

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2021

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (MELAKA)
PENGURUSAN FASILITI DAN TEKNOLOGI

KETUA PTJ :

ABD HALIM BIN MOHD NOOR

KETUA UNIT KUALITI :

NAJIHAH HANISAH BINTI MARMAYA

PENYELARAS :

SITI NURSYAHIRA BINTI ZAINUDIN

PENULIS :

1. SITI NURSYAHIRA BINTI ZAINUDIN
2. NAJIHAH HANISAH BINTI MARMAYA
3. NASREEN MIZA HILMY BINTI NASRIJAL
4. AKMAL BIN ADANAN
5. AIDA NUR BINTI MOHD KODRI
6. SITI NURSHAHIDAH BINTI SAH ALLAM
7. ZULIANI BINTI MOHD AZNI

8. FATIMAH YAZMIN BINTI HAJI YAHAYA
9. ZUHAIRAH BINTI HASAN
10. YUHANZA BINTI OTHMAN
11. NUR HAZWANI BINTI MOHAMAD ROSELI
12. HAMIDAH BINTI MUHD IRPAN
13. NOORAZILAH BINTI IBRAHIM
14. SITI FAIRUS BINTI FUZI
15. BUSHRA BINTI ABDUL HALIM
16. NUR HIDAYATULSHIMA BINTI OMAR
17. MUHAMMAD MU'IZZUDDIN BIN DARUS
18. SITI RAMIZAH BINTI JAMA
19. AINON SYAZANA BINTI AB HAMID
20. FATIMAH BINTI HASHIM
21. SITI NORMAH BINTI AWANG TUAH
22. MOHD SAINI BIN AWANG

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kepimpinan Kanan UiTMCM peka terhadap pembangunan dan penyelenggaraan infrastruktur serta infostruktur sebagai salah satu elemen penting dalam memastikan pengurusan kampus beroperasi secara optimum. Kepimpinan Kanan sentiasa memberikan penekanan khusus kepada pengurusan operasi kampus yang efektif selaras dengan Model Hala Tuju Strategik UiTMCM 2016-2020 dan Agenda Transformasi Universiti untuk menjadi universiti bertaraf global dalam bidang sains, teknologi, kemanusiaan dan keusahawanan. Berteraskan kepada agenda utama **Pengurusan Infrastruktur Dan Infostruktur Berkualiti Pemangkin Kampus Produktif**; UiTMCM mengambil inisiatif untuk menyediakan dan melengkapkan infrastruktur dan ekosistem yang kondusif kepada pelajar dan pensyarah dalam menyediakan graduan yang mempunyai minda global dan mampu bersaing pada peringkat antarabangsa.

Perancangan

Kepimpinan Kanan atau Jawatankuasa Eksekutif Negeri sentiasa memastikan pengurusan kampus di cawangan selari dengan aspirasi yang dibawa oleh Ahli Lembaga Pengurusan Universiti (ALPU) dan Majlis Eksekutif Universiti (MEU) dalam meningkatkan produktiviti kampus. Hal ini selaras dengan Pelan Strategik UiTM 2025 sebagai rujukan utama dalam penumpuan inisiatif untuk memperluaskan jaringan kerjasama di peringkat global.

Tumpuan kepada tiga teras strategik, iaitu pendidikan berkualiti, kecemerlangan global dan prestasi berpandukan nilai ini bertepatan dengan fokus UiTM iaitu menumpukan kepada perubahan, perkembangan dan keperluan membabitkan Revolusi Industri 4.0 (IR 4.0) dan Matlamat Pembangunan Lestari (SDGs). Pendekatan pengurusan kampus dipetakan mengikut tema, inisiatif dan prestasi utama yang bersandarkan kecemerlangan, sinergi dan integriti untuk memastikan hasilan UiTM berkualiti tinggi dan kekal relevan di peringkat nasional dan global.

Pelaksanaan

Kepimpinan Kanan telah melaksanakan pembahagian PI yang kemudiannya disalurkan dalam Mesyuarat Pengurusan, Perhimpunan Bulanan, Mesyuarat Akademik, Mesyuarat Fakulti serta lain-lain mesyuarat yang berkaitan. Nilai yang dibawakan iaitu **Kebersamaan dan Keterlibatan, Pemangkin Produktiviti** Universiti memastikan setiap keputusan dan pembentukan hala tuju kampus adalah dibuat dengan mengambil kira penglibatan semua peringkat jabatan yang berkepentingan melalui siri perbincangan dalam memastikan keputusan yang diperolehi adalah yang terbaik.

Dalam memastikan projek infrastruktur dan infostruktur dilaksanakan dengan efisien, sumber manusia digerakkan dalam urusan penyediaan kertas kerja, spesifikasi, kelulusan dan urusan penyeliaan projek. Segala pelaksanaan mengikut tetapan projek bidang tumpuan iaitu menaikkan ketampakan imej UiTMCM, pemantapan proses PdP, pemantapan penyampaian perkhidmatan, persekitaran kerja dan pembelajaran yang kondusif, memberi manfaat kepada pihak luar, dan menjana pendapatan universiti.

Pemantauan

Pemantauan pencapaian PI dilakukan secara strategik dan berkala menekankan kepentingan pengurusan secara kolektif dan menyeluruh. Penetapan kesemua projek-projek infrastruktur dan infostruktur yang ditetapkan bagi membantu meningkatkan kualiti pembelajaran dan pengajaran (PdP), menyediakan persekitaran kerja dan pembelajaran yang kondusif, menambah kualiti dalam penyampaian perkhidmatan, meningkatkan ketampakan imej kampus dan membuka ruang perkhidmatan kepada pihak luar di mana aktiviti penjana pendapatan turut diperolehi. Kemajuan projek pembangunan atau naiktaraf termasuk risiko yang dihadapi dilaporkan setiap bulan dalam mesyuarat-mesyuarat pengurusan. Cabaran dalam menyiapkan projek dibincangkan bagi mencari jalan penyelesaian terbaik.

Tindakan penambahbaikan

Kepimpinan Kanan UiTMCM melakukan penambahbaikan melalui analisis input dari kaji selidik yang dijalankan di setiap bahagian, unit termasuk pelanggan UiTMCM. Data yang diperolehi dari SuFo, Kajian Pengesanan Graduan, Kajian Kepuasan Hati UiTM, dan kaji selidik kepuasan pelanggan digunakan untuk penambahbaikan perkhidmatan, menaik taraf infrastruktur dan infostruktur UiTMCM. Dapatan juga dibincangkan dalam mesyuarat khas untuk melihat keberkesanan keputusan terdahulu termasuk maklumat mengenai prestasi dan perbandingan pencapaian hasil.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Transformasi sistem pendidikan tinggi yang digariskan dalam Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pendidikan Tinggi) 2020-2025 menjadi rujukan penting dalam pembangunan mahasiswa yang berkualiti. Selain pembentukan kurikulum yang baik, peranan fasiliti dalam pengajaran dan pembelajaran diberikan perhatian khusus oleh Kepimpinan Kanan dalam penghasilan sebuah kampus yang efisien berpaksikan kepada pengurusan berasaskan inovasi, penjimatan kos, dan penjana kewangan. Ianya selaras dengan Dasar Pengurusan Fasiliti (DPF) dan objektif pengurusan UiTM yang digariskan dalam Amanat Naib Canselor 2020 iaitu menyediakan ekosistem terkehadapan yang kondusif untuk kemajuan akademik dan mengawal selia kewangan secara efektif ([Rujuk 1.2.1: Amanat Naib Canselor 2020](#)).

Dalam menggerakkan pencapaian objektif dan inisiatif strategik berkualiti, selain berpandukan nilai-nilai ESI i-DART, Pelan Strategik UiTMCM 2016-2020 turut dijadikan sebagai teras dengan penumpuan kepada **Pengurusan Infrastruktur dan Infostruktur Berkualiti Pemangkin Kampus Produktif**. Bidang tumpuan ini secara dasarnya menyokong teras kepimpinan berpandukan Model Hala Tuju Strategik UiTM iaitu menyediakan kemudahan infrastruktur dan infostruktur yang lestari ([Rujuk 1.2.2: Model Hala Tuju Strategik UiTM](#)).

Selaras dengan objektif tersebut, pemetaan objektif strategik diputuskan meliputi pembangunan dan menaiktaraf kualiti pengurusan. Operasi dan keutamaan ditumpukan kepada 3 objektif strategik (OS) iaitu:

OS1 - Mengurus dan memperkasa infrastruktur lestari

OS2 - Memastikan prestasi, integrasi dan konsolidasi sistem serta capaian internet (jalur lebar) secara menyeluruh

OS3 - Pengurusan kewangan mampan

Perancangan projek bidang tumpuan yang dijalankan selari dengan aspirasi Kementerian Pengajian Tinggi, Universiti, dan keperluan semasa pemegang taruh. Projek-projek yang dibangunkan di kampus dipilih mengikut kesesuaian dan keperluan warga kampus dengan tumpuan meningkatkan produktiviti dan kualiti pendidikan. Konsep Education 5.0 diberikan keutamaan selari dengan Tema strategik UiTM2025 iaitu menyediakan pendidikan berkualiti ([Rujuk 1.2.3: Tema Strategik Pelan strategik UiTM2025](#)) dengan pelaksanaan projek Smart Classroom di UiTMCM Kampus Alor Gajah (KAG) setelah kejayaan Smart Classroom pertama di Kampus Bandaraya Melaka (KBM).

Nilai **Kebersamaan dan Keterlibatan, Pemangkin Produktiviti Universiti** diperkenalkan oleh Kepimpinan Kanan bagi mengoptimum sumber manusia dan aset bagi memacu pengurusan universiti yang efektif. Keputusan-keputusan yang dibuat dalam pembangunan infrastruktur dan infostruktur adalah mengikut keutamaan hasil daripada keputusan Mesyuarat Pengurusan Kampus dan Mesyuarat Fasiliti Negeri membabitkan Kepimpinan Kanan, Pejabat Pembangunan Fasiliti (PPF), Unit IT, Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA), dan Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP). Projek-projek yang telah dikenalpasti didokumentasikan dalam dokumen Pemetaan Projek dan Objektif Strategik ([Rujuk 1.2.4: Pemetaan Projek Inisiatif dan OS](#)). Aspirasi ini dizahirkan dengan 21 projek utama kampus antaranya “Smart Classroom”, Kemudahan Wifi Internet berjalur lebar, Transformasi Kolej Kediaman, menaiktaraf pejabat fakulti dan parkir solar berbumbung.

Projek-projek infrastruktur dan infostruktur yang ditetapkan oleh Kepimpinan Kanan seterusnya diberikan kepada Bahagian/Fakulti/Unit dan dipertanggungjawabkan kepada penyelia projek ([Rujuk 1.2.5: Senarai Projek Rektor dan Pemilik](#)). PPF memastikan projek ditetapkan berjaya mencapai tahap keupayaan fasiliti yang tinggi bagi menyokong aktiviti pengajaran dan pembelajaran UiTMCM dan mewujudkan persekitaran kampus lestari.

Projek yang dilaksanakan adalah berdasarkan objektif strategik universiti dengan mengoptimumkan sumber manusia dan aset sedia ada bagi memaksimumkan produktiviti dan meminimumkan kos perbelanjaan. Ia dizahirkan dengan penerimaan Anugerah Hijau Melaka 2019 dan Pengiktirafan Tandas Awam Bersih Peringkat Kebangsaan Tahun 2019 bagi kategori Institut Pengajian Tinggi (IPTA/IPTS) anjuran Jabatan Kerajaan Tempatan, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan.

SENARAI BUKTI:

1. [1.2.1 Amanat Naib Canselor 2020.pdf](#)
2. [1.2.2 Model Hala Tuju Strategik UiTM.pdf](#)
3. [1.2.3 Tema Strategik Pelan strategik UiTM2025.pdf](#)
4. [1.2.4 Pemetaan Projek Inisiatif dan OS.pdf](#)
5. [1.2.5 Senarai Projek Rektor dan Pemilik.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan Kanan sentiasa bersedia dan peka terhadap kehendak dan amanat Kementerian, Kerajaan Negeri, serta Pengurusan Tertinggi UiTM yang dijadikan teras dalam membantu merangka objektif strategik ke arah memacu kemajuan hala tuju kampus. Justeru, Kepimpinan Kanan memastikan keterlibatan secara langsung dengan menghadiri program-program utama anjuran Kerajaan Negeri, menerima dan membuat kunjung hormat dan turut hadir perbincangan khas bersama Kepimpinan Tertinggi UiTM. Bagi menjayakan projek bidang tumpuan, Kepimpinan Kanan memanfaatkan inisiatif Kunjung hormat dan Perbincangan Khas Bersama Datuk Bandar, Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi), Penolong Naib Canselor (Pembangunan Infrastruktur & Infostruktur) [\(Rujuk 1.3.1 Keterlibatan Rektor Bersama Pemegang Taruh\)](#).

Selari dengan kehendak Pemegang Taruh, Kepimpinan Kanan seterusnya melaksanakan inisiatif penyebarluasan maklumat penting tersebut kepada seluruh warga UiTMCM agar dapat direalisasikan secara kolektif. Antara inisiatif penyebarluasan tersebut adalah menerusi program dan aktiviti dalaman seperti Amanat Rektor, Mesyuarat Pengurusan, Mesyuarat Akademik, Perhimpunan Bulanan staf, Majlis Istiadat Konvokesyen mahupun Minggu Destinasi Siswa (MDS) serta mesyuarat khas projek bagi perbincangan lanjut perkembangan kemajuan projek [\(Rujuk 1.3.2 Kaedah Penyebarluasan UiTMCM\)](#).

Peranan hebahan maklumat melalui media sosial rasmi UiTMCM turut dititikberatkan oleh Kepimpinan Kanan dalam memastikan maklumat penting universiti seperti hebahan program utama, pelaporan kemajuan dan pelaksanaan mahupun hasil-hasil kejayaan kampus khususnya berkaitan bidang tumpuan turut dibuat di peringkat umum [\(Rujuk 1.3.3 Hebahan Media Sosial Rasmi UiTMCM\)](#). Dengan ini, ketampakan UiTMCM di pelbagai peringkat akan lebih diperlihatkan secara meluas sekaligus mengangkat kredibiliti serta imej kampus.

Selari dengan agenda ke arah kampus produktif, Kepimpinan Kanan telah merangka beberapa strategi sebagai persediaan awal untuk mencapai sasaran ketiga-tiga objektif strategik dari aspek pengurusan infrastruktur dan infostruktur yang lebih berkualiti. Bertepatan dengan OS1, perancangan projek bidang tumpuan adalah untuk mengurus dan memperkasa infrastruktur lestari antaranya adalah tumpuan untuk mengekalkan kejayaan pada tahun 2018 menerusi pengiktirafan Anugerah Blue Ribbon Beyond iaitu kampus bebas asap rokok, Anugerah Hijau Negeri Melaka dan Anugerah Tandas Awam Bersih. Matlamat pencapaian ini mampu menyediakan fasiliti dan persekitaran kampus yang bersih dan selesa buat warga kampus di samping dapat mengekalkan kelestarian sebagai Kampus Hijau dengan amalan pembudayaan dan inovasi hijau, bebas pencemaran sisa puntung rokok yang juga menjadi punca prasarana tandas tersumbat. Oleh itu, Kepimpinan Kanan telah menyokong penuh penganjuran kempen, karnival dan program berteraskan kampus hijau serta aktiviti keceriaan dan jadual pemantauan kebersihan tandas, juga turut menghadiri Mesyuarat Post Exco Pendidikan, Pengajian Tinggi, Sains & Teknologi Teknologi Hijau & Inovasi [\(Rujuk 1.3.4 Persediaan Sasaran Pengiktirafan Anugerah\)](#).

