain itu, keberkesanan input program dan kaedah pengelolaan juga dinilai sepenuhnya. Bagi aspek **Kemahiran**, analisa prestasi dibuat hasil daripada laporan pencapaian program ke unit berkaitan termasuklah fakulti, HEA dan HEP. **Penambahbaikan prestasi** pula dijalankan dengan mengkaji semula program dan aktiviti yang disertai oleh pensyarah dan pelajar supaya dapat menambah kualiti kemahiran.

Begitu juga bagi aspek **Kesukarelawan**, laporan pencapaian program akan dihantar ke unit berkaitan termasuklah fakulti, HEA dan HEP bagi menganalisa Tindakan penambahbaikan yang boleh diambil. Setiap program kesukarelawan contohnya program yang melibatkan komuniti, masyarakat setempat dan golongan kurang upaya akan dikaji semula melalui mesyuarat bahagian dan unit.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 3.4.3.1 Analisa hasil tindakan penambahbaikan prestasi.pdf](#)
2. [Rajah K3.4.3.1_Rajah K3.4.3.2 & K3.4.3.3.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Keberkesanan tindakan pihak Kepimpinan Kanan UiTMCT bagi mencapai **Visibiliti Pelajar Dinamik** telah menghasilkan inovasi seperti di **Jadual K3.5.1: Inovasi Program dan Keberkesanan**. Inovasi yang dihasilkan oleh setiap bahagian dan fakulti ini dapat mengurangkan permasalahan kerja, menjimatkan masa dan mempercepatkan proses. Inovasi yang dihasilkan oleh Fakulti Perakaunan (FP) iaitu *Accounting Training Academy (ATA)* membantu melaksanakan AELP secara berstruktur dan berterusan pada setiap semester.

Selain itu, Fakulti Kejuruteraan Elektrik (FKE) telah mencipta satu sistem penyimpanan data pemarkahan kumpulan projek tahun akhir (OPENS). Ia membantu proses penilaian dan pemarkahan yang lebih cekap dan bersistematik. Bagi Fakulti Pengurusan Perniagaan (FPP), e-Industrial Training (ITS), iMAPS dicipta bagi memudahkan akses maklumat seperti senarai nama penyelia dan pelajar mengikut bidang, borang atas talian serta maklumat mengenai organisasi. Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) juga telah menginovasi Restaurant Operation Evaluation System (ROPES), Culinary Evaluation System (CARES) dan Housekeeping Management Evaluation System (HOMES) untuk membantu proses penilaian dan pemarkahan yang lebih efisien sekaligus mengelakkan kesilapan semasa kemasukan markah pelajar.

Bahagian Hal Ehwal Akademik (HEA) pula mencipta inovasi yang menjadikan sistem kerja yang lebih dinamik, efisien dan produktif di kalangan kumpulan sasaran. Antaranya termasuklah Sistem Maklumat Pengajaran Pensyarah (SMP), Sistem Pusat Maklumat Setempat (One Stop Center), Course Planning and Tracking System (TRACKS), Sistem i-clearance, Teknik Conceive Design Implementation Operate (CDIO) dan e-LIAS. Penggunaan Google Form dan Pengimbas Kod QR diperluas bagi pelajar mendapatkan surat pengesahan, mini transkrip pelajar dan slip keputusan peperiksaan dengan lebih efisien serta mengurangkan risiko jangkitan terutamanya ketika sesi ODL dijalankan ketika wabak pandemik Covid-19.

Bahagian Hal Ehwal Pelajar (HEP) pula menghasilkan Sistem Pengurusan Maklumat Kolej Bersepadu (e-HEP) yang membantu pengurusan dan pembangunan pelajar dengan memudahkan proses penempatan di kolej secara maya terutamanya semasa norma baharu Wabak Covid-19. Institute of Neo Education (INeD) juga telah menggalakkan pensyarah untuk menggunakan pembelajaran teradun (Blended Learning) di platform seperti Padlet.com, MOOC, Kahoot dan U-Future yang membuatkan teknik pengajaran lebih menarik, bervariasi sekaligus dapat mengurangkan permasalahan komunikasi yang dihadapi sepanjang ODL berlangsung. Semua inovasi yang terhasil digunakan jelas sekali telah memberikan keberkesanan di pelbagai peringkat integrasi termasuklah peringkat Fakulti dan UiTMCT.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual K3.5.1 Inovasi Program dan Keberkesanan.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Data, maklumat dan aset ilmu merupakan elemen-elemen penting bagi meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi **UiTMCT** selari dengan meletakkan **Pembangunan dan Pengurusan Pelajar** sebagai fokus utama berdasarkan **Model Graduan Sinergi Holistik** melalui kecemerlangan **Akademik, Kemahiran, Kepimpinan, Keusahawanan dan Kesukarelawan**. Model PDCA seperti yang di kriteria 6 telah digunakan di dalam proses-proses utama penyampaian perkhidmatan bagi tujuan penambahbaikan dan penghasilan inovasi.

Bahagian/unit bertanggungjawab menguruskan semua proses utama bermula dengan membuat perancangan dan formulasi berdasarkan Pelan Strategik UiTM2025. Seterusnya pelaksanaan inisiatif-inisiatif dibuat secara sistematik dan efektif bagi memastikan objektif strategik dapat dicapai. Pemantauan dan pengukuran prestasi dibuat bagi mengukur keberkesanan inisiatif strategik yang dijalankan. Hasil daripada pemantauan dan pengukuran prestasi, bahagian/unit akan membuat penilaian dan semakan semula bagi menentukan samada objektif strategik adalah relevan dan signifikan.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kecekapan dan keberkesanan pengurusan data, maklumat dan pengetahuan merupakan elemen penting sebagai pendekatan sistematik dalam membantu kepimpinan **UiTMCT** membuat keputusan dengan cepat dan tepat. Ia juga penting dalam memantapkan bidang tumpuan **P&PP** serta meningkatkan prestasi **UiTMCT** dengan menghasilkan **Visibiliti Pelajar Dinamik** dari segi akademik, kemahiran, kepimpinan, keusahawanan, dan kesukarelawan.

Pengumpulan data yang dilaksanakan adalah berasaskan kepada program dan aktiviti yang selaras dengan Perancangan Strategik (PS) UiTMCT yang dijadikan asas kepada pengukuran dan disejajarkan dengan model PDCA. Pelbagai kaedah digunakan bagi mengumpul maklumat melalui penggunaan teknologi atas talian seperti *Google Drive, Google Form, WhatsApp*, emel dan juga secara manual, iaitu menerusi borang maklum balas dan rekod bertulis. Bagi mencapai matlamat tersebut, semua bahagian, unit dan fakulti bertanggungjawab menyediakan, mengumpul, mensejajarkan dan mengintegrasikan data dan maklumat secara sistematik untuk memudahkan perkongsian item ukuran dengan organisasi luar. Inisiatif ini dapat memastikan pencapaian visi, misi, objektif kualiti dan PS UiTMCT seperti contoh dalam **Jadual K4.2.1: Item Ukuran bidang tumpuan P&PP UiTMCT 2019-2020** dengan lebih berkesan. Sasaran strategik utama adalah melahirkan yang berfokuskan kepada **Visibiliti Pelajar Dinamik**. **Jadual K4.2.1 Objektif Strategik BHEP** menunjukkan sasaran penyampaian perkhidmatannya tercapai dengan berpandukan kepada objektif strategik bahagian/unit.