Seperti yang digariskan dibawah Projek Khas Rektor, beberapa projek naiktaraf infrastruktur ICT iaitu kemudahan WIFI kampus dimana ia mampu menyokong inisiatif ke arah kampus digital dimana melengkapkan lagi fasiliti seperti makmal komputer, bilik mesyuarat utama, smart classroom, big data lab, dan digital library serta mengemaskini rangkaian sistem maklumat dan aplikasi UiTMCM khususnya projek i-CAMPUS. Seterusnya, bagi mencapai OS 3, Kepimpinan Kanan turut menyokong penuh usaha ke arah pengurusan kewangan yang mampan termasuklah dari aspek penguncupan pengurusan kos, penjimatan penggunaan sumber dan penjanaan pendapatan. Hal ini dibuktikan dengan Projek Keusahawanan Inkubator KBM, Projek Waqaf Dusun Ilmu (WaDI), Teja Honey, dan sewaan ruang fasiliti [\(Rujuk 1.3.5](#)

SENARAI BUKTI :

1. [1.3.1 Keterlibatan Rektor Bersama Pemegang Taruh.pdf](#)
2. [1.3.2 Kedah Penyebarluasan UiTMCM.pdf](#)
3. [1.3.3 Hebahan Media Sosial Rasmi UiTMCM.pdf](#)
4. [1.3.4 Persediaan Sasaran Pengiktirafan Anugerah.pdf](#)
5. [1.3.5 Inisiatif Projek Objektif Strategik 2 & 3.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepimpinan Kanan mengambil berat setiap maklumbalas daripada pelanggan UiTMCM melalui kaji selidik yang dijalankan di setiap bahagian dan unit. Data yang diperolehi dari SuFo, Kajian Pengesanan Graduan, Kajian Kepuasan Hati UiTM, dan kaji selidik kepuasan pelanggan digunakan untuk penambahbaikan perkhidmatan, menaik taraf infrastruktur dan infostruktur UiTMCM. ([Rujuk 1.4.1.1: Indeks Kepuasan Hati Pelanggan dan Graduan 2019 2020](#)).

Kepimpinan Kanan memastikan setiap projek yang diputuskan dijalankan dengan teliti merujuk kepada prosedur-prosedur yang ditetapkan. Manual Prosedur Kerja (MPK) dijadikan rujukan bagi setiap kerja-kerja mengawal, mengurus dan menyelia kontraktor perkhidmatan termasuk kaedah pembayaran mengikut kontrak. ([rujuk 1.4.1.2: Manual Prosedur Kerja - Mengurus Operasi Pembaikan Awam UiTM](#)). Ia membantu meningkatkan kecekapan serta keberkesanan sesebuah projek.

Strategi Pengurusan

Kepimpinan Kanan UiTMCM melantik Penyelia Projek dari kalangan Staf Pentadbiran dan Staf Akademik untuk dipadankan dengan Jurutera/Penolong Jurutera PPF untuk tujuan semak danimbang bagi setiap projek. ([rujuk 1.4.1.3: Surat Lantikan Penyelia Projek Fasiliti UiTMCM](#)). Langkah ini membantu pegawai dan staf menjalankan tugas dengan lebih cekap dan penghasilan projek yang efektif. Penyelia akan menggariskan spesifikasi projek yang dihasratkan bagi memastikan hasil projek yang dilaksanakan menepati keperluan pengguna. Selain daripada itu, Penyelia juga bertindak untuk membantu memantau kemajuan projek dari masa ke semasa. Pelaporan kemajuan projek dibentangkan oleh Penyelia/Pengarah PPF secara berkala di dalam beberapa mesyuarat iaitu Mesyuarat Pengurusan Kampus (MPK); Mesyuarat Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti Negeri UiTMCM (JPPFN); dan Mesyuarat Jawatankuasa Pentadbiran Projek Negeri (JPePN) UiTMCM. Mesyuarat-mesyuarat ini menjadi platform khas untuk memastikan projek-projek yang dijalankan mengikut garis masa yang telah ditetapkan ([rujuk 1.4.1.4: Laporan status terkini projek dalam Minit Mesyuarat MPKAG](#)).

Selain daripada itu, beberapa siri pemantauan oleh Kepimpinan Kanan UiTMCM juga dilakukan dari masa ke semasa bagi memastikan kesemua projek-projek yang dijalankan berjaya disiapkan mengikut perancangan. Pemantauan dibuat bersama Penyelia Projek dan Jurutera/Penolong Jurutera bagi memastikan spesifikasi projek memenuhi keperluan yang telah ditetapkan, mendapatkan maklumbalas dari pelaksana projek serta memastikan ianya disiapkan mengikut jadual. ([rujuk 1.4.1.5: Laporan Lawatan Pemantauan Projek UiTMCM](#)). Sebagai contoh, Projek Smart Classroom, di UiTMCM KAG, Rektor menjalankan 3 kali lawatan pemantauan iaitu pada 11 Julai 2019, 15 Februari 2020 dan 30 November 2020.

SENARAI BUKTI:

1. [1.4.1.1 Indeks Kepuasan Hati Pelanggan dan Graduan 2019 2020.pdf](#)
2. [1.4.1.2 Manual Prosedur Kerja - Mengurus Operasi Pembaikan Awam UiTM.pdf](#)
3. [1.4.1.3 Surat Lantikan Penyelia Projek Fasiliti UiTMCM.pdf](#)
4. [1.4.1.4 Laporan status terkini projek dalam Minit Mesyuarat MPKAG.pdf](#)
5. [1.4.1.5 Laporan Lawatan Pemantauan Projek UiTMCM.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan Kanan UiTMCM sentiasa memberi tumpuan terhadap pengurusan risiko dengan mengenalpasti permasalahan dan cabaran dalam pelaksanaan OS khususnya dalam projek-projek pembangunan dan penaiktarafan infrastruktur dan infostruktur universiti. Pengurusan risiko dilakukan melalui pelan pemantauan dan pelan pencegahan risiko universiti. ([rujuk 1.4.2.1: Jenis Risiko & Dokumen Daftar Risiko](#))

Bagi memastikan sumber tenaga UiTMCM dibekalkan dengan kemahiran pengurusan risiko mencukupi, Kepimpinan Kanan turut meluluskan penyertaan staf untuk menghadiri kursus pengurusan operasi ([rujuk 1.4.2.2: Senarai staff PPF menghadiri kursus pengurusan risiko](#)). Penglibatan staf dalam kursus-kursus seumpamanya ini meningkatkan pengetahuan pengurusan risiko operasi serta dapat dimanfaatkan ke dalam rangkaian pengurusan sumber tenaga manusia dan sumber pendokumentasian.

Pengurusan Kanan UiTMCM juga mengenalpasti, menganalisis, dan bertindak balas terhadap faktor-faktor risiko yang menjadi rutin pengoperasian sesebuah projek ([rujuk 1.4.2.3: Analisis risiko PPF](#)). Sebagai contoh, OS PPF dalam salah satu risiko melibatkan teras Kepimpinan (Tadbir Urus dan Sistem Sokongan) iaitu “Mengurus dan memperkasa infrastruktur lestari” mengenalpasti cabaran di mana “Seorang penolong jurutera perlu menjaga 3 bengkel dalam satu masa”. Berikutan itu, Kepimpinan Kanan UiTM telah mengambil inisiatif melantik Penyelia Projek bagi membantu Jurutera/Penolong Jurutera membuat pemantauan dan mengurangkan risiko yang dijangka.

Tindakan proaktif telah diambil bagi memastikan projek dilaksanakan dengan sempurna dan mengelakkan kejadian-kejadian yang tidak diingini berlaku. PPF mengikut standard pengurusan risiko “Hazard Identification, Risk Assessment and Risk Control” (HIRARC) dalam menjalankan Kerja-kerja Penyelenggaraan Bangunan Asrama, Dewan Kemudahan Pelajar dan Bangunan Sokongan. Laporan analisis risiko ([rujuk 1.4.2.4: Projek Membina Dewan Tambahan Terbuka Dewan Taming Sari](#)) juga dijadikan sebagai teras pengendalian risiko dalam pelaksanaan projek pembangunan.

Kesimpulannya, proses penilaian risiko ini telah berjaya memastikan keberkesanan sasaran objektif seperti dalam proses pembangunan dan pembinaan projek bidang tumpuan seterusnya mengoptimumkan produktiviti.

SENARAI BUKTI :

1. [1.4.2.1 Jenis Risiko dan Dokumen Daftar Risiko.pdf](#)
2. [1.4.2.2 Senarai Staf menghadiri latihan risiko.pdf](#)
3. [1.4.2.3 Analisis risiko PPF.pdf](#)
4. [1.4.2.4 Laporan Hazard Projek Membina Dewan Tambahan Terbuka Dewan Taming Sari.pdf](#)

1.4.3 MENGAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan Kanan menekankan kepada pencegahan dan penambahbaikan bagi meningkatkan kecekapan pengurusan terutamanya dalam pengurusan fasiliti. Bagi memenuhi tujuan tersebut, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dijalankan setiap 6 bulan untuk mengkaji semula keberkesanan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCM.

Pengurusan UiTMCM terlibat dalam membincangkan status tindakan dari laporan yang terdahulu termasuk maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, iaitu:

- a) Kepuasan pelanggan dan maklumbalas dari pihak yang berminat dan berkaitan (aduan dan maklum balas pelanggan);
- b) Pencapaian Objektif Kualiti
- c) Prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan
- d) Ketidapatuhan dan Tindakan Pembetulan
- e) Keputusan pemantauan dan pengukuran
- f) Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam
- g) Peluang untuk penambahbaikan
- f) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang

Hasil daripada laporan MKSP, Kepimpinan Kanan telah mengambil tindakan sesuai untuk penambahbaikan. Projek penambahbaikan yang dilakukan menampakkan hasil yang positif pada Tahun 2020 dengan peningkatan sebanyak 20.1% dan 12.1% bagi setiap bahagian ([rujuk 1.4.3.1: Laporan kajian kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan UiTMCM 2019 dan 2020](#)) berbanding laporan asal 80.6% (PPF) dan 85.6% (Unit IT) pada Tahun 2019.

Sebanyak 15 item kemudahan prasarana infrastruktur dan infostruktur universiti juga dinilai dari Indeks Kepuasan Hati Graduan UiTMCM, 2019-2020 antaranya kemudahan dewan kuliah/bilik kuliah, kesihatan, kemudahan ICT, kemudahan sukan/rekreasi dan keselamatan ([rujuk 1.4.3.2: Indeks Kepuasan Hati Graduan UiTMCM, 2019-2020](#)). Secara keseluruhan kepuasan hati graduan adalah positif meningkat dari nilai 4.09 pada tahun 2019 ke 4.13 pada tahun 2020.

Segala dapatan dari laporan audit semakan pematuhan tadbir urus pengurusan risiko juga telah diambil perhatian oleh Kepimpinan Kanan ([rujuk 1.4.3.3: Ringkasan Laporan Penemuan Audit Dalam 2019](#)). Respon kepada audit tersebut, pelaksanaan penambahbaikan projek infrastruktur telah dilakukan kepada Bengkel IDE FSSR iaitu penggunaan peralatan dan pakaian keselamatan, dan pemeriksaan Amalan & Budaya 5S dikalangan pensyarah dan pelajar.

Pemantauan berkala terhadap e-aduan fasiliti yang diterima dari warga kampus dari masa ke

semasa juga menjadi keutamaan kepada pengurusan. ([rujuk 1.4.3.4: Laporan pencapaian kajian kepuasan pelanggan 2020 Jabatan Infrastruktur dan Bahagian Pengurusan Fasiliti](#)). Peratusan penambahbaikan dan penyelesaian masalah diselesaikan mengikut piagam pelanggan PPF dengan UiTM Kampus Alor Gajah merekodkan e-aduan yang sangat baik iaitu Kampus Alor Gajah (100%) dan Kampus Bandaraya Melaka (95%).

SENARAI BUKTI :

1. [1.4.3.1 Index kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan 2019 dan 2020.pdf](#)
2. [1.4.3.2 Indeks Kepuasan Hati Graduan UiTMCM, 2019-2020.pdf](#)
3. [1.4.3.3 Ringkasan Laporan Penemuan Audit Dalam 2019.pdf](#)
4. [1.4.3.4 Laporan pencapaian kajian kepuasan pelanggan 2020 Jabatan Infrastruktur dan Bahagian Pengurusan Fasiliti.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan Kanan UiTMCM sentiasa mencari dan memastikan peluang projek bagi pembangunan infrastruktur dan infostruktur yang mampu menghasilkan impak positif dan bermanfaat kepada pelanggan dalaman dan luaran. Oleh itu, sokongan penuh terhadap proses integrasi hasil kejayaan ketiga-tiga kampus UiTMCM adalah menjadi keutamaan Kepimpinan Kanan dalam menggerakkan sumber manusia untuk sentiasa berusaha demi mencapai senarai sasaran objektif strategik tersebut.

Hasil siri kejayaan projek ini telah membuktikan bahawa Kepimpinan Kanan menitikberatkan peluang membentuk integrasi melalui kerjasama strategik daripada pelbagai agensi apabila berjaya mendapat pengiktirafan daripada pihak luar seperti Anugerah Blue Ribbon Beyond, Anugerah Hijau Negeri Melaka, Anugerah Tandas Awam Bersih Peringkat Kebangsaan Kategori IPTA/IPTS, dan menjadi Hub Penghantaran Pulang Pelajar IPT Zon Selatan semasa PKP 1.0 ([Rujuk 1.5.1 Sijil Pengiktirafan Anugerah](#)).

Sasaran ke arah kampus produktif dari aspek penambahbaikan infrastruktur dan infostruktur dapat dilihat menerusi peningkatan penggunaan ruang fasiliti seperti Smart Classroom di peringkat antarabangsa ([Rujuk 1.5.2 Penggunaan Ruang Fasiliti UiTMCM Oleh Pihak Luar](#)). Di samping itu, pertambahan aktiviti kunjungan hormat serta lawatan penanda aras ke UiTMCM juga membuktikan bahawa integrasi kejayaan bidang tumpuan ketiga-tiga kampus turut mendapat perhatian ramai dipelbagai peringkat ([Rujuk 1.5.3 Lawatan Kunjung Hormat dan Penanda Aras Ke UiTMCM](#)).

Antara inisiatif yang berhasil mengetengahkan konsep integrasi kampus adalah dari aspek inovasi yang disokong penuh oleh Kepimpinan Kanan dalam melaksanakan penambahbaikan kepada sistem operasi dan perkhidmatan khususnya kepada pelanggan UiTMCM. Menerusi projek inovasi UiTMCM i-CAMPUS yang telah memenangi Emas juga telah memperlihatkan sebuah inisiatif integrasi sistem kerja dan capaian akses terus pekhidmatan gabungan 6 komponen pengurusan utama UiTMCM dalam satu aplikasi ([Rujuk 1.5.4 Sijil UiTMCM i-Campus](#)).

Justeru, hasil kejayaan projek-projek bidang tumpuan ke arah Pengurusan Infrastruktur dan Infostruktur Berkualiti Pemangkin Kampus Produktif telah membuktikan keberhasilan integrasi PS UiTMCM mengikut ketetapan perancangan, pelaksanaan dan pemantauan oleh Kepimpinan Kanan secara holistik dan konsisten dari masa ke masa. _

SENARAI BUKTI :

1. [1.5.1 Sijil Pengiktirafan Anugerah.pdf](#)
2. [1.5.2 Penggunaan Ruang Fasiliti UiTMCM Oleh Pihak Luar.pdf](#)
3. [1.5.3 Lawatan Kunjung Hormat dan Penanda Aras Ke UiTMCM.pdf](#)
4. [1.5.4 Sijil UiTMCM iCampus.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Nilai Kebersamaan dan Keterlibatan, Pemangkin Produktiviti Universiti cetusan Kepimpinan Kanan UiTMCM dibudayakan dan dihayati pelanggan agar PS UiTMCM mencapai sasaran. Proses Perancangan Strategik (PS) UiTMCM 2016-2020 dan PS UiTMCM 2025 melibatkan seluruh pelanggan walaupun berhadapan pelbagai cabaran dan risiko. Cabaran semasa menuntut perancangan strategik (PS) UiTMCM lebih berinovasi, fokus mengurangkan kebergantungan dana dan meningkatkan produktiviti bagi memperkasakan penawaran perkhidmatan berkualiti.