Selain itu, penggunaan petunjuk-petunjuk prestasi utama (KPI) merupakan satu kaedah untuk mengukur kualiti penyampaian setiap bahagian/unit kepada pelanggan serta menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan teras sedia ada. Pengukuran prestasi terbahagi kepada dua iaitu prestasi jangka panjang dan prestasi jangka pendek. Pengukuran utama prestasi jangka panjang dibuat berdasarkan Perancangan Strategik Induk UiTM2025 dan dipanjangkan melalui medium yang digunakan ialah Mesyuarat Pembentangan Pencapaian Perancangan Strategik (MPPPS) dan Mesyuarat JKEN (Khas). **Jadual 4.2.3: Rumusan Perbandingan 2018-2020 Hasil Pencapaian dan Pelaksanaan untuk Setiap Objektif dan Inisiatif Strategik** menunjukkan sebahagian daripada pelan strategik jangka panjang di **UiTMCT**. Inisiatif atau strategi bagi mencapai objektif strategik BHEP dengan pelajar melibatkan diri dalam perkembangan semasa **UiTMCT**. Gagasan yang dibawa oleh pengurusan HEP iaitu dengan mewujudkan kelainan dalam pengurusan, penganjuran dan pelaksanaan aktiviti pelajar yang bertujuan mengubah paradigma pelajar daripada konsep bilik kuliah kepada aktiviti yang lebih praktikal melalui pendekatan *Experiential Learning*. Rujuk **Jadual 4.2.4: Contoh aktiviti ukuran pencapaian objektif / Petunjuk prestasi dan Inisiatif Strategik**

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual K4.2.1, Jadual K4.2.2, Jadual K4.2.3 & Jadual K4.2.4.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Hasil penganalisaan data dilaksanakan melalui perbandingan secara dalaman dan luaran. Antara perbandingan dalaman adalah perbandingan terhadap peratusan (%) pelajar tamat dengan Anugerah Naib Canselor (ANC), Anugerah Dekan (TS) dan Tamat (TM) antara semester di Mesyuarat Pra JAN dan JAN pada setiap semester. Perbandingan luaran dibuat dengan membandingkan bilangan enrolmen pelajar antara **UiTMCT** dengan UiTM induk, UiTM cawangan lain serta IPTA yang berdekatan seperti Universiti Malaysia Terengganu (UMT) dan Universiti Sultan Zainal Abidin (UNISZA). Selain itu, perbandingan antara program PU juga dilaksanakan. Hasil dan dapatan yang diperolehi daripada perbandingan digunakan sebagai penanda aras perancangan bidang tumpuan P&PP, meningkatkan kebolehpasaran graduan **UiTMCT**, meningkatkan prestasi dan kecekapan tenaga pengajar dan khidmat masyarakat **UiTMCT**.

Item ukuran dan prestasi disemak melalui pemantauan dan perbincangan yang dilakukan secara berkala melalui PS UiTMCT, mesyuarat bahagian dan unit berkaitan. Hasilnya dibentangkan dalam Bengkel Semakan PS, MKSP, JKEN dan JAN sebagai langkah semakan dan tindakan pembetulan dibuat mengikut keperluan. Semakan dijalankan bagi memperkemas kaedah Petunjuk Prestasi dan pencapaian Objektif Kualiti. Data – data hasil dari penganalisaan dibentang menggunakan kaedah peratusan dan perbandingan peratusan. **Jadual K4.3 : Semakan prestasi mengikut item pengukuran** menunjukkan contoh semakan prestasi yang mengikut item ukuran.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual K4.3 Semakan prestasi mengikut item pengukuran.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepimpinan kanan **UiTMCT** mengambil pendekatan bahawa antara proses penambahbaikan prestasi juga turut melalui perkongsian maklumat dengan semua warga, pemegang taruh dan bahagian / unit yang terlibat. Hasil penganalisan data digunakan untuk penambahbaikan prestasi bidang tumpuan pilihan jabatan dengan perkongsian maklumat melalui laman sesawang **UiTMCT**, emel rasmi, mesyuarat pengurusan, program Misi Akademik, program dialog, kain rentang, pekeliling, seminar dan bengkel serta pelbagai saluran penyampaian dan perkongsian maklumat seperti yang dinyatakan dalam **Rajah K4.4.1: Saluran Penyampaian dan Perkongsian Data dan Maklumat**.

Kaedah ini merupakan inisiatif dalam pengurusan pengetahuan disamping membudayakan proses kerja secara sistematik, kreatif, berinovatif dan mengamalkan kerja berpasukan seiring dengan tema. **Rajah K4.4.1 Saluran Penyampaian dan Perkongsian Data dan Maklumat** menunjukkan kaedah dan saluran penyampaian dan perkongsian maklumat di dalam **UiTMCT** dan semua pengguna dalaman dan luaran. Sudah pasti pelbagai saluran penyampaian dan perkongsian maklumat diwujudkan dan dilaksanakan bagi memastikan setiap pemegang taruh menerima maklumat dengan lebih pantas dan berkesan.

SENARAI BUKTI:

1. [Rajah K4.4.1 Saluran Penyampaian dan Perkongsian Data dan Maklumat.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Seterusnya risiko pengurusan data dan maklumat diuruskan dengan sistematik dan efisien. Bagi memastikan data dan maklumat penting masih boleh dicapai walaupun dalam keadaan kecemasan atau di luar jangkaan, **UiTMCT** mengambil inisiatif menggunakan penstoran alam maya, selain *hardcopy*, sebagai medium penyimpanan maklumat, iaitu menggunakan *Google Drive*. **UiTMCT** juga membuat penyimpanan fail peribadi di Unit Rekod Pelajar secara manual. Fail, buku log dan rekod bahagian sentiasa dikemaskini dan diindeks untuk memudahkan rujukan. Data boleh diakses dan dikemaskini pada bila-bila dan di mana sahaja. **Jadual K4.4.2.1: Pembendungan Risiko Kehilangan Data** menjelaskan kaedah pengurusan dan tindakan pencegahan risiko yang diaplikasikan oleh **UiTMCT**.

Berdasarkan proses utama yang telah dirancang dalam perancangan strategik, bahagian/unit lain juga sentiasa mengambil berat berkenaan sebarang risiko yang mungkin berlaku dan boleh menghalang ke arah kemajuan pencapaian PTJ. Penerangan berkenaan kenalpasti risiko tersebut telah diperincikan dalam **Jadual K4.4.2.2: Pemantauan, kenal pasti risiko dan penambahbaikan**. **UiTMCT** juga mempunyai **Unit Pengurusan Risiko (UPR)** yang bertanggungjawab dalam memastikan risiko dikenalpasti, langkah – langkah pencegahan diambil dan aktiviti – aktiviti kesedaran dilaksanakan. Setiap aktiviti – aktiviti pelajar, pihak HEP memastikan permohonan merangkumi impak risiko sekiranya aktiviti tersebut dilaksanakan.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual K4.4.2.1 & Jadual K4.4.4.2.pdf](#)

4.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil semakan akan digunapakai untuk kajian semula pengurusan dalam menghasilkan inovasi yang menambahbaik prestasi rujuk **Jadual K4.4.3.1 Analisa Hasil Tindakan untuk Penambahbaikan**. Contohnya, inovasi ROPES dan CARES yang dibangunkan oleh FPHP, **UiTMCT** merupakan antara inovasi penilaian amali yang berkesan apabila telah diguna pakai oleh FPHP dikampus UiTM Puncak Alam dan UiTM Cawangan Pulau Pinang. Melalui MPP, **UiTMCT** telah berjaya mewujudkan Mesyuarat Kepimpinan Mahasiswa (MEKEM) yang berfungsi ala Parlimen sebagai satu platform kepada pelajar untuk menyuarakan pandangan dan cadangan – cadangan kepada pihak pengurusan **UiTMCT**.

Jadi tidak dinafikan **UiTMCT** juga dikenali sebagai Kampus Kepimpinan Mahasiswa. Konsep MEKEM ini menjadi rujukan kepada IPT lain seperti UMT, UNISZA dan Universiti Kuala Lumpur (UniKL) sebagai asas kepada pembentukan nadi kepimpinan mahasiswa mereka. Secara kesimpulannya, berdasarkan pengurusan data dan maklumat yang dilakukan oleh **UiTMCT** telah menunjukkan pencapaian yang cemerlang khususnya bagi bidang tumpuan P&PP melalui penambahbaikan berterusan dan inovasi yang terhasil dalam melahirkan pelajar dinamik.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual K4.4.3.1 Analisa Hasil Tindakan untuk Penambahbaikan.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Keberkesanan dari pengurusan data dan maklumat yang efisien, **UiTMCT** telah mengenal pasti keutamaan untuk penambahbaikan berterusan dan seterusnya membuka peluang penghasilan inovasi bagi mencapai kejayaan di kalangan warga **UiTMCT**. Hasil penganalisan yang diterima disemakan bagi proses penambahbaikan berterusan dan menghasilkan inovasi sebagai contoh data profiling pelajar yang menambahbaik versi yang sedia ada seperti dengan menambahbaik aplikasi aduan, proses bida bilik, merit aktiviti, pinjaman, surat/bungkusan, *clearance* dan maklum balas pelajar berkenaan penempatan kolej. Selain itu, hasil penganalisan terhadap proses penempatan pelajar untuk latihan praktik / industri yang dilakukan secara manual dan proses mempercepatkan pengumpulan markah penilaian pelajar ditambahbaik dengan inovasi sistem iMAPS (*Internship Monitoring and Supervising System*) dan SiTES (*Student Industrial Training Evaluation System*).