Perancangan

Kepimpinan Kanan UiTMCM sentiasa memastikan perancangan projek bidang tumpuan selari dengan objektif dan inisiatif strategik yang menyokong aspirasi Universiti, KPM, Kerajaan Negeri Melaka dan keperluan semasa. PS UiTMCM 2016-2020 dan PS UiTMCM 2025 yang menyokong bidang tumpuan, iaitu Pengurusan Fasiliti dan Teknologi adalah dari teras Kepimpinan berpandukan Model Hala Tuju Strategik UiTM yang dipetakan dalam dokumen PS. Setelah pemetaan projek bidang tumpuan diselarikan dengan objektif strategik dan inisiatif strategik, Kepimpinan Kanan UiTMCM membentuk pasukan bagi melaksanakan projek inisiatif. Pasukan ini terdiri daripada Pengarah Peneraju (Rektor), Pengarah Program (Ketua Fakulti/Bahagian/Unit), Pengurus Projek (Staf) dan dibantu oleh ahli-ahli yang terdiri daripada staf pelbagai Fakulti/Bahagian/Unit. Sejurus penyediaan Profil Projek, Pengurus Projek bertanggungjawab menyediakan Pelan Tindakan sebagai rujukan proses kerja.

Pelaksanaan

Pelan Penyebarluasan PS UiTMCM menumpukan semua pelanggan UiTMCM. Pelbagai platform seperti mesyuarat, bengkel/latihan, perasmian majlis/program dan media digunakan untuk aktiviti penyebaran PS UiTMCM. Selain pelan penyebaran, Kepimpinan Kanan UiTMCM turut membentuk pelan pemantauan PS UiTMCM. Kaedah pemantauan seperti bengkel, mesyuarat, soal selidik dan pelaporan pencapaian projek inisiatif dipantau secara berkala (setiap bulan) oleh Kepimpinan Kanan UiTMCM untuk tindakan pencegahan/penambahbaikan. Analisis data daripada pelbagai sumber pelanggan UiTMCM dijana sebagai asas PS.

Pemantauan

Risiko berkaitan dengan bidang tumpuan adalah risiko strategik, risiko kewangan dan risiko operasi. Risiko-risiko ini dikenalpasti oleh pasukan projek semasa PS UiTMCM dan sepanjang proses pelaksanaan projek bidang tumpuan. Setiap risiko yang dikenalpasti disusuli cadangan penambahbaikan. Cadangan ini dimajukan oleh Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) kepada Kepimpinan Kanan UiTMCM untuk tindakan selanjutnya. Pelan Pemantauan PS UiTMCM dibentuk bagi mengenalpasti risiko sepanjang proses projek inisiatif dilaksanakan. Senarai risiko ini dikenalpasti oleh Pengarah Program dan Pengurus Projek melalui SWOT analisis daripada panduan dasar yang berkenaan bidang tumpuan. Proses penilaian risiko yang dibudayakan dalam UiTMCM telah meminimumkan impak risiko kepada pelanggan, mengoptimum tenaga kerja, minimum kos perbelanjaan dan memaksimumkan produktiviti.

Setiap enam bulan, Kepimpinan UiTMCM melaksanakan mesyuarat/bengkel semak semula PS UiTMCM. Status pencapaian projek PS UiTMCM dilaporkan oleh Ketua Fakulti/Bahagian/Unit

untuk tindakan PSTU melaksanakan pembentangan kepada Kepimpinan Kanan UiTMCM. Proses semak semula dilaksanakan bagi mendapatkan penyelesaian mengatasi risiko pelaksanaan projek PS. Setiap cadangan penyelesaian pasti berlandaskan kos minimum, optimum aset sedia ada dan maksimumkan produktiviti kampus.

Tindakan

Dalam penguncupan saluran kewangan, keperluan pengurusan infrastruktur dan infostruktur berkualiti untuk pelanggan luaran serta dalaman, Kepimpinan Kanan UiTMCM giat mencari rangkaian kerjasama bersama industri bagi mengatasi risiko kewangan, di samping mengutamakan aspek inovasi dalam tindakan. Inovasi ini dintegrasikan keseluruhan pelanggan UiTMCM dengan mewarwarkan kejayaan projek bidang tumpuan yang berimpak di media sosial UiTMCM dan laman sesawang pemantauan Kepimpinan Kanan UiTMCM. Hasilnya, 2019 dan 2020 dilaporkan UiTMCM menerima lawatan penanda aras daripada pelbagai pihak yang ingin mempelajari proses PS UiTMCM sehingga mencapai pelaksanaan projek bidang tumpuan.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Cabaran semasa menuntut perancangan strategik (PS) UiTMCM lebih berinovasi, mengurangkan kos dan meningkatkan produktiviti bagi memperkasakan penawaran perkhidmatan berkualiti. Perubahan teknologi, dasar kurangkan kebergantungan dengan dana kerajaan dan tuntutan perkhidmatan berkualiti memandu PS UiTMCM ke arah pengurusan infrastruktur dan infostruktur berkualiti bagi pemangkin kampus produktif.

Kepimpinan Kanan UiTMCM sentiasa memastikan perancangan projek bidang tumpuan selari dengan objektif dan inisiatif strategik yang menyokong aspirasi Universiti, KPM dan keperluan semasa. PS UiTMCM 2016-2020 yang menyokong bidang tumpuan, iaitu Pengurusan Fasiliti dan Teknologi adalah dari teras kepimpinan berpandukan Model Hala Tuju Strategik UiTM. Teras ini adalah bagi menyokong sistem sokongan daripada infrastruktur dan infostruktur yang lestari ([rujuk 2.2.1: Model Hala Tuju Strategik UiTM](#)). Pendekatan PS UiTMCM tahun 2016-2020 bagi pengurusan fasiliti dan teknologi adalah berasaskan inovasi, penjimatan kos, penjanaan kewangan dan peningkatan produktiviti. Pendekatan ini melalui tiga fasa, iaitu Fasa I (Fasa Asas), Fasa II (Fasa Pengukuhan) dan Fasa III (Fasa Pemerkasaan) ([rujuk 2.2.2: Model Hala Tuju Strategik UiTMCM 2016-2020](#)).

Pendekatan PS UiTMCM diselarikan dengan Misi, Visi, dan Objektif UiTMCM untuk mengatur amalan kewangan yang menjimatkan ke arah kelestarian organisasi. Pembentukan objektif strategik dibentuk daripada Agenda Utama UiTM (Pelan Perancangan Strategik UiTM), iaitu kemampuan kewangan dan pemantapan tadbir urus. Objektif strategik yang selari dengan bidang tumpuan adalah Objektif Strategik 1) mengurus dan memperkasa infrastruktur lestari, 2) Meningkatkan prestasi, integrasi dan konsolidasi sistem serta capaian internet (jalur lebar) secara menyeluruh di dalam kampus dan 3) memampatkan pengurusan kewangan.

Kepimpinan Kanan UiTMCM yakin bahawa PS bagi Pengurusan fasiliti dan teknologi yang berkualiti meningkatkan produktiviti kampus melalui peningkatan akses Bumiputera ke UiTMCM, peningkatan graduan tamat tempoh dan penjanaan kewangan yang mampan. Aspirasi ini dizahirkan dengan pembentukan objektif dan inisiatif strategik ([rujuk 2.2.3: Pemetaan Projek Fasiliti dan Teknologi](#)).

Setelah pemetaan projek bidang tumpuan diselarikan dengan objektif strategik dan inisiatif strategik, Kepimpinan Kanan UiTMCM membentuk pasukan bagi melaksanakan projek inisiatif tersebut melalui dokumen profil projek ([rujuk 2.2.4: Profil Projek Dewan Annexe](#)). Pasukan ini terdiri daripada Pengarah Peneraju (Rektor), Pengarah Program (Pengarah PPF), Pengurus Projek (Jurutera) dan dibantu oleh ahli-ahli yang terdiri daripada Pembantu Jurutera. Strategi meletakkan nama jawatan disetiap posisi adalah bagi memastikan projek kekal berlangsung. Dalam Profil Projek turut dinyatakan tempoh bermula dan anggaran tempoh tamat projek ini. Bagi projek Annexe I, anggaran tempoh tamat adalah 2018, namun projek ini dilaporkan siap pada 2019 kerana berlaku cadangan perubahan struktur bangunan Annexe oleh PPF, UiTM Shah Alam sebagai langkah penjimatan kos. Sejurus penyediaan Profil Projek, Pengurus Projek bertanggungjawab menyediakan Pelan Tindakan sebagai rujukan proses kerja. Dokumen ini mengandungi maklumat senarai aktiviti (proses kerja), tarikh mula dan tamat sesuatu aktiviti serta output daripada setiap aktiviti untuk dinilai peratus pencapaian ([rujuk 2.2.5: Fasa Pembinaan Annexe](#)).

Bagi merealisasikan PS UiTMCM 2016-2020, Kepimpinan Kanan UiTMCM sebagai Perancang dan Pemantau menggerakkan Fakulti/Bahagian/Unit sebagai kumpulan pelaksana yang menjayakan projek inisiatif bagi mencapai bidang tumpuan. Manakala, fungsi PSTU di bawah Unit Kualiti adalah menyelaras projek inisiatif selari dengan objektif strategik bagi mencapai sasaran Petunjuk Prestasi yang disasarkan kepada UiTMCM setiap tahun.

SENARAI BUKTI:

1. [2.2.1 Model Hala Tuju Strategik UiTM.pdf](#)

2. [2.2.2 Model Hala Tuju Strategik UiTMCM.pdf](#)
3. [2.2.3 Pemetaan Projek.pdf](#)
4. [2.2.4 Profil Projek Annexe \(1\).pdf](#)
5. [2.2.5 Fasa Pembinaan Annexe \(1\) \(1\).pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PS UiTMCM terbahagi kepada dua, iaitu perancangan jangka panjang dan perancangan jangka pendek. Bagi perancangan jangka panjang, UiTMCM tertakluk kepada Pelan Strategik UiTM 2016-2020 yang selari dengan Agenda Nasional (Rancangan Malaysia Kesebelas 2016-2020), Agenda Kementerian Pengajian Tinggi (Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia: Pengajian Tinggi) ([rujuk 2.3.1: Proses PS UiTMCM 2016-2020](#)). Bagi perancangan jangka pendek, proses PS UiTMCM adalah berdasarkan Amanat Kementerian, Amanat Naib Canselor, Amanat Rektor, dapatan audit dalam/luar dan input kaji selidik.

PS UiTMCM 2016-2020 adalah berdasarkan Rancangan Malaysia Kesebelas dan diselarakan dengan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (2015-2025) daripada Kementerian Pendidikan Tinggi. Dalam pelan ini dinyatakan Model 10 lonjakan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pengajian Tinggi) dan lonjakan berkaitan dengan bidang tumpuan adalah Lonjakan 5 (Kemampuan Kewangan) dan Lonjakan 6 (Pemantapan Tadbir Urus). Dalam Pelan Strategik UiTM 2016-2020, UiTM mengenalpasti lima teras asas PS dan yang berkaitan dengan bidang tumpuan adalah kepimpinan yang melaksanakan Agenda Utama RMKe11 UiTM dan KPI 6, iaitu Peratus Penjana Pendapatan ([rujuk 2.3.2: PS UiTMCM 2016-2020 dan RMKe-11](#)). Projek-projek PS yang dikenalpasti didokumentasikan dalam dokumen Pemetaan Projek dan Objektif Strategik (OS) yang memetakan projek bidang tumpuan dengan Agenda Utama UiTM dan OS. Projek bidang tumpuan dipetakan kepada OS1, mengurus dan memperkasa infrastruktur lestari; OS2, memastikan prestasi, integrasi dan konsolidasi sistem serta capaian internet (jalur lebar) secara menyeluruh; OS3, memampatkan pengurusan kewangan. Seterusnya, OS ini diselarakan dengan sasaran PI yang membawa kepada pembentukan inisiatif strategik. Dokumen Pemetaan Projek dan OS ini turut diaplikasi kepada Teras PS yang lain ([rujuk 2.3.3: Pemetaan Objektif Strategik](#)).

Bagi memastikan PS UiTMCM didokumentasi secara sistematik dan strategik untuk mencapai pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan, projek bidang tumpuan juga didokumenkan ke dalam Profil Projek ([rujuk 2.3.4: Profil Projek](#)). Dokumen ini memperuntukkan setiap projek PS UiTMCM yang didaftarkan di dalam Profil Projek dipantau secara sistematik oleh Pengarah Pengeraju (Rektor), Pengarah Program (Pengarah PPF) dan Pengurus Projek (Jurutera). Profil Projek ini mengandungi strategi pelaksanaan projek bidang tumpuan, hasil utama setiap pencapaian strategi dan diselarakan dengan PI yang berkaitan, iaitu 1) jumlah pendapatan yang dijana melalui aset universiti, 2) indeks kepuasan graduan terhadap prasarana pengajaran universiti dan 3) jumlah penggunaan kapasiti akademik. Perincian dokumen PS, 1) Profil Projek dan 2) Pemetaan Projek dan OS bertujuan memandu pasukan projek memahami proses PS bagi projek inisiatif dan walaupun staf bersilih ganti, dokumen PS ini kekal rujukan utama kepada pasukan projek yang baharu untuk meneruskan progres pelaksanaan dan pencapaian projek.

Kepimpinan Kanan UiTMCM sentiasa memastikan aspirasi UiTM serta UiTMCM disebarluaskan kepada seluruh pelanggan UiTMCM agar komponen ini bergerak selari mencapai hala tuju UiTMCM untuk menjadi Kampus Tersohor. Justeru itu, bagi merealisasikan PS UiTMCM 2016-2020 terutama mencapai pelaksanaan projek bidang tumpuan, Kepimpinan Kanan UiTMCM telah merangka pelan tindakan untuk penyebarluasan kepada semua peringkat pelanggan, iaitu PTJ, staf akademik/pentadbiran, pelajar, ibu bapa, komuniti, industri dan alumni ([rujuk 2.3.5: Pelan Tindakan Penyebarluasan](#)). Pelan Tindakan Penyebarluasan ini bagi memastikan seluruh pelanggan luaran dan dalaman UiTMCM memahami, menghayati dan menyumbang kepada keberhasilan PS UiTMCM.

SENARAI BUKTI :

1. [2.3.1 Proses PS UiTMCM.pdf](#)

2. [2.3.2 PS UTMUM & RMR.pdf](#)
3. [2.3.3 Pemetaan Objektif Strategik.pdf](#)
4. [2.3.4 Profil Projek Annexe.pdf](#)
5. [2.3.5 Pelan Tindakan Penyebarluasan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Setelah pelaksanaan PS UiTMCM, proses pemantauan melalui kaedah survei ke semua pelanggan UiTMCM dilaksanakan. Rekod Pemantauan Projek, Data Kajian Pengesanan Graduan, Data Konvokesyen, Laporan Aduan dari FMS, UNITS, Laporan Audit Dalam/Luar dan kaji selidik kepuasan pelanggan dari inisiatif Kepimpinan Kanan UiTMCM dilaksanakan di setiap bahagian dan unit UiTMCM adalah kaedah pengukuran bagi memperolehi maklumbalas daripada seluruh pelanggan UiTMCM ([rujuk 2.4.1.1: Carta Alir Pengukuran UiTMCM](#)) dan proses ini dipantau oleh Kepimpinan Kanan UiTMCM sebagai asas tindakan penambahbaikan. Pemantau Data membentangkan input daripada Pelanggan UiTMCM melalui siri mesyuarat yang dilaksanakan secara berkala ([rujuk 2.4.1.2: Siri Mesyuarat PS UiTMCM](#)). Cadangan tindakan penambahbaikan diputuskan oleh Kepimpinan Kanan UiTMCM untuk tindakan Ketua Fakulti/Bahagian/Unit. Data dijana oleh Pemantau Data.

Kaedah pemantauan PS UiTMCM dilaksanakan secara berkala (setiap bulan) oleh Kepimpinan Kanan UiTMCM sebagai rujukan Ketua Fakulti/Bahagian/Unit ([rujuk 2.4.1.3: email pelaporan PS UiTMCM](#)). Perkara ini dinyatakan dalam Pelan Pemantauan PS UiTMCM 2015-2020 ([rujuk 2.4.1.4: Pelan Pemantauan PS UiTMCM](#)). Pelaporan pencapaian PS dilaporkan oleh Ketua Fakulti/Bahagian/Unit kepada PSTU dan dimurnikan untuk pembentangan kepada Rektor. Pelaporan ini diberikan status Capai, Belum Capai, Tidak Capai dan Gugur. Bagi status selain Capai, Ketua Fakulti/Bahagian/Unit melapor justifikasi pencapaian bagi mengenalpasti faktor halangan pencapaian sasaran PS UiTMCM untuk tindakan penambahbaikan oleh Kepimpinan Kanan UiTMCM ([rujuk 2.4.1.5: Laporan Pencapaian PS UiTMCM](#)).