Fakulti Kejuruteraan Elektrik, **UiTMCT** juga menghasilkan sistem OPENs (*Online Project Evaluation and Supervision System*) Menyimpan data pemarkahan kumpulan projek tahun akhir. Hasil daripada inovasi ini sistem penilaian pelajar menjadi lebih cekap dan sistematik dalam membantu usaha meningkatkan bilangan pelajar yang bergraduasi dalam tempoh apabila prestasi pelajar dapat dipantau daripada awal. Sekiranya dibandingkan dengan proses penilaian dan pemarkahan secara manual agak rumit dan sentiasa berlaku kesilapan dalam pemarkahan. Rujuk **Jadual K4.5.1 Penambahbaikan Berterusan dan Penghasilan Inovasi** bagi penerangan yang lebih terperinci.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual K4.5.1 Penambahbaikan Berterusan dan Penghasilan Inovasi.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan Strategik **UiTMCT** menjadi teras dan sumber rujukan utama dalam merancang segala aktiviti yang melibatkan sumber manusia bagi menentukan halatuju bidang tumpuan **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar (P&PP)** terutamanya dalam merealisasikan aspirasi **Visibiliti Pelajar Dinamik**. Operasi tumpuan kepada sumber manusia ini dilaksanakan menggunakan sinergi PDCA. Keterlibatan sumber manusia memainkan peranan yang penting bagi memastikan semua pihak berkepentingan terlibat dalam menjayakan pelan yang telah dirancang. Perancangan ini melibatkan perkongsian buah fikiran, pendapat dan pengalaman dari PTJ yang terlibat di **UiTMCT**. Melalui perancangan yang telah disediakan, pihak yang terlibat bersama-sama mengembleng tenaga bagi mencapai objektif yang telah disasarkan.

Penglibatan sumber manusia ini melibatkan kepakaran yang ada di **UiTMCT**, merangkumi pelbagai aspek keberhasilan kecemerlangan akademik, kemahiran, kepimpinan, keusahawanan dan kesukarelawan. Pemantauan secara berkala dilakukan oleh pihak pengurusan kanan **UiTMCT** dibantu oleh jawatankuasa yang berkaitan bagi mendapatkan pandangan, menguji tahap kepuasan hati dan aduan sumber manusia, selain melihat kepada aspek yang dapat dibaiki pada masa hadapan. Melalui maklumat yang diperolehi, tindakan susulan dan strategi pengurusan risiko yang efektif dikenalpasti dan diambil kira, berlandaskan maklumbalas yang diterima dan pekeliling yang dikeluarkan dari masa ke semasa bagi menjamin keberhasilan bidang tumpuan **P&PP**.

Penambahbaikan dilakukan melalui beberapa inovasi bagi memastikan segala perancangan yang akan dilakukan pada masa akan datang mencapai tahap kepuasan optima bagi melahirkan graduan yang dinamik dan berketerampilan tinggi seiring dengan kehendak dan keperluan semasa industri. Selain daripada itu, pihak kepimpinan tertinggi turut berperanan menzahirkan penghargaan kepada tenaga sumber manusia yang banyak menyumbang kepakaran dan membantu menjayakan bidang tumpuan pilihan.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Dari aspek pengurusan sumber manusia, **UiTMCT** pada dasarnya memastikan bilangan staf akademik dan bukan akademik adalah mencukupi dan terlatih dalam bidang kepakaran masing-masing. Bagi menjayakan bidang tumpuan **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar (P&PP)** khususnya, gabungan lima keberhasilan utama iaitu kecemerlangan **akademik, kemahiran, kepimpinan, keusahawanan dan kesukarelawan** amat dititiberatkan oleh **UiTMCT**.

Gabungan ini diolah berdasarkan pelan perancangan strategik **UiTMCT** yang telah disediakan bagi mendokong hasrat dan aspirasi UiTM dalam menghasilkan **Visibiliti Pelajar Dinamik**.

Perancangan sistematik pengurusan sumber manusia dilakukan secara menyeluruh dengan mengambilkira elemen inovasi dan perkongsian pengetahuan yang melibatkan lima keberhasilan utama seperti yang dinyatakan dalam **Jadual K5.2.1: Peranan Kepimpinan Kanan dalam Menguruskan Penglibatan Sumber Manusia**. Perancangan ini melibatkan semua bahagian / unit yang berkaitan di **UiTMCT** dan ianya merangkumi setiap lapisan peringkat pelaksanaan iaitu antarabangsa, kebangsaan, negeri, universiti dan fakulti. Sebarang masalah kekurangan tenaga sumber manusia di **UiTMCT**, pihak pengurusan mengambil pendekatan yang efektif dan berkesan bagi memastikan segala perancangan berjaya dilaksanakan.

Penglibatan sumber manusia yang berkesan dan menyeluruh memainkan peranan yang penting dalam menjayakan aspirasi UiTMCT berfokuskan bidang tumpuan **P&PP**. Oleh yang demikian, perancangan secara teliti dan sistematik serta pengemblengan tenaga sumber manusia secara menyeluruh membantu pihak UiTMCT mencapai hasrat yang dirancang.

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual K5.2.1 Peranan Kepimpinan Kanan dalam Menguruskan Penglibatan Sumber Manusia .pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pelaksanaan perancangan strategik bidang tumpuan **P&PP** yang telah dirancang dan digunakan secara menyeluruh oleh pihak pengurusan di **UiTMCT**. Selaras dengan dengan tema **Visibiliti Pelajar Dinamik**, kepakaran dan pengalaman sumber manusia **UiTMCT** dalam semua bidang digunakan. Gabungan kepakaran sumber manusia di seluruh bahagian/unit **UiTMCT** melalui program dan aktiviti yang dijalankan berupaya membawa nama UiTMCT ke peringkat yang lebih tinggi. Gabungan lima keberhasilan utama iaitu kecemerlangan akademik, kemahiran, kepimpinan, keusahawanan dan kesukarelawan amat ditekankan bagi menjayakan bidang tumpuan **P&PP** (rujuk **Jadual K5.3.1ab: Pengoptimuman Kepakaran dan Pengalaman Sumber Manusia**).

Bagi menjayakan bidang tumpuan **P&PP**, pengalaman dan kepakaran sumber manusia digunakan secara optimum dalam setiap perancangan yang dilakukan oleh pihak universiti. Staf yang berkelayakan dan mempunyai kepakaran dilantik menjadi jurulatih dan penganjur program yang membantu dalam menjayakan bidang tumpuan. Ini bagi memastikan kepakaran yang ada tidak di sia-siakan dalam usaha memperkenalkan **UiTMCT** di mata dunia. Sebagai contoh, beberapa siri penganjuran program bertaraf antarabangsa telah dijalankan seperti GDIID 2019 dan ICON 2020. Selain itu, beberapa pensyarah juga turut dijemput sebagai penceramah utama di konferensi peringkat antarabangsa dan beberapa pensyarah turut dilantik sebagai jurulatih di peringkat kebangsaan, membuktikan kepakaran mereka di mata dunia (rujuk **Jadual K5.3.1ab: Pengoptimuman Kepakaran dan Pengalaman Sumber Manusia**).

Dalam mengoptimumkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia bagi menjayakan bidang tumpuan **P&PP**, seluruh warga **UiTMCT** digalakkan untuk sentiasa menimba ilmu dan menambah pengalaman bagi menaiktaraf kepakaran yang sedia ada melalui kursus dan latihan yang merangkumi lima aspek keberhasilan yang disasarkan iaitu **i) kecemerlangan akademik, ii) kemahiran, iii) kepimpinan, iv) keusahawanan dan v) kesukarelawan**.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual K5.3.1a Pengoptimuman Kepakaran dan Pengalaman Sumber Manusia.pdf](#)
2. [Jadual K5.3.1b Pengoptimuman Kepakaran dan Pengalaman Sumber Manusia.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Tahap kepuasan hati dan aduan sumber manusia terhadap persekitaran dan sistem kerja diukur melalui 2 instrumen iaitu **CerBis** (Ceria, Bersih dan Selamat) dan **UiTM Happiness Index 3.0** (UHI3.0) yang memaparkan purata indeks persekitaran kerja UiTMCT. CerBis adalah satu kaji selidik yang dijalankan setahun sekali merangkumi 6 bahagian iaitu pengurusan bangunan dan fasiliti, ruang kerja, pengurusan parkir dan lalulintas, pengurusan bekalan elektrik dan air, capaian internet dan, pengurusan persekitaran. Pengisian soal selidik CerBis telah dilaksanakan sepenuhnya secara dalam talian bermula tahun 2013. **Sistem penilaian CerBis** pada tahun 2020 telah mula dibuka kepada seluruh warga UiTMCT Kampus Dungun, Kampus Bukit Besi dan Kampus Kuala Terengganu bermula pada 11 Januari 2021 sehingga 6 Februari 2021 menggunakan aplikasi *Google Form*. Hasil pemantauan soal selidik CerBis digunakan untuk kajisemula pengurusan sumber manusia serta dikongsikan tahap kepuasan hati staf terhadap persekitaran dan sistem kerja sedia ada. Hebahan ini merangkumi pihak pengurusan, ketua bahagian, pensyarah, staf dan pelajar bagi meningkatkan lagi kadar respon dalam kajian ini. Secara keseluruhan, seramai 3101 responden daripada ketiga-tiga kampus terdiri daripada pensyarah, staf bukan akademik/sokongan dan pelajar telah mengisi borang soal selidik ini secara dalam talian dan analisis di bawah dibuat berdasarkan data ini. Hasil kajian CerBis menunjukkan Kampus Dungun mencapai skor 75.14 %, Kampus Bukit Besi 79.35% dan Kampus Kuala Terengganu 74.54 %, sekaligus mencapai objektif pertama pejabat rektor iaitu 'memastikan skor CerBis mencapai skor sekurang-kurangnya 70% setiap tahun'. Rujuk **Jadual K5.4.1.1: Jadual Demografik Profil Bagi Responden CerBis UiTMCT** dan **Rajah K5.4.1.1: Peratusan Skor CerBis Mengikut Kampus**.

Kajian **Indeks Kegembiraan UiTM 3.0 (UHI3.0)** bagi tahun 2020 telah dijalankan pada 1 Oktober hingga 30 Oktober 2020 oleh sekumpulan penyelidik UiTM. Berdasarkan kepada **Laporan Infografik UHI3.0 Edisi Covid-19**, secara umumnya, seramai 12,143 staf akademik dan pentadbiran telah terlibat dalam kajian yang telah dijalankan secara dalam talian menggunakan perisian *Survey Monkey*. Metod atau pengedaran borang adalah melalui emel rasmi UiTM dan aplikasi *Whatsapp*. **PERMAI** merupakan model berkenaan indeks kebolehpercayaan instrumen yang telah digunapakai oleh kumpulan penyelidik. Model ini mencakupi 6 domain utama seperti emosi, keterlibatan, hubungan, makna, pencapaian dan infrastruktur. Merujuk kepada Rajah 5.4.1.2, kadar indeks kegembiraan bagi UiTMCT adalah sebanyak 75%, kedua tertinggi selepas UiTM Cawangan Perak iaitu 76%. Rujuk **Rajah 5.4.1.2: Indeks kegembiraan UiTM Mengikut Cawangan, Rajah K5.4.1.3: Taburan Responden Mengikut Cawangan, Jadual K5.4.1.2: Indeks Kegembiraan UiTMCT Mengikut Kampus dan Jadual K5.4.1.3: Kedudukan dan Peratusan UiTMCT bagi 4 Domain Utama**.

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual K5.4.1.1 Jadual demografik profil bagi responden CerBis UiTMCT.pdf](#)
2. [Rajah K5.4.1.1, Rajah K5.4.1.2, Rajah K5.4.1.3, Jadual K5.4.1.2 & Jadual K5.4.1.3.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan kanan **UiTMCT** sentiasa memastikan persediaan dan pelaksanaan pengurusan risiko sentiasa seiring dengan keperluan semasa dalam menyokong kawalan dalam universiti dan pengaturan tadbir urus. Tindakan pencegahan dirancang dengan membuat penilaian risiko secara menyeluruh dengan menggunakan pendekatan yang terbuka untuk menyelesaikan risiko berkaitan keselamatan nyawa, kerosakan harta benda serta menetapkan piawai dan jangkaan setiap tenaga kerja ke atas tingkah laku dan integriti individu yang berkaitan.

Dengan keadaan pandemik sekarang, tugas dan tanggungjawab pihak yang terlibat dalam pengurusan risiko disusun dengan teliti mengikut struktur organisasi berteraskan unit-unit teras **UiTMCT** yang diselia oleh Ahli Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JOBN), dan dipantau oleh Rektor selaku Pengerusi. Ini bertujuan memantapkan sokongan kepada pengajaran dan pembelajaran (PdP) di UiTMCT untuk memastikan penyampaian yang lebih efisien dalam pengurusan bidang tumpuan P&PP.

Dalam keadaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dilaksanakan, fokus keberhasilan **akademik** dalam pengendalian pengajar terpaksa dilaksanakan secara maya (ODL) kecuali kepada kursus / pelajar yang berkeperluan khas untuk menjalankan PdP secara bersemuka dengan mematuhi *Standard of Procedure (SOP)* yang ketat. Di UiTM, pembelajaran secara dalam talian telah bermula pada 13 April 2020 bagi memastikan pelajar tidak ketinggalan dalam pembelajaran terutama pelajar yang bakal bergraduasi. Oleh itu, Kepimpinan UiTM membenarkan 40% warga bekerja di pejabat dan 60% bekerja dari rumah. Kehadiran staf ke pejabat dan pengoperasian pejabat sentiasa dikemaskini berdasarkan pekeliling dan garis panduan yang dikeluarkan dari masa ke semasa oleh UiTM berdasarkan arahan daripada pihak Kementerian Pengajian Tinggi (KPT).

Bagi yang bekerja di pejabat, UiTMCT sentiasa komited dalam memastikan *Standard of Procedure (SOP) bagi pencegahan* risiko wabak COVID-19 di kampus sentiasa dipatuhi oleh warganya. Borang Deklarasi Saringan Kesihatan perlu diisi oleh semua warga setiap hari. QR Code diimbas untuk merekod sejarah pergerakan di dalam kampus sebagai salah satu SOP bagi pencegahan risiko wabak COVID-19 selain daripada pemantauan berkala. Kepimpinan UiTMCT juga mengeluarkan pekeliling rektor bagi mematuhi SOP yang ditetapkan. Rujuk **Gambar 5.4.2.1: Pekeliling Rektor UiTMCT, Gambar 5.4.2.2: Arahan Kawalan Keselamatan Pencegahan Covid 19 Bagi Warga UiTM, Gambar 5.4.2.3: Prosedur Kerja Selamat Pencegahan Covid-19 Di Tempat Kerja UiTM Cawangan Terengganu dan Gambar 5.4.2.4: Langkah Keselamatan COVID-19.**

SENARAI BUKTI :

1. [Gambar 5.4.2.1 Pekeliling Rektor UiTMCT.pdf](#)
2. [Gambar 5.4.2.2 Arahan Kawalan Keselamatan Pencegahan Covid 19 Bagi Warga UiTM.pdf](#)
3. [Gambar 5.4.2.3 Prosedur Kerja Selamat Pencegahan Covid-19 Di Tempat Kerja UiTM Cawangan Terengganu.pdf](#)
4. [Gambar 5.4.2.4 Langkah Keselamatan COVID-19.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Faktor persekitaran dan sistem kerja yang kondusif sangat penting untuk menghasilkan produktiviti yang tinggi di kalangan warga **UiTMCT**, malahan boleh dijadikan sebagai perancangan dalam mengenal pasti pencegahan risiko. Langkah – langkah tindakan pencegahan telah diambil bagi memastikan tahap keselesaan dan keselamatan telah dipertingkatkan. Rujuk **Jadual K5.4.3.1: Risiko & Tindakan Pencegahan Yang Diambil Untuk Memastikan Persekitaran & Sistem Kerja Yang Kondusif**.