Bagi penambahbaikan pelaporan PS UiTMCM, inovasi dilaksanakan bagi pengumpulan data. Jika 2019, proses ini dilaksanakan secara manual, namun tahun 2020 telah ditambahbaik dengan pelaporan data dan bukti pencapaian dilaksanakan secara automatik dalam [sistem e-Pldrive UiTMCM](#) yang dibangunkan oleh PSTU. Inovasi ini adalah impak besar kepada PS dalam pengurusan data dan penyebaran pengetahuan/maklumat untuk pelanggan UiTMCM. Inovasi pelaporan ini berkesan dalam memastikan setiap PS bagi mencapai bidang tumpuan dilaksanakan secara sistematik beserta bukti pelaporan. Data ini turut membantu Kepimpinan Kanan UiTMCM dalam membuat keputusan yang lebih strategik.

SENARAI BUKTI:

1. [2.4.1.1 Carta Alir Pengukuran UiTMCM.pdf](#)
2. [2.4.1.2 Siri Mesyuarat PS UiTMCM.pdf](#)
3. [2.4.1.3 email Pelaporan PS UiTMCM.pdf](#)
4. [2.4.1.4 Pelan Pemantauan PS UiTMCM \(1\).pdf](#)
5. [2.4.1.5 Laporan Pencapaian PS UiTMCM.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko berkaitan dengan bidang tumpuan adalah risiko manusia, risiko reputasi, risiko kewangan dan risiko operasi ([rujuk 2.4.2.1: dokumen risiko](#)). Risiko-risiko ini dikenalpasti oleh pasukan projek semasa perancangan dan sepanjang proses pelaksanaan projek bidang tumpuan. Maklumat risiko ini dipetakan di dalam dokumen Pemetaan Risiko dan OS ([rujuk 2.4.2.2: dokumen pemetaan projek inisiatif dan risiko](#)). Setiap risiko yang dikenalpasti disusuli cadangan penambahbaikan. Cadangan ini dimajukan oleh PSTU kepada Kepimpinan Kanan UiTMCM untuk tindakan selanjutnya. Pelan Pemantauan PS UiTMCM dibentuk bagi mengenalpasti risiko sepanjang proses projek inisiatif dilaksanakan. Senarai risiko ini dikenalpasti oleh Pengarah Program dan Pengurus Projek melalui SWOT analisis daripada panduan dasar yang berkenaan infrastruktur dan infostruktur ([rujuk 2.4.2.3: dokumen objektif pengurusan fasiliti](#)).

Bagi Projek Bengkel FSSR, Pengurus Projek telah mengenalpasti risiko pelaksanaan, iaitu pengendalian mesin dan penyelenggaraan bengkel yang memerlukan staf berkemahiran ([rujuk 2.4.2.4: dokumen daftar risiko](#)). Projek berimpak ini telah dilaksanakan kerana produktiviti hasil daripada projek ini dapat menjana kewangan, meningkatkan ketampakan UiTMCM melalui aktiviti perundingan dan memperluaskan kolaborasi UiTMCM bersama industri. Risiko penyelenggaraan yang tidak berkala dan sistematik mendedahkan pengguna (pensyarah/pelajar) dengan kemalangan serta bahaya. Ini mendedahkan UiTMCM dengan risiko reputasi jika kemalangan ini berlaku dan disebarkan di media sosial dan media perdana.

Seterusnya, pengenalpastian risiko dari Projek Pembinaan Parkir bagi kemudahan ibu bapa ketika konvokesyen berhadapan risiko kewangan sedangkan projek ini mempunyai impak kepada ibu bapa dan aktiviti keusahawanan pelajar. Tahun 2019, berlaku penguncupan bajet yang disalurkan kepada UiTMCM. Jika risiko projek ini tidak di atasi. UiTMCM berhadapan dengan risiko reputasi apabila ketidakpuasan hati pelanggan yang pernah berlaku terhadap air dan kolej UiTMCM tersebar di media sosial ([rujuk 2.4.2.5: bukti ketidakpuasan hati di media sosial](#)) dan ini menjejaskan imej UiTMCM.

Kesimpulannya, Kepimpinan Kanan UiTMCM peka, PS UiTMCM berdepan pelbagai risiko yang sentiasa diambil kira termasuk risiko yang dijangka sepanjang tempoh pelaksanaan projek itu bermula sehingga projek tersebut siap dan diserahkan kepada pengguna. Proses penilaian risiko yang dibudayakan dalam UiTMCM membantu meminimumkan impak risiko kepada pelanggan, mengoptimum tenaga kerja, minimum kos perbelanjaan dan memaksimumkan penjanaan. Hal ini meningkatkan produktiviti UiTMCM dari segi penjanaan pendapatan, memampakan kualiti perkhidmatan dan melestarikan ketampakan UiTMCM melalui kejayaan dari projek PS UiTMCM.

SENARAI BUKTI :

1. [2.4.2.1 Dokumen Risiko.pdf](#)
2. [2.4.2.2 Pemetaan Projek _ Risiko.pdf](#)
3. [2.4.2.3 Objektif Pengurusan Fasiliti.pdf](#)
4. [2.4.2.4 Daftar Risiko UiTMCM.pdf](#)
5. [2.4.2.5 bukti ketidakpuasan hati di media sosial.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Setiap enam bulan, Kepimpinan Kanan UiTMCM melaksanakan mesyuarat/bengkel semak semula PS UiTMCM ([rujuk 2.4.3.1: email semak semula PS](#)). Status pencapaian projek PS UiTMCM dilaporkan oleh Ketua Fakulti/Bahagian/Unit untuk tindakan PSTU melaksanakan pembentangan kepada Kepimpinan Kanan UiTMCM. Projek infrastruktur dan infostruktur yang berstatus belum capai atau pencapaian progres yang rendah diberi perhatian pada sesi semak semula ini. Bagi mencapai OS: Mengurus dan memperkasa infrastruktur lestari, kaji semula Projek Bengkel FSSR mempunyai risiko operasi penyelenggaraan mesin dan kurang tenaga kerja. Risiko ini dikenalpasti melalui analisa Dasar Pengurusan Fasiliti ([rujuk 2.4.3.2: Dasar Pengurusan Fasiliti Penyelenggaraan](#)). Dasar ini menyatakan objektif pengurusan operasi adalah memastikan setiap fasiliti UiTM berada dalam keadaan terurus, berfungsi dengan baik dan selamat untuk digunakan secara optimum. Strategi mencapai objektif pengurusan fasiliti berkualiti adalah penyelenggaraan berkala dilaksanakan untuk mencegah kegagalan fasiliti UiTM daripada berfungsi atau merosot prestasi dengan membuat pemeriksaan dan penyelenggaraan secara berkala. Oleh itu, tindakan penambahbaikan terhadap risiko yang dinyatakan adalah mengoptimum fungsi juruteknik UiTMCM melalui kaji semula skop kerja yang dilaksanakan oleh Bahagian Pentadbiran dan melantik Pensyarah sebagai AJK Penyelenggaraan Bengkel FSSR ([rujuk 2.4.3.3: email optimum sumber manusia](#)).

Tindakan penambahbaikan ini meminimumkan kos dan memaksimumkan produktiviti UiTMCM. Pembinaan Parkir adalah daripada analisa maklumbalas ibu bapa dan graduan ketika konvokesyen. Bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan dan keselesaan pelanggan UiTMCM projek parkir dipetakan sebagai inisiatif strategik bagi mencapai OS: Memampatkan pengurusan kewangan. Hasil analisa kewangan, projek ini diteruskan melalui kerjasama dengan UiTM Holding ([rujuk 2.4.3.4: Perjanjian UiTMCM dengan UiTM Holding](#)). Cadangan UiTM Holding untuk membina parkir solar secara langsung meminimumkan kos utiliti dan memaksimumkan produktiviti melalui aktiviti keusahawanan pelajar yang akan dilaksanakan.

Dapatan audit luar melaporkan capaian wifi di sekitar kampus adalah berkualiti rendah untuk tujuan pembelajaran terutama di UiTMCM KJM. Inisiatif menaiktaraf kelajuan Internet di UiTMCM KJM melibatkan kos yang tinggi hasil daripada analisa kewangan UiTMCM 2019. Bagi meningkatkan kualiti pengurusan infostruktur, cadangan tindakan penambahbaikan untuk menaiktaraf kelajuan Internet di UiTMCM KJM ini perlu dilaksanakan dengan kos yang minimum. Oleh itu, wujud peluang kerjasama dengan Melaka ICT Holding (MICTH) ([rujuk 2.4.3.5: Perjanjian UiTMCM bersama MICTH](#)) untuk pembinaan Pencawang Telco di KJM turut menjana sumber pendapatan UiTMCM.

SENARAI BUKTI :

1. [2.4.3.1 Semak Semula PS.pdf](#)
2. [2.4.3.2 Dasar Fasiliti Penyelenggaraan.pdf](#)
3. [2.4.3.3 Optimum Sumber Manusia.pdf](#)
4. [2.4.3.4 Kerjasama UiTM Holding.pdf](#)
5. [2.4.3.5 Kerjasama MICTH.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kejayaan Pelan Penyebarluasan dan Pelan Pemantauan UiTMCM adalah inovasi PS UiTMCM. Inovasi Blue Print Pelan Penyebarluasan dan Pelan Pemantauan UiTMCM membuktikan PS UiTMCM berjaya menyahut aspirasi nasional, UiTM dan memenuhi keperluan pelanggan UiTMCM. Hasil Pelan Pemantauan mencetus idea penambahbaikan untuk Kepimpinan Kanan UiTMCM giat mencari rangkaian kerjasama bersama industri bagi mengatasi risiko kewangan. Maka, 2019 dan 2020 membuktikan beberapa projek infrastruktur dan infostruktur berjaya dilaksanakan walaupun penguncupan kewangan berlaku. Inovasi Pelan Penyebarluasan bagi mengoptimumkan penggunaan media sosial adalah saluran komunikasi UiTMCM bersama Pelanggan Dalaman dan Luaran. Kejayaan projek infrastruktur dan infostruktur yang berimpak disiarkan di beberapa media sosial UiTMCM seperti facebook, twitter, youtube dan whatsapp serta laman sesawang meningkatkan ketampakan UiTMCM ([rujuk 2.5.1: ucapan kejayaan pelanggan](#)). Hal ini menjemput Kepimpinan Kanan UiTM untuk melihat kemajuan fasiliti dan teknologi UiTMCM ([rujuk 2.5.2: Lawatan Naib Canselor ke smart classroom](#)).

Inovasi Pelan Penyebarluasan dan Pelan Pemantauan UiTMCM turut membuka mata pihak luar terhadap kemajuan fasiliti dan teknologi UiTMCM. Lawatan penanda aras daripada pelbagai pihak yang ingin mempelajari proses PS UiTMCM sehingga menghasilkan pengurusan infrastruktur dan infostruktur berkualiti ([rujuk 2.5.3: Lawatan Penanda Aras ke UiTMCM](#)). Kejayaan PPF UiTMCM dalam menguruskan aduan pelanggan dan mencetus pembinaan parkir solar menarik minat UiTM Sungai Buloh untuk mempelajari tentang pengurusan infrastruktur di UiTMCM. Perkongsian PPF UiTMCM memberi input kepada Kampus UiTM Sungai Buloh untuk penambahbaikan proses pengurusan aduan ([rujuk 2.5.4: Lawatan Penanda Aras UiTM Sungai Buloh](#)). Penjimatan bil utiliti, keselesaan ibu bapa dan graduan serta aktiviti penjana pendapatan daripada projek keusahawanan pelajar merupakan output kepada projek parkir solar.

Bagi Projek Smart Classroom di UiTMCM KBM turut mendapat perhatian organisasi luar setelah menerima lawatan penanda aras oleh Ketua Pembangunan Penyampaian & Pembelajaran, UiTM dan Pegawai Lembaga Hasil Dalam Negeri, Melaka untuk melihat model smart classroom yang di UiTMCM KBM. Projek Smart Classroom adalah projek penambahbaikan yang diterima daripada data Kajian Pengesanan Graduan yang melaporkan pelajar perlu kemudahan pembelajaran berteknologi seiring keperluan industri. Inovasi Pelan Pemantauan ini memberi manfaat kepada Pelanggan UiTMCM dari dalam dan luar negara untuk penganjuran konferensi kebangsaan serta antarabangsa ([rujuk 2.5.5: aktiviti smart classroom](#)).

SENARAI BUKTI :

1. [2.5.1 Ucapan Tahniah oleh Pelanggan.pdf](#)
2. [2.5.2 Naib Canselor Lawat Smart Classroom.pdf](#)
3. [2.5.3 Lawatan Penanda Aras LHDN _ BPA. UiTM.pdf](#)
4. [2.5.4 Lawatan Penanda Aras UiTM Sg Buloh.pdf](#)
5. [2.5.5 Aktiviti Smart Classroom.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Agenda utama transformasi prasarana UiTMCM ialah **Pengurusan Infrastruktur dan Infostruktur Berkualiti Pemangkin Kampus Produktif**. Kepimpinan Kanan UiTMCM sentiasa memastikan perkhidmatan pelanggan berkualiti yang selari dengan peningkatan produktiviti. Oleh itu, Kepimpinan Kanan UiTMCM menumpukan kepada Projek Khas Rektor di mana agenda utama adalah memberi fokus kepada projek pengurusan dan penambahbaikan fasiliti serta prasarana pengajaran universiti. UiTMCM telah menambahbaik penawaran perkhidmatan universiti kepada pelanggan misi, pelanggan proses, pelanggan dalaman dan pelanggan luaran. Kejayaan pelaksanaan program ini secara langsung meningkatkan kualiti penawaran perkhidmatan UiTMCM kepada pelanggan dalaman dan ketampakan UiTMCM sebagai kampus berteknologi serta berinovasi di kalangan pelanggan luaran.

Perancangan:

Kepimpinan Kanan UiTMCM menjadikan data maklumbalas pelanggan sebagai asas Perancangan Strategik (PS). Petunjuk prestasi (PI) UiTMCM menjadi pengukuran pengurusan infrastruktur dan infostruktur seperti PI UiTMCM iaitu tahap kepuasan graduan terhadap prasarana UiTMCM, aduan pelanggan terhadap fasiliti dan ICT, status pemantauan dan penyelenggaraan fasiliti secara berkala serta inisiatif/ projek fasiliti dan dapatan audit fasiliti. UiTMCM membuat perancangan yang sangat komprehensif dan menjadikan agenda pengurusan infrastruktur dan infostruktur sebagai salah satu aspirasi dan hala tuju organisasi. Semua ketua-ketua fakulti/ bahagian/ unit bertanggungjawab merancang dan mengumpulkan semua maklumbalas daripada pelanggan bagi memastikan objektif transformasi prasarana dan teknologi mencapai kepuasan pelanggan.

Pelaksanaan:

Bagi memastikan kualiti perkhidmatan UiTMCM dicapai, perancangan strategik dilaksanakan bagi mengoptimum sumber manusia dan aset sedia ada. Keterlibatan pelanggan dalaman dan luaran bagi mencapai bidang tumpuan digerakkan serentak bagi memastikan pelaksanaan projek inisiatif mencapai status tamat. Bagi memberi prasarana yang kondusif kepada pelajar, pelbagai kemudahan asas disediakan oleh pihak UiTMCM. Antara kemudahan yang disediakan merangkumi dewan/ bilik kuliah, makmal komputer, dewan peperiksaan, pusat rekreasi seperti futsal dan bola jaring, Dewan Annexe, Masjid Al-Hikmah, Smart classroom, café Gastronomi, bilik kuliah eksekutif, Bilik Mesyuarat Utama, pusat pelajar, kolej kediaman dan pelbagai lagi.

Pemantauan:

Proses pemantauan dan maklumbalas daripada semua pelanggan sentiasa diambil kira dari semasa ke semasa. Dapatan dari kajian yang dijalankan, laporan audit dalaman/ luaran dan maklumbalas pelanggan dianalisis untuk tindakan penambahbaikan. Kepuasan hati setiap pelanggan yang terdiri daripada dalaman dan luaran adalah menjadi agenda utama dalam Piagam Pelanggan UiTMCM khususnya. Tambahan lagi, kaedah pemantauan seperti borang soal selidik, SUFO (bagi pelajar) dan audit dalam dan luar yang diadakan pada setiap tahun adalah sangat membantu bagi memastikan semua risiko (sekiranya wujud) dapat dikenalpasti dengan segera dan langkah penambahbaikan dapat diambil dengan segera. Oleh itu, pengurusan risiko di UiTMCM adalah sangat efisien sebagai langkah pencegahan dan tindakan penambahbaikan.

Penambahbaikan:

Ketua Fakulti/Bahagian/Unit melaporkan tindakan penambahbaikan bagi memastikan projek inisiatif berjaya dilaksanakan. Pelaporan tindakan penambahbaikan diselia oleh Kepimpinan Kanan UiTMCM secara sistematik dan berkala. Di peringkat Fakulti/Bahagian/Unit, terdapat AJK yang bertindak untuk memantau pencapaian dan mengenalpasti tindakan penambahbaikan bagi memastikan pelaksanaan projek bidang tumpuan. Proses transformasi infrastruktur dan infostruktur ini bukan sahaja tertumpu kepada tindakan penambahbaikan kepada prasarana yang sedia ada, tetapi pihak UiTMCM telah secara kreatifnya telah melakukan inovasi terkini bagi mengoptimumkan lagi keupayaan sumber disamping mengurangkan kos operasi.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCM menitikberatkan perkhidmatan yang efisien dan keperluan pelanggan-pelanggan. Pelanggan-pelanggan UiTMCM terdiri daripada kumpulan sasar seperti berikut:

- i. Pelanggan misi terdiri daripada ibubapa, penjaga, penaja pelajar, Kementerian Pengajian Tinggi dan industri.
- ii. Pelanggan proses terdiri daripada staf, pelajar, komuniti, alumni.
- iii. Pelanggan dalaman terdiri daripada staf dan pensyarah.
- iv. Pelanggan luaran terdiri daripada universiti, industri, agensi kerajaan, komuniti dan alumni.

Keprihatinan UiTMCM kepada pelanggan-pelanggan dizahirkan di dalam Amanat Rektor 2019. Rektor UiTMCM telah menetapkan 4 aspirasi dan halatuju yang mana antaranya adalah memperkasakan perkhidmatan pelanggan ([rujuk 3.2.1: Perutusan Khas Rektor 2019](#)). Walaupun telah berlaku perubahan kepada pucuk pimpinan UiTMCM pada pertengahan tahun 2019, inisiatif-inisiatif memberikan tumpuan kepada pelanggan tetap diteruskan. Di antara inisiatif yang telah dirancang adalah meningkatkan kualiti infrastruktur dan infostruktur bagi keperluan pelanggan-pelanggan UiTMCM serta menyampaikan perkhidmatan secara efisien kepada pelanggan-pelanggan sama ada secara bersemuka atau atas talian. Pendekatan yang diambil oleh Kepimpinan Kanan UiTMCM adalah **Pengurusan Infrastruktur dan Infostruktur Berkualiti sebagai Pemangkin Kampus Produktif**.

Bagi memenuhi keperluan pelanggan proses PdP iaitu pelajar-pelajar dan pensyarah, UiTMCM telah mewujudkan Smart Classroom di UiTMCM KBM dan KAG supaya PdP dapat dilaksanakan sejajar dengan halatuju Education 5.0 dan IR4.0 Selain daripada pelanggan proses, Smart Classroom di UiTMCM KBM telah dimanfaatkan untuk dikongsikan dengan pelanggan luaran iaitu Lembaga Hasil Dalam Negeri yang telah mengadakan lawatan penanda aras ke UiTMCM KBM khusus untuk menjadikan Smart Classroom UiTMCM KBM sebagai contoh kepada bilik kuliah di Akademi Percukaian Malaysia di Bangi ([rujuk 3.2.2: Smart Classroom](#)).

Selain daripada bilik kuliah, ruang-ruang lain bagi aktiviti ilmiah turut disediakan untuk pelanggan-pelanggan proses dan dalaman mengikut kesesuaian dan keperluan mereka. Perpustakaan Tun Abdul Razak UiTMCM (PTAR UiTMCM) telah menyediakan ruang Santai Point untuk keselesaan pelanggan-pelanggan. Perkhidmatan melalui media sosial turut disediakan bagi mendapatkan perkhidmatan PTAR UiTMCM pada bila-bila masa yang mana amat diperlukan oleh pelanggan-pelanggan proses di waktu pandemik ([rujuk 3.2.3: PTAR](#)).

Untuk memastikan pelanggan-pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan, UiTMCM mendapatkan maklumbalas pelanggan mengenai infrastruktur dan infostruktur yang disediakan. Sebagai contoh, maklumbalas pelajar terhadap penggunaan dan penyediaan bilik kuliah, dewan, makmal, studio dan bengkel yang disediakan oleh pihak UiTMCM telah menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi pada tahun 2019-2020 ([rujuk 3.2.4: Tahap Kepuasan Pelanggan](#)). Daripada dapatan kajian kepuasan pelanggan (pelajar) dapat dilihat secara puratanya keputusan ialah dari nilai (4.19-4.22) menunjukkan kepuasan pelanggan yang tinggi.

UiTMCM memberikan perkhidmatan berkualiti kepada semua kumpulan sasar pelanggan UiTMCM, sama ada mereka berurusan secara berkala ataupun hanya sekali. Perkhidmatan berkualiti serta tumpuan kepada keperluan pelanggan menggambarkan imej UiTMCM dan kepuasan pelanggan dalam penggunaan fasiliti di UiTMCM amat signifikan dalam menjayakan misi, visi dan objektif strategik UiTMCM.

SENARAI BUKTI:

1. [3.2.1 PERUTUSAN KHAS REKTOR 2019.pdf](#)
2. [3.2.2 SMART CLASSROOM.pdf](#)
3. [3.2.3 PTAR.pdf](#)
4. [3.2.4 TAHAP KEPUASAN PELANGGAN.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan Kanan UiTMCM mengumpul semua data pelanggan untuk mendapatkan maklumbalas dan bertujuan untuk membuat penambahbaikan. Data dikumpul daripada setiap fakulti/bahagian/unit dan dianalisa.

Maklumat kepuasan pelanggan dijadikan asas untuk memenuhi keperluan pelanggan dari semasa ke semasa khususnya terhadap infrastruktur, infostruktur dan kemudahan yang disediakan kepada pelanggan.

UiTMCM menggunakan beberapa cara untuk mengumpul maklumbalas pelanggan:

Pelanggan proses (pelajar)

- Saluran yang digunakan ialah Laporan PRO-PENS yang mengandungi maklumat kepuasan pelanggan terhadap bilik kuliah, dewan kuliah, makmal, bengkel dan studio. Daripada dapatan kajian menunjukkan unit dan bahagian yang terlibat menggunakan kaedah pengumpulan data dan telah merekod semua data untuk tujuan analisis dan diambil tindakan ([rujuk 3.3.1: Laporan PRO-PENS Diploma ISM Mac-Julai 2019](#)).
- Unit IT juga bertanggungjawab mengumpul maklumbalas berkaitan dengan perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan dalaman dan luaran UiTMCM. Antara maklumbalas yang telah berjaya dikumpul ialah berkaitan perkakasan, e-mail dan rangkaian ([rujuk 3.3.2 Laporan Aduan ICT 2019](#)).
- Kepimpinan Kanan UiTMCM juga melaksanakan pengumpulan data melalui borang kaji selidik ([rujuk 3.3.3: Kajiselidik](#)) untuk mendapatkan maklumat staf bagi menyediakan infrastruktur dan infostruktur demi menjamin persekitaran kerja yang kondusif.

Pelanggan misi, proses dan luaran

- UiTMCM telah mendapatkan maklumbalas tahap kepuasan pelanggan di setiap Istiadat Konvokesyen yang telah berlangsung di UiTMCM setiap tahun sehingga 2019 bertempat di Dewan Taming Sari (DTS). Hasil maklumbalas daripada pelanggan-pelanggan UiTMCM iaitu ibubapa, graduan dan penggerai yang berniaga di tapak perniagaan konvokesyen telah dijadikan asas untuk penambahbaikan di Istiadat Konvokesyen yang seterusnya. Antara fasiliti penting yang dinilai adalah kebersihan tandas, kawasan parkir, pengangkutan ke DTS, gerai makanan yang disediakan dan papan tunjuk arah. Secara keseluruhannya ibubapa dan graduan berpuas hati dengan fasiliti yang disediakan untuk Istiadat Konvokesyen ([rujuk 3.3.4: Maklumbalas Pelanggan DTS Annex](#)).

SENARAI BUKTI :

1. [3.3.1 LAPORAN PRO-PENS DIPLOMA ISM MAC-JULAI 2019.pdf](#)
2. [3.3.2 LAPORAN ADUAN ICT DIS 2019.pdf](#)
3. [3.3.3 KAJISELIDIK.pdf](#)
4. [3.3.4 MAKLUMBALAS PELANGGAN DTS ANNEX.pdf](#)

9.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pelbagai transformasi terhadap fasiliti dan teknologi telah pun dijalankan bagi memberikan kepuasan optimum. Berikut adalah kebaikan dan ganjaran yang didapati oleh pelanggan daripada penggunaan fasiliti dan teknologi yang disediakan.

Ganjaran kepada pelajar dan staf akademik dari sudut PdP:

Dalam memastikan pelajar memperolehi pembelajaran yang berkesan, aspek PdP perlu dititikberatkan. Prasarana seperti Active Smart Classroom dan Big Data Lab menyediakan ruang pembelajaran yang kondusif dan berteknologi tinggi kepada pelajar. Ganjaran kepada staf akademik pula ialah memudahkan proses kuliah dalam talian melalui penaiktarafan wifi dan pencawang telco untuk komunikasi ([rujuk 3.4.1.1: Active Smart Classroom](#)).

Beberapa bilik kuliah telah dinaiktaraf seiring dengan era digital. Dengan adanya kelengkapan teknologi yang tinggi, para pelajar akan mendapat kepuasan belajar. Active Smart Classroom ini telah dijadikan sebagai penanda aras oleh LHDN Malaysia ([rujuk 3.4.1.2: Benchmark](#)).

Selain itu, Big Data Lab di UiTMCM KJM turut dilengkapi dengan pelbagai perisian termasuklah Python. Perisian ini menyokong Program Pembangunan Bakat Data Analitik yang diadakan setiap semester bagi pelajar FSKM yang mana program ini dapat memberikan nilai tambah kepada pelajar seperti pendedahan kepada asas pengaturcaraan, statistik dan visualisasi data untuk membina kemahiran analisis ([rujuk 3.4.1.3: Big Data Lab](#)).

Ganjaran kepada pelajar dari sudut keusahawan:

Leitto Kahve merupakan Projek Inkubator Keusahawanan Pelajar dengan kerjasama UiTMCM, FAMA dan Pelican Capital. Ia dapat memberikan manfaat kepada pelajar dan pihak luar. Projek ini membantu alumni dan peniaga-peniaga kecil terutamanya yang telah berdaftar dengan FAMA untuk menjual kek serta roti. Leitto Kahve ini juga telah dijadikan sebagai penanda aras oleh Politeknik Melaka ([rujuk 3.4.1.4: Benchmark Leitto Kahve](#)).

Ganjaran kepada ibu bapa pelajar:

Hasil daripada maklumbalas pelanggan Istiadat Konvokesyen di UiTMCM, beberapa penambahbaikan telah dibuat. Antaranya: parkir berturap di padang kawad untuk kemudahan ibubapa, pembinaan Dewan Annexe di sebelah kiri dan kanan DTS yang menyediakan ruang menunggu yang lebih selesa daripada khemah untuk ibubapa dan graduan sebelum masuk ke DTS serta surau yang telah diperluaskan untuk kemudahan ibubapa dan graduan.

Ganjaran kepada komuniti/ industri:

Pelanggan misi dan luaran dapat menggunakan fasiliti dan menyewa aset bagi tujuan program seperti Dewan Annexe, Auditorium Ibu Zain, bilik mesyuarat dan masjid.

SENARAI BUKTI:

1. [3.4.1.1 ACTIVE SMART CLASSROOM.pdf](#)
2. [3.4.1.2 BENCHMARK SMARTCLASSROOM UiTM BANDARAYA MELAKA.pdf](#)
3. [3.4.1.3 BIG DATA LAB.pdf](#)
4. [3.4.1.4 BENCHMARK LEITTO KAHVE.pdf](#)
- 5.

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Antara risiko yang telah dikenalpasti yang menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian maklum balas pelanggan adalah terdiri daripada risiko operasi dan reputasi.

Pam dan Tangki Air, Kampus Bandaraya Melaka

Sejak 2019, negeri Melaka telah mula mengalami masalah bekalan air disebabkan oleh paras beberapa empangan menunjukkan kadar kemerosotan berikutan taburan hujan yang tidak memuaskan. Hal ini telah menyebabkan pada penghujung Januari 2020, catuan bekalan air berjadual terpaksa dilakukan di seluruh negeri Melaka. Atas faktor tersebut, bekalan air di Kampus Bandaraya Melaka telah terjejas. Gangguan bekalan air ini merupakan risiko operasi kerana air diperlukan bagi menggerakkan pendingin hawa bangunan 16 tingkat kampus ini. Tanpa bekalan air yang mencukupi, pendingin hawa terpaksa ditutup untuk mengelakkan kerosakan fasiliti yang berkaitan. Masalah ketiadaan air ini juga telah memberikan ketidakselesaan kepada semua pelanggan Kampus Bandaraya yang terjejas dengan isu air ini ([rujuk 3.4.2.1: Pam Tangki Air](#))

Justeru itu, untuk mengatasi risiko tersebut, sistem pam dan tangki air yang lebih efisien telah dipasang menggantikan sistem sedia ada.

Capaian Internet / Wifi UiTMCM mengalami risiko operasi dan reputasi dengan capaian internet dan wifi yang tidak memuaskan. Rungutan diterima daripada pelanggan proses UiTMCM yang terdiri daripada pelajar dan staf ([rujuk 3.4.2.2: Rungutan](#)).

Capaian Internet / Wifi yang tidak memuaskan menjejaskan kualiti perkhidmatan UiTMCM. UiTMCM telah mengambil inisiatif memasang Pencawang Internet iaitu Menara/Lamp Pole/Portable Base Transceiver Station (PBTS) untuk telekomunikasi di Kampus Jasin ([rujuk 3.4.2.3: Permohonan Lawatan Tapak Pencawang Internet](#))

Dengan adanya struktur telekomunikasi yang baru ini pelajar, staf, komuniti, graduan dan juga industri akan dapat menggunakan sistem komunikasi mudah alih yang lebih berkualiti serta mendapat perkhidmatan jalur lebar dengan kelajuan yang lebih tinggi. Selain daripada itu, penggantian Bridge Network Internet di Kolej Tun Mamat dan Kolej Tun Mutahir, Kampus Bandaraya Melaka telah dilaksanakan ([3.4.2.4: Capaian Internet WIFI](#)).