Dalam memastikan kecemerlangan berterusan, pelbagai cara telah dilakukan oleh Kepimpinan kanan **UiTMCT** untuk bertindak terhadap maklum balas sumber manusia. Sejalan dengan budaya **Cakna Warga** pihak pengurusan UiTMCT menyediakan mekanisme untuk sumber manusia menyuarakan maklumbalas terhadap persekitaran dan sistem kerja di **UiTMCT**. Antara mekanisme yang diwujudkan termasuklah aduan melalui kaunter, borang aduan maklum balas pelanggan (AMP), emel, bersemuka dan aplikasi media sosial. Hasil penganalisan yang diambil akan dikongsikan kepada warga **UiTMCT** melalui maklumbalas sumber manusia secara berkala melalui platform seperti Amanat Rektor, Mesyuarat Akademik, Perjumpaan bersama Staf Bukan Akademik, MKSP secara dalam talian dan mesyuarat-mesyuarat lain yang berkenaan.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 5.4.3.1 Risiko _ Tindakan Pencegahan Yang Diambil Untuk Memastikan Persekitaran _ Sistem Kerja Yang Kondusif.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Selari dengan usaha dalam merealisasikan keberkesanan penambahbaikan yang telah dilakukan, beberapa inovasi telah dihasilkan. Inovasi telah dilaksanakan oleh warga **UiTMCT** bagi memastikan persekitaran dalam keadaan baik dan mempunyai sistem kerja yang kondusif. Inovasi yang terhasil dapat menambah baik persekitaran kerja dan sistem kerja serta memberi impak positif dalam meningkatkan prestasi organisasi keseluruhan secara tidak langsung, usaha ini telah menyokong keberhasilan **Visibiliti Pelajar Dinamik UiTMCT**. Senarai inovasi boleh dirujuk dalam **Jadual K5.5.1: Jadual Inovasi 2019 & 2020**.

Kepimpinan UiTMCT sentiasa prihatin terhadap sumbangan setiap sumber manusia. Kepimpinan UiTMCT sentiasa memberi penghargaan kepada sumber manusia seperti memberi surat penghargaan dan mewujudkan beberapa anugerah kepada yang layak. Selain Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC), kepimpinan UiTMCT juga memberi penghargaan dan pengiktirafan kepada sumber manusia yang terlibat secara langsung dengan bidang tumpuan **P&PP**. Sebahagian penganugerahan dan penghargaan ini diraikan pada Majlis Anugerah Kecemerlangan Akademik (MAKA), Majlis Anugerah Kecemerlangan Prestasi (MAKEP) dan juga Anugerah Akademik Negeri (AAN) bagi tahun 2019. Rujuk **Jadual K5.5.2: Senarai Nama Pemenang Anugerah Akademik Negeri (AAN) 2019 UiTMCT**.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 5.5.1 Jadual Inovasi.pdf](#)
2. [Jadual 5.5.2 Senarai Nama Pemenang AAN 2019 UiTMCT.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTMCT memastikan setiap program yang ditawarkan mampu menghasilkan graduan yang dinamik, berdaya saing dan mempunyai tahap berkebolehpasaran yang tinggi bagi memenuhi keperluan dan kehendak industri kini. Operasi-operasi utama dirancang dan disediakan secara sistematik berdasarkan Perancangan Strategik UiTMCT 2019-2020 agar ianya bergerak seiring dengan perubahan revolusi industri (pendidikan) dan teknologi semasa. Menerapkan PDCA dalam operasi – operasi utama **UiTMCT** melalui pembentukan **Model Sinergi Holistik** yang sejajar dengan **enam fokus UiTMCT** iaitu **Happiness Index, Kecemerlangan Warga, Smart & Green Campus, Visibiliti/Imej Kampus, Penjimatan & Penjanaan** dan **Agile & Friendly Governance** seperti Rajah 1.2.2 Model Sinergi Holistik yang dilaporkan dalam Kriteria 1 untuk menghasilkan **Visibiliti Pelajar Dinamik** yang merangkumi lima aspek keberhasilan iaitu **Kecemerlangan Akademik, Kemahiran, Kepimpinan, Keusahawanan dan Kesukarelawan**.

Bagi menjayakan dan pemeraksanaan operasi – operasi utama **UiTMCT**, Unit Pengurusan Kualiti (UPKu) berperanan untuk menggerakkan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UiTMCT yang telah ditambah baik melalui integrasi piawaian MS ISO, MQA dan QAEP (iQMS) bermula pada tahun 2016, menggunakan iQMS: Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti [Prosedur Kualiti Pengurusan (PKP) dan Prosedur Kualiti Operasi (PKO)]. **Pemetaan terhadap PKP dan PKO** sentiasa disemak dan ditambahbaik agar ia kekal relevan dengan keperluan semasa dan selari dengan keperluan **P&PP** dalam penghasilan **Visibiliti Pelajar Dinamik**. Pentingnya pemetaan ini disemak dan ditambahbaik supaya proses – proses utama dapat berfungsi seperti yang dikehendaki dan dibenteng kepada pihak pengurusan melalui platform mesyuarat seperti **Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), setiap 2 kali setahun**. Hasil semakan dan penambahbaikan **disebarluaskan kepada warga melalui e-mel** oleh Penolong Pendaftar atau pemilik proses – proses utama.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Objektif dan inisiatif strategik utama **UiTMCT** juga dirujuk dengan bersama Petunjuk Prestasi (PI) dan Objektif Kualiti UiTMCT adalah seiring dengan PPPM (PT) 2015-2025 dan Rancangan Malaysia Kesebelas (RMK-11) UiTM seperti diperincikan di Kriteria 1. Perubahan pelan strategik UiTMCT untuk tahun 2019 dan 2020, pencapaian setiap rancangan UiTMCT dinilai dan dipantau menggunakan satu set Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Petunjuk Prestasi (PI) UiTM2025 yang telah digunakan kepada setiap kampus dan fakulti termasuk UiTMCT.

Perancangan sistematik terhadap pelaksanaan Petunjuk Prestasi (PI) dan Objektif Kualiti UiTMCT disediakan dengan mengambilkira elemen inovasi dan perkongsian pengetahuan dalam proses-proses utama. Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) dan Code of Practice for Institutional Audit (**COPIA**) dijadikan sebagai landasan asas kepada proses-proses utama yang terbahagi kepada **proses kerja utama akademik** dan **bukan akademik** rujuk **Jadual K6.2.1: Prosedur Kualiti Operasi dan Prosedur Kualiti Pengurusan UiTMCT**.

Jawatankuasa Unit Pengurusan Kualiti berperanan untuk menggerakkan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UiTMCT yang telah ditambah baik dengan mengintegrasikan piawaian MS ISO 9001:2015, MQA dan QAEP (iQMS) bermula tahun 2016, menggunakan dokumen kualiti iQMS: Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti [Prosedur Kualiti Pengurusan (PKP) dan Prosedur Kualiti Operasi (PKO)].

Jadual K6.2.2 Proses utama yang terlibat dalam menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik P&PP (2019-2020) menunjukkan perincian **Prosedur Kualiti Operasi (PKO)** dan **Prosedur Kualiti Pengurusan (PKP)** yang digunakan sebagai proses utama yang terlibat dalam menyokong pelaksanaan **Objektif strategik** atau **Petunjuk Prestasi (PI)** dan **inisiatif strategik P&PP** selari dengan fokus keberhasilan bagi bidang tumpuan **P&PP**.

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual K6.2.1 Prosedur Kualiti Operasi dan Prosedur Kualiti Pengurusan UiTMCT.pdf](#)
2. [Jadual K6.2.2 Proses utama yang terlibat dalam menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik P&PP \(2019-2020\).pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Proses utama sentiasa diurus dan ditambah baik dengan pendekatan sistematik melalui integrasi setiap bahagian / unit UiTMCT dan bidang tumpuan **P&PP**. Intergrasi yang menerapkan konsep sinergi dalam **perancangan, pelaksanaan, penilaian dan penambahbaikan** yang menekankan **P&PP** terhadap keberhasilan yang disasarkan. Fokus keberhasilan dalam sinergi antara setiap bahagian / unit dan **P&PP** adalah untuk melahirkan **Visibiliti Pelajar Dinamik** yang bercirikan graduan holistik dalam **Akademik, Kemahiran, Kepimpinan, Keusahawanan dan Kesukarelawan**. Proses utama yang terlibat dalam menjayakan **Model Sinergi Holistik** dengan menggunakan Model **PDCA**. Rujuk **Rajah 6.3.1: Model Sinergi Holistik**.

Penggunaan Model **PDCA** adalah strategi berterusan **UiTMCT** seiring dengan petunjuk prestasi (PI) universiti. Ia dilaksanakan dalam merancang, mengurus, mengawal dan menambahbaik tindakan operasi-operasi utama agar terus cemerlang, signifikan dan berimpak tinggi. Ini bagi memastikan objektif dicapai dan penambahbaikan yang berterusan sentiasa menjadi budaya kerja warga UiTMCT. Rujuk **Jadual K6.3.1: Proses Utama mengunapakai Model PDCA**.

Penggunapakaian **Model Sinergi Holistik** tidak hanya tertumpu dalam **pelaksanaan proses-proses utama di peringkat Kampus Dungun**, bahkan ia juga digunapakai di **Kampus Bukit Besi dan Kampus Kuala Terengganu**, jua. Ini bagi memastikan kesaksamaan dan keseragaman operasi-operasi utama digunapakai kepada seluruh warga. Amalan **PDCA** dan **Model Sinergi Holistik** ini sentiasa disebarluas kepada warga UiTMCT melalui platform Amanat Rektor (tahunan), MKSP, Telegram, Whatsapp dan e-mel rasmi.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual K6.3.1 Proses Utama Model PDCA.pdf](#)
2. [Rajah 6.3.1 Model Sinergi Holistik.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pengurusan dan Pembangunan Pelajar (P&PP) merangkumi **objektif strategik** atau **petunjuk prestasi (PI)** dan **inisiatif strategik** dari semua bahagian dalam menghasilkan **Visibiliti Pelajar Dinamik**. Setiap **hasil jangkaan** yang merangkumi 5 aspek keberhasilan iaitu **akademik, kemahiran, kepimpinan, keusahawanan** dan **kesukarelawan** yang memandu pelajar **UiTMCT** ke arah kelestarian **dipantau dan digunakan untuk kajisemula pengurusan** bagi memastikan setiap sasaran tercapai. Pembudayaan **ESI iDART** turut diterapkan dalam singkatan “**TGANU**” dan slogan “**Cakna Warga**”, berupaya melonjak visibiliti staf dan pelajar **UiTMCT** yang dapat dihayati melalui **Model Sinergi Holistik**. Keberhasilan terhadap pelaksanaan **objektif strategik** atau **petunjuk prestasi (PI)** dan **inisiatif strategik** dalam bidang tumpuan **P&PP** dapat mengubah paradigma pelajar ke arah graduan dinamik. **UiTMCT** sentiasa memenuhi keperluan pelanggan dengan melahirkan graduan bumiputera yang profesional, beretika, dan glocal.

P&PP bagi keseluruhan sistem universiti dalam membantu **UiTMCT** melahirkan graduan yang mempunyai pendidikan yang tinggi, kemahiran kepimpinan dan insaniah yang berketerampilan dalam memenuhi keperluan global dengan melahirkan graduan dinamik. Justeru, pihak pengurusan telah berjaya menjadikan kampus **UiTMCT** sebagai **Kampus Kepimpinan Mahasiswa** dalam menjadikannya sebagai **Pusat Latihan dan Penyelidikan Kepimpinan Mahasiswa 2020**. Pengolahan **objektif strategik** atau **petunjuk prestasi (PI)** dan **inisiatif strategik UiTMCT** adalah dibangunkan dengan kaedah dan strategi tersendiri dengan berteraskan kepada Rancangan Malaysia ke-11 dan halatuju UiTM2025. Rujuk Lampiran **Jadual K6.4.1: 5 keberhasilan bagi hasil jangkaan terhadap pelaksanaan OS / PI dan IS.**

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual K6.4.1 5 Keberhasilan bagi hasil jangkaan terhadap pelaksanaan OSPi dan IS.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Setiap pengurusan operasi **dirancang tindakan pencegahan** dengan pengunapakaian borang kawalan risiko bagi mengenalpasti risiko yang akan berlaku dan tindakan yang perlu di ambil sebagai pencegahan awal. Dalam fokus keberhasilan **akademik** melalui sesi pengajaran dan pembelajaran (PdP) pada tahun 2020 akibat pandemik Covid-19, berlaku perubahan kaedah PdP secara bersemuka kepada *Open and Distance Learning* (ODL). Kesan pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (**PKP**) oleh Kerajaan Malaysia telah memberi impak kepada sektor pendidikan dengan memilih kaedah **PdP** secara dalam talian bagi memastikan silibus pengajaran dapat disampaikan dengan sebaik mungkin. Bahagian pengurusan PdP juga diuruskan secara dalam talian. Rujuk **Jadual K6.4.2: Pengurusan Risiko dilaksanakan dalam pengurusan operasi.**

Setiap risiko ini dibentang, dibincang dan dianalisa melalui Mesyuarat Unit – Unit Pejabat Rektor yang dianggotai oleh Rektor dan kepimpinan kanan **UiTMCT** serta Ketua/Koordinator Unit – Unit. Risiko – risiko ini juga dibentang dalam Mesyuarat Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JOBN) bagi tujuan pelaksanaan proses – proses kerja.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual K6.4.2 Pengurusan Risiko dilaksanakan dalam pengurusan operasi.pdf](#)

6.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil penganalisaan tumpuan operasi dilaksanakan untuk tindakan proses penambahbaikan bagi bidang tumpuan **P&PP** adalah berteraskan kepada penghasilan pelajar yang menyeluruh dan bersepadu dari segi intelek, rohani, emosi, jasmani dan sosial ke arah melahirkan graduan dinamik. Piawaian **COPIA** (pemantauan kualiti akademik) dan **ISO** (sistem pengurusan kualiti) merupakan gabungan yang diimplimentasikan untuk sistem penambahbaikan bersama Unit Kualiti Pelajar (**UniQ**) dalam **memantau dan audit pelaksanaan aktiviti** persatuan/kelab pelajar yang dirangka sendiri oleh pelajar **berdasarkan Petunjuk Prestasi (PI) UiTMCT dan Objektif Kualiti persatuan/kelab**. UniQ juga berperanan dalam mewujudkan pengukuran membuat analisa terhadap pencapaian persatuan/kelab melalui sistem ranking persatuan/kelab yang akan dibentangkan kepada warga UiTMCT pada setiap semester. Pencapaian persatuan/kelab disebar melalui platform Whatsapp, Facebook dan Telegram.

Manakala pengukuran penambahbaikan prestasi yang digunapakai **UiTMCT** adalah melalui audit dalaman, maklum balas/aduan pelanggan, SuFO, *Self-Review Report (SRR)*, *Program Self-Review Report (PSRR)*, Laporan Pencapaian Operasi (LAPOR), Laporan CerBiS dan Mesyuarat JKEN (Khas) Perancangan Strategik. Sepanjang tahun 2019 dan 2020, usahasama dicipta dari segi penambahbaikan secara berterusan berdasarkan model **PDCA** telah memberi impak besar terhadap keseluruhan sistem pengurusan UiTMCT. Rujuk Lampiran **Jadual K6.4.3: Sistem Penambahbaikan UiTMCT 2019 dan 2020**.

UiTMCT membentangkan pencapaian **Objektif Kualiti Umum dan Bahagian** serta **tindakan hasil penganalisaan yang diambil** oleh sistem sokongan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Selain itu, hasil penambahbaikan juga dibentangkan dalam Mesyuarat JKEN, Mesyuarat JAN dan Mesyuarat PENTA. Ini bagi memastikan keberhasilan **P&PP** yang berteraskan **Model Sinergi Holistik** dapat direalisasikan, tindakan **hasil penganalisaan juga dikongsi** kepada warga jabatan untuk tindakan penambahbaikan.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual K6.4.3 Sistem Penambahbaikan UiTMCT 2019 dan 2020.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pembudayaan integrasi bagi penambahbaikan berterusan dan inovasi dalam proses kerja bagi meningkatkan kualiti operasi dan penyampaian perkhidmatan dilaksanakan melalui pelbagai inisiatif dalaman organisasi. Keterbukaan pengurusan **UiTMCT** dalam memberi peluang kepada semua tenaga kerja untuk menambak proses kerja dilihat sebagai usaha positif bagi meningkatkan mutu kerja. Setiap pelaksanaan operasi yang berhubung kait antara unit akan diambil maklum berkenaan penambahbaikan agar ianya berterusan dan setiap inovasi hasil idea semua tenaga kerja dibincangkan bersama. Maklumbalas, komen serta cadangan daripada kumpulan sasar, pemegang taruh mahupun tenaga kerja organisasi diambilkira dan dibincangkan bersama sama ada melalui perbincangan unit, mesyuarat, mahupun melalui *platform* dalam talian seperti *WhatsApp*, *Telegram*, *Instagram*, mesyuarat, sesi amanat dan sebagainya selari dengan penggunaan capaian maklumat teknologi semasa pengguna.