SENARAI BUKTI :

1. [3.4.2.1 PAM TANGKI AIR.pdf](#)

3. [3.4.2.3 PERMOHONAN LAWATAN TAPAK PENCAWANG INTERNET.pdf](#)

3. [3.4.2.3 PERMOHONAN LAWATAN TAPAK PENCAWANG INTERNET.pdf](#)

4. [3.4.2.4 CAPAIAN INTERNET WIFI.pdf](#)

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Penerimaan aduan dan maklumbalas:

Kepimpinan Kanan bertindak kepada maklumbalas dan aduan pelanggan dengan mengenalpasti Fakulti, Bahagian atau Unit yang bertanggungjawab. Sebelum bertindak, aduan daripada pelanggan diteliti dan disahkan terlebih dahulu bagi memastikan tahap risiko dan keutamaan yang patut diberikan. Contohnya aduan yang dibuat oleh pelajar, pensyarah dan juga pemantau berkaitan capaian Wifi yang lemah dan kerosakan lampu di bilik kuliah ([rujuk 3.4.3.1: Aduan](#)). Selain itu, pihak pengurusan juga merekodkan setiap aduan yang telah dimajukan kepada Pejabat Pengurusan Fasilitas (PPF) dan Unit IT ([rujuk 3.4.3.2: Statistik Aduan](#)).

Mesyuarat dan Keputusan:

Seterusnya maklumbalas yang diterima dari pelanggan dibincangkan dengan segera untuk proses membuat keputusan. Laporan minit mesyuarat yang dibentangkan dalam (MPKAG/MPKBM/MPKJM/JKEN/JPPFN) menunjukkan contoh keputusan yang dibuat mengenai penambahbaikan fasilitas/pemantauan berkala di UiTMCM (2019-2020) sebagai salah satu tindakan proaktif bagi meminimumkan lagi risiko ([rujuk 3.4.3.3: Keputusan Mesyuarat](#)).

Proses pemantauan:

Selepas membuat penambahbaikan, pihak pengurusan akan sentiasa memantau perkembangan penambahbaikan prasarana agar dapat digunakan dengan selamat, cepat dan berkesan. Adalah penting untuk memperuntukkan dan memberi keutamaan kepada prasarana yang menjadi asas dan tunjang dalam menawarkan khidmat kepada pelanggan. Pengurusan risiko yang efektif dan efisien dapat melancarkan proses penambahbaikan pam dan tangki air UiTMCM KBM ([rujuk 3.4.3.4: Jadual Penyelenggaraan](#)). Proses kerja serta carta alir setiap pengubahsuaian prasarana terlibat akan di rekodkan pada setiap peringkat.

Kepimpinan Kanan percaya bahawa setiap proses yang dilaksanakan bermula daripada penerimaan maklumbalas sehinggalah ke peringkat pemantauan selepas penambahbaikan lengkap akan diambil kira sebagai satu kaedah yang dapat meminimumkan lagi kos-kos yang terlibat dan pada masa yang sama memaksimumkan penggunaan prasarana. Sekaligus ia dapat memenuhi dan memberi tumpuan kepada perkhidmatan kepada pelanggan dengan lebih memuaskan.

UiTMCM tidak berhenti dari meneruskan penambahbaikan dan juga pada masa yang sama memperkenalkan inovasi baru untuk menarik lebih ramai pelajar untuk menuntut ilmu di UiTMCM khususnya. Sistem Aplikasi Digital bagi kutipan sumbangan telah diperkenalkan dan juga program Foodbank adalah antara inovasi terkini UiTMCM.

SENARAI BUKTI :

1. [3.4.3.1 ADUAN.pdf](#)
2. [3.4.3.2 STATISTIK ADUAN.pdf](#)
3. [3.4.3.3 KEPUTUSAN MESYUARAT.pdf](#)
4. [3.4.3.4 JADUAL PENYELENGGARAAN PAM DAN TANGKI AIR.pdf](#)
- 5.

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Tindakan yang telah diambil oleh pihak UiTMCM amat berkesan dan terbukti dapat meningkatkan bukan sahaja produktiviti malah dapat mencapai objektif untuk memenuhi tanggapan dan kepuasan pelanggan luaran dan dalaman.

Inovasi 1: Sistem Aplikasi Digital

Untuk memudahkan pelanggan UiTMCM berinfak kepada Masjid Al-Hikmah dan melancarkan proses kerja kutipan derma, UiTMCM telah menghasilkan inovasi sistem aplikasi digital sebagai satu usaha untuk mempermudah proses terutama di musim pandemik Covid-19. Masjid Al-Hikmah KAG menjadi cawangan pertama menggunakan aplikasi kutipan sumbangan menggunakan teknologi imbasan kod QR ([rujuk 3.5.1: Masjid Al-Hikmah](#)). Aplikasi ini diwujudkan untuk memudahkan para jemaah dan staf/ pelajar menghulurkan sumbangan dengan cepat dan selamat terutama di musim pandemik Covid-19 ([rujuk 3.5.2: Aplikasi](#)). Inisiatif inovasi ini telah membuktikan bahawa Kepimpinan Kanan sentiasa mengikut arus teknologi dan memikirkan cara untuk memenuhi kehendak staf dan pelajar ([rujuk 3.5.3: Aplikasi Kod QR](#)).

Inovasi 2: Program Foodbank

UiTMCM juga melaksanakan tanggungjawab sosial terhadap pelajar-pelajarnya. Satu pengoperasian Foodbank di ketiga-tiga kampus juga telah diusahakan bagi membantu pelajar yang kurang berkemampuan. Foodbank ini adalah kolaborasi UiTMCM dengan pelanggan luarannya iaitu Foodbank Siswa Kementerian Hal Ehwal Pengguna, Alumni UiTM serta Staf Akademik dan pentadbiran Kampus Bandaraya Melaka, YaPEIM, Nestle Malaysia yang telah menyumbang makanan. Program Food Bank Siswa merupakan satu program anjuran Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) UiTMCM bermula pada Mei 2019 ([rujuk 3.5.4: Aktiviti Program Foodbank KAG](#)).

Kesimpulannya, sepanjang 2019 dan 2020, UiTMCM telah melaksanakan berbagai inisiatif bagi mencapai objektif strategik yang telah dirancang oleh Kepimpinan Kanan untuk manfaat pelanggan-pelanggan UiTMCM yang terdiri daripada berbagai kategori. Pengurusan infrastruktur dan infostruktur berkualiti telah memberikan faedah kepada pelanggan-pelanggan UiTMCM.

SENARAI BUKTI :

1. [3.5.1 MASJID ALHIKMAH.pdf](#)
2. [3.5.2 APLIKASI.pdf](#)
3. [3.5.3 APLIKASI KOD QR.pdf](#)
4. [3.5.4 AKTIVITI PROGRAM FOODBANK.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kepimpinan Kanan UiTMCM menitikberatkan hasil analisa data sebagai input penting dalam pengurusan infrastruktur dan infostruktur yang berkualiti.

Perancangan

Pengukuran bagi pencapaian pengurusan infrastruktur dan infostruktur yang berkualiti dirancang berdasarkan tiga (3) objektif strategik UiTMCM iaitu mengurus dan memperkasa infrastruktur lestari (**OS1**), memastikan prestasi, integrasi dan konsolidasi sistem serta capaian internet (jalur lebar) secara menyeluruh (**OS2**), dan memampankan pengurusan kewangan (**OS3**).

Petunjuk prestasi (PI) UiTMCM yang menjadi pengukuran pengurusan infrastruktur dan infostruktur berkualiti adalah tahap kepuasan graduan terhadap prasarana UiTMCM. Pengukuran ini turut disokong oleh beberapa pengukuran lain kerana pengurusan infrastruktur dan infostruktur yang berkualiti juga bergantung kepada penglibatan semua warga UiTMCM. Oleh itu, pengukuran yang telah digunakan diringkaskan seperti berikut:

1. PI UiTMCM - tahap kepuasan graduan terhadap prasarana UiTMCM.
2. Aduan pelanggan terhadap fasiliti dan ICT.
3. Status pemantauan dan penyelenggaraan fasiliti secara berkala serta inisiatif/projek fasiliti.
4. Bilangan staf yang menghadiri latihan berkaitan bidang tumpuan.
5. Dapatan audit fasiliti.
6. Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP) terhadap prasarana universiti serta perkhidmatan setiap bahagian/unit.

Pelaksanaan

Data dikumpul daripada setiap fakulti/bahagian/unit. Data ini dikumpul/dianalisa oleh Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU), Pegawai Analisa Data (PAD), Penyelaras PRO-PENS, Ketua Sistem Audit (KSA) dan ketua-ketua Fakulti/Bahagian/Unit mengikut tanggungjawab masing-masing.

Pemantauan

Setiap pegawai tersebut bertanggungjawab untuk melaporkan hasil analisa data di dalam mesyuarat yang tertentu bagi tindakan kajian semula pengurusan. Hasil tindakan kajisemula pengurusan juga dipantau dengan pengumpulan dan analisis data untuk melihat keberkesanan tindakan kajisemula pengurusan bagi kawalan/pencegahan risiko.

Penambahbaikan

Contoh tindakan kajian semula pengurusan yang dilaksanakan berdasarkan dapatan kajian

kepuasan pelanggan adalah projek menaiktaraf kemudahan internet/wifi di ketiga-tiga kampus dan menarik minat Melaka ICT Holdings Sdn Bhd (MITCH) bagi menyewa tapak seterusnya mendirikan pencawang telekomunikasi bagi meningkatkan kualiti capaian internet di UiTMCM. Selain itu, Dewan Annexe juga dibina berdasarkan dapatan Kajian Kepuasan Pelanggan terhadap Konvokesyen di UiTMCM.

Contoh inisiatif/projek strategik transformasi fasiliti dan teknologi yang menyokong pengukuran, analisis data dan pengurusan pengetahuan pula adalah sistem e-PI, e-masjid2u, aplikasi kutipan jumaat menggunakan kod QR dan e-pinjaman peralatan Jabatan Seni Reka Perindustrian. Budaya pendigitalan proses pengumpulan data mengelakkan risiko kehilangan data pemantauan dan penyelenggaraan atas kecuaiannya staf dan menyokong ke arah usaha mencapai kampus digital.

Kaedah pengumpulan dan analisis data ditambah baik dengan mewujudkan Kajian Kepuasan Pelanggan terhadap Perkhidmatan di UiTMCM. Hasil analisis data ini menambah pengetahuan ahli Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) untuk merancang tindakan kajisemula pengurusan melalui dapatan komen punca ketidakpuasan dan cadangan penambahbaikan berkaitan bidang tumpuan. Dapatan daripada kajian ini juga menyokong dapatan daripada pencapaian PI, laporan audit dan laporan kajian kepuasan pelanggan yang diterima daripada UiTM seperti laporan UiTM Happiness Index (UHI), Kajian Pengesanan Graduan (KPG) dan Kajian Profesionalisme Pensyarah (PRO-PENS).

Dapatan daripada kajian ini juga dapat meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan khususnya bagi Pejabat Pengurusan Fasiliti (PPF) dan Unit Teknologi Maklumat (Unit IT) kerana dapatan tersebut digunakan sebagai pengukuran bagi Anugerah Khas Rektor Kategori Bahagian/Unit Terbaik sempena Majlis Sambutan Hari Inovasi (MSHI) pada setiap tahun.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

PENGUKURAN BAGI PENCAPAIAN BIDANG TUMPUAN

Perancangan strategik UiTMCM terhadap bidang tumpuan adalah berpandukan dua (2) agenda utama universiti, melalui tiga (3) objektif strategik ([rujuk 4.2.1 : Pemetaan Pengukuran](#)).

Pelbagai inisiatif/projek telah dilaksanakan bagi mencapai objektif strategik yang menyokong dua (2) agenda utama UiTM berkaitan perancangan strategik bidang tumpuan. Agenda utama UiTM tersebut adalah:

1. Kemampanan kewangan
2. Pemantapan tadbir urus

Objektif strategik yang ingin dicapai adalah:

1. Mengurus dan memperkasa infrastruktur lestari.
2. Memastikan prestasi, integrasi dan konsolidasi sistem serta capaian internet (jalur lebar) secara menyeluruh.
3. Memampankan pengurusan kewangan.

Oleh itu, pengukuran bagi pencapaian bidang tumpuan dirancang berdasarkan:

1. PI yang diamanahkan kepada UiTMCM berkaitan objektif strategik.
2. Data sokongan dari pelbagai sumber dan tren masa lalu bagi mengukur pengurusan infrastruktur dan infostruktur berkualiti.
3. Data sokongan yang diwujudkan bagi menyokong pencapaian PI.

Pengukuran bagi pencapaian bidang tumpuan dirancang semasa Bengkel Perancangan Strategik ([rujuk 4.2.2 : Jemputan Bengkel PI](#)) dan diringkaskan melalui carta alir ([rujuk 4.2.3 : Carta Alir Pengukuran](#)). Melalui perkongsian pengetahuan daripada Kepimpinan Kanan dan pelaksana inisiatif/projek strategik, pengukuran yang ditetapkan adalah:

- PI yang diamanahkan kepada UiTMCM berkaitan objektif strategik:
 1. Tahap kepuasan graduan terhadap prasarana universiti.
 2. Jumlah pendapatan yang dijana dari dana endowmen luaran.
 3. Jumlah pendapatan yang dijana menerusi aset universiti.
- Data sokongan dari pelbagai sumber dan tren masa lalu bagi mengukur pengurusan infrastruktur dan infostruktur berkualiti:

1. Status kemajuan dan kos pengurusan inisiatif/projek strategik.
 2. PI yang ditetapkan oleh Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) seperti masa tindakan, jumlah kerja tertunggak dan gred khidmat pelanggan ([rujuk 4.2.4 : Dasar Pengurusan Fasiliti](#)).
 3. Status pemantauan dan penyelenggaraan infrastruktur dan infostruktur.
 4. Bilangan staf menghadiri latihan berkaitan pengurusan fasiliti dan teknologi
 5. Dapatan area of concern berkaitan infrastruktur dan infostruktur daripada pemantauan audit dalam/ penilaian luar.
 6. Tahap kepuasan pelanggan terhadap prasarana/fasiliti melalui kajian selidik.
- Data sokongan yang diwujudkan bagi menyokong pencapaian PI.
 1. Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di UiTMCM.

Pengukuran tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di UiTMCM diwujudkan bermula 2019 ([rujuk 4.2.5 : Sebaran KKP UiTMCM](#)). Punca ketidakpuasan pelanggan dan cadangan penambahbaikan daripada warga kampus terhadap perkhidmatan bahagian/unit di UiTMCM dikenalpasti bagi penambahbaikan khususnya berkaitan bidang tumpuan. Inisiatif ini membolehkan perkongsian maklumat daripada pelajar dan staf disalurkan terus ke Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) melalui pembentangan laporan oleh pegawai analisa data UiTMCM. Inovasi kaedah saluran maklumat ini menyokong dapatan daripada pengukuran-pengukuran lain yang dilaporkan bagi pencapaian bidang tumpuan.

SENARAI BUKTI:

1. [4.2.1 Pemetaan Pengukuran.pdf](#)
2. [4.2.2 Jemputan Bengkel PI.pdf](#)
3. [4.2.3 Carta Alir Pengukuran.pdf](#)
4. [4.2.4 Dasar Pengurusan Fasiliti.pdf](#)
5. [4.2.5 Sebaran KKP UiTMCM.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

DATA, KAEDAH PENILAIAN, KEKERAPAN PENGUMPULAN DAN ANALISA DATA

Pemetaan pengukuran, data, kaedah analisa, kekerapan data terkumpul dan dianalisa disertakan di dalam lampiran [\(rujuk 4.3.1 : Jadual Pengurusan Data\)](#).

Secara umumnya, data- data berkaitan pengukuran pencapaian bidang tumpuan (beserta kekerapan pengumpulan data) diperoleh daripada 3 sumber utama:

- Sumber data UiTM

1. Data Kajian Pengesanan Graduan (KPG) – dua kali setahun.
2. Data PRO-PENS – dua kali setahun.
3. Laporan Kajian UiTM Happiness Index (UHI) – sekali setahun.
4. Data FMS & UNITS (Laporan aduan fasiliti/ICT dan tahap kepuasan pelanggan) – sekali setahun.
5. Data peruntukan kewangan bendahari UiTM – sekali setahun.

- Sumber data UiTMCM

1. Laporan kewangan bendahari UiTMCM – setiap bulan.
2. Laporan kemajuan inisiatif/projek strategik – setiap bulan. [\(rujuk 4.3.2 : E-mel Pelaporan PSTU\)](#)
3. Rekod latihan staf – setiap bulan.
4. Laporan hasil audit dalam/luar – dua kali setahun (audit dalam).
5. Data KKP terhadap perkhidmatan di UiTMCM – sekali setahun.
6. Data KKP terhadap Istiadat Konvokesyen di UiTMCM – dua kali setahun.
7. Laporan Ketua Pengawas Peperiksaan – dua kali setahun.