Pandemik Covid 19 ini sebenarnya telah mempercepatkan revolusi penggunaan teknologi **IR4.0** dimana ia telah memudahkan urusan pentadbiran, pengajaran dan pembelajaran warga **UiTMCT**. Bagi menghadapi cabaran revolusi ini Kampus Dungun, Kampus Bukit Besi dan Kampus Kuala Terengganu perlu bergiat aktif dalam merekacipta berasaskan kepada teknologi baharu yang antara lain menggunakan automasi, analisis dan *big data*, simulasi, integrasi sistem, penggunaan *platform* digital, *Cloud*, *Internet of Things (IoT)*, dan lain-lain. Penambahbaikan dan inovasi ini adalah berdasarkan proses PDCA yang merupakan satu pendekatan digunakan oleh **UiTMCT**. Penambahbaikan kepada aspek kemasyarakatan telah dilakukan memberi impak yang besar dalam situasi gentir pandemik Covid-19. Sebagai contoh, seramai 112 orang pelajar FSKM di Kampus Kuala Terengganu telah bekerjasama dengan Malaysia Relief Agency (MRA) Terengganu menyiapkan 2000-unit *face shield* kepada *frontliners* dan seramai 150 pelajar Kampus Dungun bersama **MERCY Malaysia** berjaya menyiapkan 4000 *face shield* kepada *frontliners* yang akan diedarkan oleh **MERCY Malaysia**. Pembuatan *face shield* ini dapat membantu *frontliners* yang menghadapi kekurangan pelindung diri. Aktiviti ini dijalankan diperingkat kampus dan daerah malah sehingga ke peringkat kebangsaan. Ini termasuklah penghasilan *hand sanitizer* oleh Fakulti Kejuruteraan Kimia (FKK) bagi edaran warga **UiTMCT**. Selain itu, pengurusan **UiTMCT** telah merancang **Projek Digitalisasi** dalam pemerksaan proses-proses utama **UiTMCT**.

Pembentangan laporan Projek Digitalisasi dilaksanakan dalam Mesyuarat **JKEN** (Khas) manakala Laporan Pencapaian Objektif Kualiti Umum dan Bahagian **UiTMCT** dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (**MKSP**) **UiTMCT** Bil.1/2020 turut membincangkan pendapat dan penambahbaikan dalam mengkaji semula serta merancang setiap strategi bagi memastikan keberhasilan **P&PP** tercapai. Pelaksanaan penambahbaikan berterusan ini dapat menggalakkan warga **UiTMCT** untuk sentiasa memperbaharui pengetahuan dan kemahiran bagi meningkatkan mutu produktiviti kerja serta aktiviti inovasi. Amalan bekerja di pejabat telah berubah kepada amalan bekerja dari rumah melalui kaedah penggunaan teknologi mula memainkan peranan rujuk **Jadual K6.5: Penambahbaikan dan Inovasi UiTMCT**.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual K6.5 Penambahbaikan dan Inovasi UiTMCT.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Tumpuan Operasi

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Hasil tumpuan operasi berfokus pada operasi-operasi utama **UiTMCT** dalam menghasilkan **Graduan Holistik** dan mencapai **Visibiliti Pelajar Dinamik**. Proses-proses ini merangkumi lima (5) kategori utama, iaitu **Akademik, Kemahiran, Kepimpinan, Keusahawanan** dan **Kesukarelawan** (Rujuk Rajah P.1). Keberkesanan hasil tumpuan operasi setiap kategori utama adalah berdasarkan model PDCA (Rujuk Rajah K6.4). Pada dasarnya, hasil tumpuan operasi diukur, dipantau dan ditambahbaik melalui pencapaian objektif kualiti dan objektif strategik BHEA, BHEP dan PJI (MASMED dan ICAN) yang berkaitan dengan **P&PP**, iaitu:

- Akademik : Objektif Kualiti BHEA 02, Objektif Kualiti Umum 05, Objektif Kualiti BHEA 06, Objektif Kualiti BHEA 07, Objektif Strategik OS2 HEP
- Kemahiran : Objektif Strategik OS4 HEP
- Kepimpinan : Objektif Kualiti BHEP 03, 04 dan 05, Objektif Strategik 01 BHEA
- Keusahawanan : Objektif Kualiti 01 PJI, Objektif Strategik OS7
- Kesukarelawan : Objektif Kualiti 02 PJI, Objektif Kualiti 08 PJI

Dari segi **akademik**, pengukuran dibuat terhadap pencapaian pelajar ISM dan Diploma yang bergraduat dengan CGPA melebihi 3.50, yang menunjukkan graduan dihasilkan adalah graduan holistic dan cemerlang dalam akademik. Kebolehpasaran graduan juga diukur melalui pencapaian graduan yang bekerja sendiri. Dalam menghasilkan graduan cemerlang, pengukuran terhadap bahan PdP yang berkaitan seperti penggunaan MOOC, iLearn/uFuture dibuat bagi melihat penggunaannya dalam kalangan pelajar dan pensyarah, terutamanya apabila PdP dijalankan secara ODL. Pengukuran latihan kepada pensyarah, terutamanya yang berkaitan PdP juga penting untuk memastikan kompetensi dalam pengendalian PdP. Pengukuran pengurusan markah pelajar dapat menilai akauntabiliti pensyarah dan BHEA, dan seterusnya pengukuran terhadap kepuasan hati pelajar terhadap kemudahan yang disediakan membantu UiTMCT mendapat maklumbalas untuk tindakan penambahbaikan.

Pencapaian **kemahiran** pelajar boleh dilihat melalui pencapaian OS4, iaitu meningkatkan dan menambahbaik kualiti pelaksanaan kursus-kursus kokurikulum dan bukan Kurikulum. Melalui tumpuan kepada kemahiran, pelbagai kejayaan telah dicapai melalui pelbagai peringkat pertandingan. Bagi memantapkan daya **kepimpinan** pelajar, pelbagai aktiviti yang mampu meningkatkan kemahiran Inasaniah (KI) dijalankan, sekaligus membantu membentuk graduan holistic yang cemerlang dari segi akademik dan bukan akademik. Pengukuran dibuat terhadap maklumbalas pelajar terhadap aktiviti dan modul kepimpinan bagi melihat keberkesanan aktiviti yang dijalankan terhadap peningkatan KI, yang membentuk kepimpinan pelajar. Hasil operasi-operasi utama BHEP banyak disokong oleh kepimpinan pelajar sendiri (melalui UniQ dan MeKeM), yang berjaya membantu dalam pengurusan pelajar malahan menghasilkan inovasi dan penambahbaikan di BHEP.

BPJI (melalui MASMED dan ICAN) bertindak menganjurkan aktiviti **keusahawanan** dan **kesukarelawan** melalui jaringan industri/ masyarakat. Pengukuran bilangan penganjuran aktiviti, bilangan pelajar dan pensyarah yang terlibat dan bilangan aktiviti yang berdaftar dengan pusat keusahawanan/SSM dibuat bagi melihat hasil penglibatan dan keberkesanan aktiviti tersebut. Latihan yang diberikan kepada pensyarah diukur untuk menilai kompetensi mereka sebagai pengajar atau pembimbing keusahawanan. Penganjuran aktiviti keusahawanan dan kesukarelawan bukan sahaja menyediakan graduan yang holistic, malah mampu menjana pendapatan dan meningkatkan imej **UiTMCT** dan UiTM di peringkat komuniti, kebangsaan dan

...perbandingan...

Secara keseluruhannya, **UiTMCT** berjaya mencapai sasaran yang telah ditetapkan, malah kebanyakan pencapaian adalah melebihi sasaran. Tren pencapaian pada keseluruhannya menunjukkan tren positif, dan untuk penurunan yang berlaku adalah disebabkan oleh faktor di luar kawalan, terutamanya PKP akibat pandemik covid-19. Kelima-lima kategori hasil tumpuan operasi memberikan impak secara langsung dan tidak langsung kepada **UiTMCT**, UiTM, komuniti/masyarakat, industri dan juga negara, seperti yang diterangkan di K7.3.5.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [7.1.2 TAHAP\(Level\)_UiTMCT.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [a. Tganu 7.1.3 TREN \(Trend\).pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [7.1.4 PERBANDINGAN_TANDA ARAS \(Comparison_Benchmark\).pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [7.1.5 KEPENTINGAN \(Importance\) .pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Pelaksanaan Strategik

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTMCT telah menetapkan pengukuran pencapaian Perancangan Strategik (PS) berdasarkan teras dan petunjuk prestasi (PI) seperti yang telah dihuraikan di Kriteria 2 (Perancangan Strategik). Bagi PS UiTMCT 2020, nilai sasaran dan pencapaian diukur melalui projek – projek utama dan petunjuk prestasi yang ditetapkan. Bertemakan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar (P&PP), pencapaian hasil **UiTMCT** dihuraikan melalui tiga hasil utama iaitu pelaksanaan strategik, tumpuan pelanggan dan operasi. Keberhasilan pencapaian PS UiTMCT juga merujuk kepada lima (5) kategori utama iaitu akademik, kemahiran, kepimpinan, keusahawanan dan kesukarelawan selari dengan **Model Sinergi Holistik**.