- Sumber data fakulti/bahagian/unit

1. Rekod tempahan/sewaan/pinjaman fasiliti dan peralatan ICT – setiap bulan. [\(rujuk 4.3.3 : Rekod Sewaan Auditorium\)](#)
2. Rekod pemantauan dan penyelenggaraan fasiliti dan peralatan ICT – setiap bulan. [\(rujuk 4.3.4 : Rekod Pemantauan/Penyelenggaraan\)](#)
3. Data KKP bahagian/unit – setiap bulan.

Kaedah penilaian yang digunakan adalah [\(rujuk 4.3.5 : Kaedah Analisa Data\)](#):

1. Analisis trend bagi semua data yang diterima.
2. Analisis perbandingan antara kampus bagi laporan diterima daripada UiTM seperti Laporan Aduan dan KKP daripada PPII serta UiTM Happiness Index.
3. Pencapaian sasaran yang ditetapkan bagi PI berkaitan bidang tumpuan.

SENARAI BUKTI :

1. [4.3.1 Jadual Pengurusan Data.pdf](#)
2. [4.3.2 E-mel Pelaporan PSTU.pdf](#)
3. [4.3.3 Rekod Sewaan Auditorium.pdf](#)
4. [4.3.4 Rekod Pemantauan Penyelenggaraan.pdf](#)
5. [4.3.5 Kaedah Analisa Data.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

PERKONGSIAN HASIL ANALISIS DATA DAN PENGETAHUAN UNTUK KAJI SEMULA PENGURUSAN

Hasil analisa data dilaporkan di dalam mesyuarat-mesyuarat tertentu yang telah ditetapkan oleh Kepimpinan Kanan dan ketua-ketua bahagian, unit serta fakulti ([rujuk 4.4.1.1 : Pemetaan Mesyuarat](#)). Hasil perkongsian pengetahuan daripada mesyuarat-mesyuarat bahagian, unit dan fakulti yang memerlukan penambahbaikan dibawa ke Mesyuarat Pengurusan (MP) dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP). Justeru, hasil penganalisaan data yang dibincangkan dalam mesyuarat-mesyuarat tersebut dijadikan asas penambahbaikan infrastruktur dan infostruktur UiTMCM.

Projek menaiktaraf kemudahan Internet/wifi di ketiga-tiga kampus adalah salah satu daripada Projek Khas Rektor 2019-2021 yang dilaksanakan berdasarkan perkongsian hasil analisa data terhadap capaian internet/wifi dalam MP dan MKSP. Selain itu, Kepimpinan Kanan juga mengambil inisiatif untuk berkolaborasi dengan Melaka ICT Holdings Sdn Bhd (MICTH) bagi menyewa tapak dan mendirikan pencawang telekomunikasi bertujuan meningkatkan kualiti capaian internet di UiTMCM ([rujuk 4.4.1.2 : Sewaan Tapak Pencawang](#)).

Hasil analisa data yang disampaikan kepada ahli mesyuarat adalah : ([rujuk 4.4.1.3 : Dapatan Capaian Internet](#)):

1. Laporan PRO-PENS pada awal tahun 2019 menunjukkan purata tahap kepuasan pelajar dan pensyarah pemantau terhadap akses internet/wifi adalah paling rendah berbanding prasarana pembelajaran yang lain. Tahap kepuasan pelajar terhadap akses internet/wifi adalah 3.66 dan 3.38 manakala tahap kepuasan pensyarah pemantau terhadap akses internet/wifi adalah 2.89 dan 2.67.
2. Tahap kepuasan graduan terhadap kemudahan ICT di kampus pada tahun 2018, 2019 dan 2020 adalah 4.06, 4.06 dan 4.09.
3. Laporan KKP terhadap perkhidmatan UiTMCM pada tahun 2019 menunjukkan warga UiTMCM memohon untuk meningkatkan kelajuan capaian internet yang pantas terutama di KAG dan KJM.

Selain projek menaiktaraf kemudahan internet/wifi, Dewan Annexe juga dibina berdasarkan perkongsian hasil analisa data tahap kepuasan ibubapa terhadap Istiadat Konvokesyen di UiTMCM ([rujuk 4.4.1.4 : Tahap Kepuasan Ibumama terhadap Istiadat Konvokesyen](#)). Sebelum Dewan Annexe dibina, ibubapa yang hadir bagi Istiadat Konvokesyen sesi petang menunggu di khemah yang disediakan sebelum perarakan masuk ke dalam dewan. Tahap kepuasan hati ibubapa terhadap proses ini adalah 68.7% pada April 2017, 65.1% pada November 2018 dan meningkat ke 74.7% pada April 2019 selepas Dewan Annexe digunakan. Keselesaan ibubapa menjadi keutamaan dalam pengurusan Istiadat Konvokesyen kerana ia memberi impak terhadap imej dan reputasi UiTMCM.

SENARAI BUKTI:

1. [4.4.1.1 Pemetaan_Mesyuarat.pdf](#)
2. [4.4.1.2 Sewaan Tapak Pencawang.pdf](#)
3. [4.4.1.3 Dapatan Capaian Internet.pdf](#)
4. [4.4.1.4 Tahap Kepuasan Ibumama terhadap Istiadat Konvokesyen.pdf](#)
- 5.

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

RISIKO PENGUKURAN ANALISA DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

Risiko pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan dikenalpasti oleh Kepimpinan Kanan, ketua-ketua fakulti/bahagian/unit dan pegawai pengurus data melalui perbincangan hasil analisa data. Berikut adalah risiko pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.

RISIKO 1: DATA PEMANTAUAN/PENYELENGGARAAN TIDAK DIREKODKAN.

Contoh pengurusan risiko

[\(rujuk 4.4.2.1 : Audit Fasiliti Peperiksaan\)](#)

- Punca risiko: Kecuaian pegawai bertanggungjawab menyediakan rekod penyelenggaraan bilik kebal Unit Peperiksaan yang menyimpan kertas soalan peperiksaan.
- Impak: Mewujudkan risiko operasi peperiksaan jika berlaku kemalangan seperti kebakaran. Kelewatan tindakan untuk memadamkan api berlaku jika alat penggera kecemasan tidak berfungsi dengan baik kerana tidak diselenggara.
- Kawalan risiko: Mewujudkan rekod penyelenggaraan.
- Tindakan pencegahan: Rekod penyelenggaraan dipantau oleh pegawai Unit Peperiksaan dan Timbalan Rektor Hal Ehwal Akademik.

RISIKO 2: HASIL ANALISIS DATA/DATA TIDAK DILAPORKAN OLEH PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB.

Contoh pengurusan risiko

[\(rujuk 4.4.2.2 : Pelaporan Projek Fasiliti\)](#)

- Punca risiko: Kecuaian pegawai bertanggungjawab memantau projek fasiliti dan tidak melaporkan data pemantauan.
- Impak: Mewujudkan risiko reputasi, kewangan dan operasi UiTMCM kerana projek fasiliti tidak dilaksanakan mengikut kualiti dan masa yang telah ditetapkan.
- Kawalan risiko: Pegawai bertanggungjawab perlu melaporkan status kemajuan projek fasiliti kepada Kepimpinan Kanan sebagai salah satu agenda mesyuarat secara berkala.
- Tindakan pencegahan: Pegawai bertanggungjawab melaporkan status kemajuan projek fasiliti di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pentadbiran Projek Negeri (JPePN) dan Jawatankuasa Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti Negeri (JPPFN).

Contoh pengurusan risiko

[\(rujuk 4.4.2.3 : Laporan KKP PPII\)](#)

- Punca risiko: Data punca ketidakpuasan pelanggan terhadap fasiliti tidak mencukupi/tidak dapat dibentangkan di dalam MKSP kerana komen bagi segala ketidakpuasan/cadangan/penambahbaikan khusus untuk UiTMCM tidak dapat diterima terus daripada UNITS dan FMS. Data yang diterima adalah statistik bagi setiap item di dalam kajian kepuasan pelanggan.
- Impak: Mewujudkan risiko reputasi UiTMCM jika pelanggan menyebarkan aduan di media sosial berkenaan punca ketidakpuasan hati yang tidak diambil maklum oleh Kepimpinan Kanan UiTMCM.
- Kawalan risiko: Menyediakan satu instrumen tambahan untuk saluran komen ketidakpuasan/cadangan/penambahbaikan seliaan UiTMCM melalui KKP terhadap Perkhidmatan di UiTMCM [\(rujuk 4.4.2.4 : KKP UiTMCM\)](#).
- Tindakan pencegahan: KKP terhadap Perkhidmatan di UiTCM dilaksanakan sekali setahun bagi pengumpulan data punca ketidakpuasan pelanggan berkaitan bidang tumpuan.

SENARAI BUKTI :

1. [4.4.2.1 Audit Fasiliti Peperiksaan.pdf](#)
2. [4.4.2.2 Pelaporan Projek Fasiliti.pdf](#)
3. [4.4.2.3 Laporan Aduan & KKP PPII.pdf](#)
4. [4.4.2.4 Kajian Kepuasan Pelanggan UiTMCM.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PENAMBAHBAIKAN HASIL TINDAKAN PENCEGAHAN RISIKO

Tindakan pencegahan dirancang dan dilaksanakan bagi setiap risiko pengukuran, analisa data dan pengurusan pengetahuan. Tindakan pencegahan ini dikenalpasti oleh pegawai bertanggungjawab menguruskan data dan Kepimpinan Kanan. Pelaksanaan tindakan pencegahan ditambah baik dengan pengumpulan data berkaitan, analisa keberkesanan tindakan dan dikongsi kepada warga UiTMCM. Contoh penambahbaikan tindakan pencegahan adalah berdasarkan risiko dalam bahagian di atas.

RISIKO 1: DATA PEMANTAUAN/PENYELENGGARAAN TIDAK DIREKODKAN.

Contoh pengurusan risiko

- Punca risiko: Kecuaian pegawai bertanggungjawab menyediakan rekod penyelenggaraan bilik kebal Unit Peperiksaan yang menyimpan kertas soalan peperiksaan.
- Tindakan pencegahan: Rekod penyelenggaraan dipantau oleh pegawai Unit Peperiksaan.

Analisa hasil tindakan pencegahan risiko

- Data dianalisa: Rekod penyelenggaraan fasiliti di bilik kebal dan laporan tindakan pencegahan telah diambil (Lampiran A) ([rujuk 4.4.3.1 : Tindakan Hasil Audit](#)).
- Analisa keberkesanan: Rekod penyelenggaraan fasiliti di bilik kebal diisi dengan lengkap. Rekod dipantau oleh Ketua Unit Peperiksaan KAG.
- Perkongsian hasil analisa tindakan: KSA memaklumkan di dalam MKSP seterusnya bahawa tindakan telah diambil dan penemuan ditutup.

RISIKO 2: HASIL ANALISA DATA/DATA TIDAK DILAPORKAN OLEH PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB.

Contoh pengurusan risiko

- Punca risiko: Kecuaian pegawai bertanggungjawab memantau projek fasiliti dan tidak melaporkan data pemantauan.
- Tindakan pencegahan: Pegawai bertanggungjawab melaporkan status kemajuan projek fasiliti di dalam Mesyuarat JPepN dan JPPFN.

Analisa nasii undangan pencegahan risiko

- Data dianalisa: Status kemajuan projek fasiliti melalui minit mesyuarat JPepN dan JPPFN.
- Analisa keberkesanan: Semua projek fasiliti dilaporkan sehingga siap kepada Kepimpinan Kanan.
- Pemantauan berterusan: Lawatan tapak projek oleh Kepimpinan Kanan ([rujuk 4.4.3.2 : Lawatan Tapak Projek](#)). Perbincangan pengurusan kos efisien dengan penggunaan teknologi terkini atau kerjasama strategik di masa akan datang.
- Perkongsian hasil analisa tindakan: Status kemajuan projek direkodkan oleh PPF untuk pelaporan ke JPPF PPII jika perlu.

SENARAI BUKTI :

1. [4.4.3.1 Tindakan Hasil Audit.pdf](#)
2. [4.4.3.2 Lawatan Tapak Projek.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PEMBUDAYAAN DARI HASIL ANALISA TINDAKAN PENCEGAHAN RISIKO

Budaya tadbir urus yang cemerlang diterapkan dengan pelaksanaan:

- Pendigitalan dokumen dan proses kerja. Rekod bercetak disimpan secara atas talian bagi memudahkan pemantauan rekod oleh ketua fakulti/bahagian/unit dan juruaudit. Contoh inovasi yang diwujudkan hasil penerapan budaya pendigitalan kampus bagi tujuan pemantauan adalah [\(rujuk 4.5.1 : Sistem UiTMCM\)](#):
 1. E-PI sebagai sistem pengumpulan data pencapaian PI.
 2. e-masjid2u bagi merekod dan memantau pendaftaran kehadiran bagi Solat Jumaat mengikut jumlah jemaah yang ditentukan.
 3. aplikasi kutipan jumaat menggunakan kod QR bagi merekod dan memantau kutipan sumbangan daripada jemaah.
 4. e-pinjaman peralatan Jabatan Seni Reka Perindustrian bagi merekod dan memantau permohonan pinjaman peralatan oleh pelajar.

- Pemantauan pelaporan melalui agenda mesyuarat tertentu [\(rujuk 4.5.2 : Pemantauan Pelaporan\)](#):
 1. Semua rekod pemantauan dan penyelenggaraan dipantau melalui mesyuarat supaya disahkan oleh ketua fakulti/bahagian/unit.
 2. Semua data yang diterima daripada UiTM dilaporkan di dalam mesyuarat yang berkaitan.

- Audit dalam/luar berkualiti bagi memastikan rekod pemantauan dan penyelenggaraan dikemaskini, fasiliti dalam keadaan baik dan selamat melalui kaedah lawatan tapak.

- KKP terhadap perkhidmatan UiTMCM
 1. Punca ketidakpuasan hati pelanggan berkaitan bidang tumpuan dikenalpasti melalui komen dan cadangan penambahbaikan. Dapatan ini menyokong dapatan berkaitan bidang tumpuan dari kajian yang dijalankan oleh UiTM seperti UHI, KPG, KKP PPII dan PRO-PENS. Ia juga menjadi rujukan untuk inisiatif/projek strategik yang perlu diutamakan seterusnya meningkatkan tahap kepuasan pelanggan terhadap prasarana UiTMCM.
 2. Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di UiTM dianalisa dan dibandingkan mengikut bahagian dan unit. Anugerah Khas Rektor Kategori Bahagian/Unit Terbaik diberikan kepada bahagian/unit yang memperoleh tahap kepuasan pelanggan yang terbaik [\(rujuk 4.5.3 : Pembudayaan Perkhidmatan Cemerlang\)](#). Ini memberi semangat untuk membudayakan tadbir urus yang cemerlang bagi PPF dan Unit IT khususnya dalam menguruskan infrastruktur dan infostruktur UiTMCM.

Dengan adanya mekanisma pemantauan yang teratur berdasarkan rekod, dapatan audit dan kajian kepuasan pelanggan, pengurusan infrastruktur dan infostruktur yang berkualiti dapat dicapai seterusnya memangkin ke arah kampus yang produktif.

SENARAI BUKTI :

1. [4.5.1 Sistem UITMCM.pdf](#)
2. [4.5.2 Pemantauan_Pelaporan.pdf](#)
3. [4.5.3 Pembudayaan Perkhidmatan Cemerlang.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan

Pengurusan sumber manusia merupakan aspek penting dalam strategi mencapai kejayaan sesebuah organisasi. Menyedari bahawa sumber manusia merupakan aset berharga, Kepimpinan Kanan UiTMCM membudayakan pendekatan Kebersamaan dan Keterlibatan Pemangkin Produktiviti Universiti untuk menghasilkan kesan yang positif kepada organisasi melalui pemilihan kakitangan, peluang latihan kerjaya, program latihan yang sistematik dan berkesan. Pengurusan fasiliti oleh sumber manusia UiTMCM amat perlu untuk menyokong aktiviti organisasi dan merupakan teras untuk mencapai matlamat organisasi. Ini bertepatan dengan tema **Pengurusan Infrastruktur dan Infostruktur Berkualiti Pemangkin Kampus Produktif** yang diilhamkan oleh Rektor UiTMCM.