Pencapaian hasil pelaksanaan strategik **UiTMCT** 2020 diukur berdasarkan PI yang ditetapkan melalui pelaksanaan 7 projek utama seperti berikut:

1. Entrepreneurial Campus – **PI32, P133**
2. Jaringan Bestari – **P125**
3. Well Balanced Graduates – **PI1, PI18, PI30, PI27**
4. Jaringan Muhibbah Kg Delong – **PI34, PI35, PI36**
5. Pengukuhan Kerjasama – **PI13**
6. UiTM Terengganu – Unissula International Collaborative Programme V (2020), Summer Program Class Dan Program Outbound Industrial Training – **PI14**
7. Leaders In-The-Making – **PI87**

Pada keseluruhannya **UiTMCT** berjaya mencapai sasaran yang telah ditetapkan pada tahun 2020. Ini dapat dilihat melalui tahap pencapaian skor keseluruhan dan pencapaian untuk setiap PI projek utama yang diukur. Daripada 13 PI yang diukur, pencapaian 11 PI (84.6%) **melebihi sasaran**, manakala 2 PI hampir mencapai sasaran, disebabkan oleh kekangan dan faktor luar kawalan ekoran pandemic covid-19 dan perintah kawalan pergerakan (PKP) oleh kerajaan. Tren pencapaian bagi hasil pelaksanaan strategik ditunjukkan melalui pencapaian skor keseluruhan dan pencapaian PI yang terlibat bagi Objektif Strategik 2 iaitu peningkatan kebolehpasaran graduan bumiputera dengan membandingkan pencapaian tahun 2020 dengan tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, terdapat perubahan kepada sebahagian PI, namun begitu tren dan perbandingan hasil pencapaian masih boleh dibuat dengan merujuk kepada PI yang setara.

Berdasarkan **hasil dari pelaksanaan strategik**, prestasi **UiTMCT** keseluruhannya menunjukkan pencapaian yang meningkat dari tahun ke tahun. Ini secara langsung memberi impak positif kepada warga visibiliti dan kualiti graduan yang dihasilkan. Ia dapat dilihat melalui data pencapaian pelaporan PS pada 2020 dan perbandingan dengan tahun-tahun sebelumnya iaitu dari 2016 – 2019. Impak kepada hasil pencapaian semakin ketara apabila hasil pencapaian tersebut telah dijadikan sebagai penanda aras oleh organisasi-organisasi lain. Ini sekaligus memberikan impak yang sangat tinggi kepada visibiliti pelajar yang dinamik dan mampu meningkatkan kebolehpasaran graduan melalui pemantapan pengetahuan, kemahiran dan pengalaman kepada graduan **UiTMCT**. Justeru, kredibiliti dan keserjanaan **UiTMCT** di persada dunia mampu dipertingkatkan.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [7.2.2 TAHAP\(Level\).pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [b. Tganu 7.2.3 TREN \(Trend\).pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [7.2.4 PERBANDINGAN_TANDA ARAS \(Comparison_Benchmark\).pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [c. Tganu 7.2.5 KEPENTINGAN \(Importance\).pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Tumpuan Pelanggan

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTMCT bertanggungjawab memastikan kebolehpasaran pelajar dalam melahirkan generasi muda yang mampu bersaing pada masa hadapan. Kejayaan ini meliputi segala aspek dalam keberhasilan pengurusan dan pembangunan pelajar (**P&PP**) bagi mencapai **Visibiliti Pelajar Dinamik** yang merangkumi lima (5) kategori utama **akademik, kemahiran, kepimpinan, keusahawanan serta kesukarelawan** selari dengan **Model Sinergi Holistik UiTMCT**. Setiap pencapaian direkod berdasarkan beberapa indikator utama hasil dari tumpuan pelanggan. Antara indikator utama yang digunakan ialah **i. Hasil data keberkesanan penglibatan pelanggan** melalui a) hasil data pencapaian pelajar bagi kategori akademik dan; b) hasil data pencapaian pelajar bagi kategori bukan akademik; serta **ii. Hasil data tahap kepuasan pelanggan** melalui penilaian pelajar di atas talian untuk a) SuFO; b) CeRBiS; c) Penilaian majikan latihan industri dan d) Maklumbalas aduan pelanggan yang diterima melalui dalam talian dan kaunter aduan di setiap jabatan dan fakulti.

i) Pencapaian pelajar bagi kategori akademik

Pencapaian pelajar bagi kategori akademik diterjemahkan melalui pencapaian Anugerah Naib Canselor (ANC) dan Anugerah Dekan (AD) untuk program Diploma dan Ijazah Sarjana Muda (ISM). Pada 2019 dan 2020, semua pencapaian pelajar **UiTMCT** berada pada tahap yang cemerlang.

ii) Pencapaian pelajar bagi kategori bukan akademik (kemahiran, kepimpinan, keusahawanan dan kesukarelawan)

Setiap pencapaian hasil yang direkodkan adalah berdasarkan senarai program-program dan aktiviti-aktiviti pelajar yang dijalankan sepanjang 2019 dan 2020. Secara keseluruhannya, pencapaian pelajar bagi kategori bukan akademik berada pada tahap yang baik walaupun berdepan situasi semasa dengan isu pandemik Covid-19 pada 2020.

iii) Penilaian SuFO

UiTM menyediakan platform SuFO untuk pelajar menilai tahap kepuasan pelanggan untuk sesi pengajaran dan pembelajaran (PdP) pada setiap semester. Pada tahun 2019 dan 2020, penilaian SuFO untuk UiTMCT adalah baik dengan tahap purata melebihi 85%.

iv) Penilaian CeRBiS

Penilaian CeRBiS diwujudkan untuk pensyarah dan pelajar memberi maklumbalas yang meliputi enam bahagian persekitaran. Hasil penilaian CeRBiS 2019 dan 2020 **UiTMCT** adalah baik dan melebihi sasaran 75% keseluruhan.

v) Penilaian majikan latihan industri

Analisis latihan industri pelajar dilaksanakan bagi mengukur tahap kepuasan pelanggan, iaitu majikan, terhadap bakal graduan **UiTMCT** yang menjalani latihan industri. Data penilaian majikan pada tahun 2019 dan 2020 menunjukkan keputusan yang baik dimana kadar purata setiap aspek yang dinilai adalah melebihi 80% sasaran.

vi) Maklumbalas Aduan Pelanggan

UiTMCT menyediakan beberapa saluran maklumbalas aduan pelanggan secara bersemuka dan melalui dalam talian untuk setiap jabatan, unit dan fakulti. Pada tahun 2020, terdapat 33 aduan yang diterima dan 94% aduan telah diselesaikan dalam tempoh 14 hari.

Pencapaian hasil data ini turut melibatkan beberapa pihak antaranya pihak pengurusan **UiTMCT** yang bertanggungjawab memastikan setiap pencapaian hasil dibentang dalam mesyuarat jawatankuasa agar dapat dinilai secara keseluruhan dan diambil tindakan penambahbaikan. Selain itu, warga **UiTMCT** seperti staf akademik dan staf bukan akademik juga memainkan peranan dalam menjayakan penilaian hasil tumpuan pelanggan melalui penglibatan mereka sebagai tenaga pengajar, penasihat program, serta pengiring pelajar. Setiap hasil data ini direkod secara berterusan dan dilaporkan pada setiap semester bagi mengukur pencapaian pelajar pada semester dan tahun yang dinilai. Secara keseluruhannya, hasil data **keberkesanan penglibatan pelanggan** dan **tahap kepuasan pelanggan** seperti yang dilaporkan dalam jadual dan rajah di bawah ini penting untuk meningkatkan kecekapan serta menghasilkan inovasi di **UiTMCT**.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [d. Tganu 7.3.2 TAHAP\(Level\).pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [e. Tganu 7.3.3 TREN \(Trend\).docx.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [7.3.4 PERBANDINGANTANDA ARAS \(ComparisonBenchmark\).docx.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [7.3.5 KEPENTINGAN \(Importance\).docx.pdf](#)