Pelaksanaan

Dalam memantapkan pengurusan infrastruktur dan infostruktur yang berkualiti, UiTMCM mengoptimalkan kepakaran staf sedia ada melalui kelayakan akademik dan gred jawatan, keahlian badan profesional dan pengalaman industri demi menghasilkan kualiti kerja yang lebih efisien serta efektif. Ini dapat dibuktikan dengan seramai 22 orang staf Akademik dan Pentadbiran yang mempunyai kelayakan ahli badan Profesional.

Pemantauan

UiTMCM sentiasa memastikan kepuasan hati staf dijaga terutamanya terhadap bidang tumpuan dengan melakukan pelbagai kaedah seperti komunikasi dua hala, membuat pengukuran kepuasan hati staf dan memastikan segala aduan diambil tindakan dengan segera. Hasil Kajian Indeks Kegembiraan UiTMCM (Happiness Index) secara keseluruhan bagi tahun 2020 menunjukkan peningkatan berbanding tahun 2018 terutamanya indeks kepuasan staf terhadap sub-domain Infrastruktur/ Infostruktur. Ini menunjukkan staf UiTMCM gembira terhadap kemudahan infrastruktur atau infostruktur yang telah disediakan.

Tindakan

Penularan wabak Covid-19 yang melanda memberi kesan yang besar terhadap risiko berkaitan dengan sumber manusia terutamanya staf dan pelajar. Oleh itu, UiTMCM mengambil tindakan proaktif dengan menubuhkan jawatankuasa-jawatankuasa yang dapat membantu warga UiTMCM dari segi kemudahan dan penyebaran maklumat penting dan semasa. Staf UiTMCM telah diberikan perhatian melalui pelbagai peluang seperti kenaikan pangkat, penawaran kepakaran, khidmat masyarakat, latihan, motivasi dan galakan daripada Kepimpinan Kanan. Selain itu, staf juga diberi peluang dan galakan untuk berkarya dan berinovasi serta mendapat pengiktirafan yang tinggi.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

KAEDAH UiTMCM DALAM MENJAYAKAN PENGURUSAN INFRASTRUKTUR DAN INFOSTRUKTUR BERKUALITI PEMANGKIN KAMPUS PRODUKTIF

Kerja berpasukan, sokongan Kepimpinan Kanan, latihan dan pengiktirafan adalah keperluan asas bagi mencapai bidang tumpuan. Pihak pengurusan UiTMCM sentiasa peka terhadap keperluan dan cabaran semasa universiti. **Pengurusan Infrastruktur dan Infostruktur Berkualiti Pemangkin Kampus Produktif** dicetuskan oleh Rektor UiTMCM bagi memastikan bidang tumpuan dapat dilaksanakan dengan jayanya. Dengan purata peratus pengisian waran perjawatan sebanyak 96.3%, UiTMCM menggerakkan 621 staf Akademik dengan 102 orang berkeelayakan PhD dan 439 orang staf Pentadbiran dalam menyediakan perkhidmatan infrastruktur dan infostruktur yang berkualiti ([rujuk: 5.2.1 Jumlah Staf UiTMCM, Status Jawatan dan Kelayakan PhD 2020](#)).

BIDANG TUGAS STAF UiTMCM

UiTMCM sentiasa memberi perhatian kepada penglibatan tenaga kerja melalui konsep kepelbagaian tugas. Di dalam konteks ini, staf pentadbiran misalnya perlu melibatkan diri di dalam atau luar bidang tugas dengan menganggotai jawatankuasa sesuatu program supaya kemampuan melaksanakan tugas tidak tertumpu kepada satu bidang pengkhususan sahaja contohnya penglibatan staf dalam Program Hari Inovasi, taklimat, latihan dan bengkel ([rujuk 5.2.2: Keterlibatan Staf UiTMCM](#)). UiTMCM sentiasa menerapkan amalan perkongsian ilmu dan kepakaran bagi memperkembangkan profesionalisme berterusan di kalangan staf terutamanya berkaitan infostruktur ([rujuk 5.2.3: Bengkel/ Kursus Perkongsian Kepakaran oleh Staf UiTMCM](#)). Di samping itu, sistem penggiliran kerja juga diterapkan di UiTMCM untuk memastikan staf pentadbiran mampu menguasai pelbagai kemahiran (multi-skilling) di dalam segenap aspek ([rujuk 5.2.4: Jadual Penyelenggaraan dan Pemantauan Makmal Komputer Tahun 2019 dan 2020](#)). Mereka juga digalakkan untuk melanjutkan pelajaran bagi memberi peluang untuk mengisi jawatan yang lebih tinggi bersesuaian dengan kelayakan akademik yang dimiliki. Bagi staf akademik pula, selain dari melaksanakan tugas hakiki iaitu pengajaran, penyelidikan dan penerbitan penulisan, mereka juga perlu melibatkan diri dengan aktiviti lain seperti perundingan, khidmat masyarakat, program ceramah motivasi, kerjaya serta penglibatan dalam jawatankuasa, kelab, dan persatuan yang ditubuhkan. Dengan kemudahan teknologi dan fasiliti yang lengkap, UiTMCM telah berjaya menjalankan beberapa bengkel dan kursus untuk staf akademik bagi meningkatkan pengetahuan berkaitan penyelidikan, geran, perundingan dan inovasi di kalangan staf akademik ([rujuk 5.2.5: Bengkel dan Kursus bagi Staf Akademik](#)). Keberkesanan penglibatan sumber manusia dapat dibuktikan dengan peningkatan Pencapaian PI yang melibatkan staf.

PENILAIAN PENCAPAIAN STAF UiTMCM

Penilaian pencapaian staf dilakukan bertujuan untuk menentukan keberkesanan Kepimpinan dan Pengurusan UiTMCM serta mengenalpasti aspek yang boleh dilakukan bagi proses penambahbaikan.

Berikut adalah kaedah penilaian staf UiTMCM:

- 42 Jam Latihan - Jam Latihan Staf perlu dicapai mengikut polisi universiti iaitu dengan mewajibkan kehadiran latihan sebanyak 42 jam setahun. Bagi staf yang mempunyai jam latihan kurang daripada 42 jam, [notis peringatan dikeluarkan melalui secara berkala bagi memastikan setiap staf dapat mencapai minimum 42 jam latihan pada akhir tahun.](#)
- Key Performance Indicator (KPI) - Pencapaian Key Performance Indicator (KPI) staf dinilai melalui Sasaran Kerja Tahunan (SKT).
- Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT) oleh Ketua Pusat Pengajian (KPP) dan Ketua Bahagian.

- Sasaran prestasi kerja tahunan melebihi markah 80% perlu dicapai oleh setiap staf bagi memastikan prestasi setiap staf berada pada tahap yang terbaik.

SENARAI BUKTI:

1. [5.2.1 Jumlah Staf UiTMCM, Status Jawatan dan Kelayakan PhD 2020.pdf](#)
2. [5.2.2 Keterlibatan Staf UiTMCM.pdf](#)
3. [5.2.3 Bengkel Kursus Perkongsian Kepakaran oleh Staf UiTMCM.pdf](#)
4. [5.2.4 Jadual Penyelenggaraan dan Pemantauan Makmal Komputer Tahun 2019 dan 2020.pdf](#)
5. [5.2.5 Bengkel dan Kursus bagi Staf Akademik.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTMCM mengambil pendekatan untuk mengoptimumkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia di dalam pengurusan Fasiliti dan Teknologi melalui kelayakan akademik dan gred jawatan ([rujuk 5.3.1: Senarai Jawatan Tetap Bahagian Teknologi Maklumat & Pejabat Pengurusan Fasiliti](#)), keahlian badan profesional dan pengalaman industri. UiTMCM mempunyai 17 orang staf Akademik yang mempunyai kelayakan Profesional manakala bagi staf Pentadbiran seramai 5 orang telah mempunyai kelayakan Profesional ([rujuk 5.3.2: Senarai Kelayakan Profesional Staf Akademik dan Pentadbiran UiTMCM](#)). Antara sumbangan dan penglibatan staf UiTMCM yang mempunyai kelayakan Profesional dalam menjayakan bidang tumpuan adalah seperti menjadi Ketua Pergerakan Pelajar IPT bagi seluruh negeri Melaka dan membangunkan sistem i-CAMPUS bagi membantu pengurusan kampus dengan lebih efisien dan sistematik ([rujuk 5.3.3: Kepakaran staf UiTMCM](#)).

Bagi meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan produktiviti sumber manusia, Kepimpinan Kanan UiTMCM sentiasa memastikan bahawa semua keperluan sumber manusia dirancang mengikut kaedah yang telah ditetapkan seperti berikut:

- Memastikan staf memperolehi kelayakan dan kompetensi yang diperlukan bagi menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti.
- Memastikan semua staf diberi latihan dalam bidang pengkhususan yang diperlukan dengan syarat menghadiri sekurang-kurangnya 42 jam latihan setahun.

Secara purata, staf UiTMCM telah berjaya mencapai sebanyak 88.09% pencapaian 42 jam latihan staf pada tahun 2020 melalui pelbagai latihan ([rujuk 5.3.4: Peratus \(%\) Pencapaian 42 jam Latihan setahun dan Senarai Staf yang Mengikuti Kursus Teknologi](#)). Dengan kemudahan fasiliti yang ada telah berjaya meningkatkan *visibility* pensyarah kepada pihak luar melalui pengoptimuman kepakaran dan pengalaman sumber manusia UiTMCM ([rujuk 5.3.5: Hasil dari Pengoptimuman Kepakaran dan Pengalaman Sumber Manusia UiTMCM](#)).

SENARAI BUKTI :

1. [5.3.1 Senarai Jawatan Tetap Bahagian Teknologi Maklumat & Pejabat Pengurusan Fasiliti.pdf](#)
2. [5.3.2 Senarai Kelayakan Profesional Staf Akademik dan Pentadbiran UiTMCM.pdf](#)
3. [5.3.3 Kepakaran Staf UiTMCM.pdf](#)
4. [5.3.4 Peratus Pencapaian 42 jam Latihan setahun dan Senarai Staf yang Mengikuti Kursus Teknologi.pdf](#)
5. [5.3.5 Hasil dari Pengoptimuman Kepakaran dan Pengalaman Sumber Manusia UiTMCM.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

KEPUASAN HATI DAN MAKLUM BALAS SUMBER MANUSIA TERHADAP PERSEKITARAN DAN SISTEM KERJA

Hasil Kajian Indeks Kegembiraan UiTMCM (Happiness Index) secara keseluruhan bagi tahun 2020 adalah 73% dan ini menunjukkan peningkatan sebanyak 3% berbanding dengan tahun 2018. Manakala indeks kepuasan staf terhadap sub-domain Infrastruktur/ Infostruktur menunjukkan peningkatan daripada 63% pada tahun 2018 kepada 76% pada tahun 2020 ([rujuk 5.4.1.1: Indeks Kepuasan Staf UiTMCM](#)). Ini menunjukkan staf UiTMCM gembira terhadap kemudahan infrastruktur/ infostruktur yang telah disediakan. Ini dibuktikan melalui hubungan yang baik antara Kepimpinan Kanan dan staf dalam mewujudkan budaya kerja yang cemerlang dengan cara menambah baik infrastruktur bagi kesejahteraan staf.

Bagi memastikan matlamat dan objektif UiTMCM dapat dicapai dengan mengambil kira tahap kepuasan hati staf, Kepimpinan Kanan telah mengambil inisiatif di mana sesuatu keputusan yang ingin diambil dibincang terlebih dahulu melalui mesyuarat dan pertemuan. Hasil perbincangan yang memerlukan penambahbaikan dibawa ke Mesyuarat Pengurusan (MP) setiap kampus dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP). Sebarang keputusan yang dibuat disampaikan dengan jelas bagi memastikan segala perancangan atau tindakan dilakukan dengan lebih berkesan. Komunikasi dalam organisasi memainkan peranan penting yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja setiap staf. Oleh itu, komunikasi dua hala adalah penting dan merupakan satu mekanisme yang digunakan bagi memastikan informasi yang diterima adalah tepat. Antara pendekatan komunikasi dua hala UiTMCM adalah seperti Mesyuarat Bahagian dan Fakulti, taklimat, Audit Dalam atau Luaran dan lain-lain ([rujuk 5.4.1.2: Medium Komunikasi Pengurusan dan Staf UiTMCM](#)).

Pengukuran kepuasan staf terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh pihak pengurusan adalah penting bagi memastikan segala aduan serta penambahbaikan dapat diambil tindakan yang sewajarnya. Misalnya borang maklumbalas pelanggan telah diemel kepada semua staf untuk memberi maklum balas terhadap mutu perkhidmatan yang disediakan. Maklumbalas perkhidmatan pelanggan telah diukur dua kali setahun manakala maklumbalas peserta terhadap bengkel dan latihan anjuran bahagian/unit/fakulti UiTMCM diukur setiap kali selepas program berakhir ([rujuk 5.4.1.3: Borang Maklum Balas](#)). Hasil daripada kajian kepuasan pelanggan yang dijalankan terhadap perkhidmatan dan kemudahan fasiliti menunjukkan tahap kepuasan staf UiTMCM telah meningkat ([rujuk 5.4.1.4: Tahap Kepuasan Hati Pensyarah UiTMCM](#)). Ini sejajar dengan tindakan penambahbaikan yang diambil terhadap aduan yang diterima daripada kajian kepuasan pelanggan yang dijalankan ([rujuk 5.4.1.5: Laporan Kajian Kepuasan Hati Pelanggan UiTMCM](#)).

SENARAI BUKTI:

1. [5.4.1.1 Indeks Kepuasan Staf UiTMCM.pdf](#)
2. [5.4.1.2 Medium Komunikasi Pengurusan dan Staf UiTMCM.pdf](#)
3. [5.4.1.3 Borang Maklum Balas.pdf](#)
4. [5.4.1.4 Tahap Kepuasan Hati Pensyarah UiTMCM.pdf](#)
5. [5.4.1.5 Laporan Kajian Kepuasan Hati Pelanggan UiTMCM.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Mekanisme Pengurusan Risiko dilakukan dengan mewujudkan Unit Pengurusan Risiko UiTMCM yang terdiri daripada tiga Jawatankuasa iaitu Jawatankuasa Pemilik Risiko, Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP) dan Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JKOBN) ([rujuk 5.4.2.1: Unit Pengurusan Risiko UiTMCM](#)). Peranan utama Jawatankuasa ini adalah untuk memastikan persekitaran kerja yang selamat dan kondusif, menambahbaik kawalan, proses dan latihan untuk menguruskan semua aspek yang berisiko, memastikan semua warga universiti bersiap siaga dalam menghadapi bencana untuk melindungi nyawa, keselamatan dan harta benda UiTMCM, memupuk budaya celik risiko di kalangan warga UiTMCM dan melindungi reputasi dan imej UiTMCM. Risiko yang dikenal pasti akan dinilai, dikategorikan mengikut tahap risiko dan seterusnya akan dipantau dan ditangani oleh pihak yang terlibat ([rujuk 5.4.2.2: Pengurusan risiko UiTMCM](#)). Antara risiko yang telah dikenalpasti dalam pengurusan sumber manusia adalah risiko operasi. Senarai risiko yang berkaitan sumber manusia yang menunjukkan tahap tinggi dan ekstrem adalah seperti risiko Penolong Jurutera yang tidak mencukupi bagi pengendalian mesin di FSSR dan risiko pelunjuran staf dan pensyarah kerana kekurangan staf sehingga memaksa UiTMCM mengambil staf atau pensyarah kontrak ([rujuk 5.4.2.3: Senarai Risiko dan Kaedah Kawalan](#)). Dapatan daripada audit pengurusan risiko juga dititikberatkan bagi memastikan sistem kerja yang selamat di kalangan warga UiTMCM. Risiko yang telah dikenalpasti dibincangkan dalam mesyuarat oleh Ketua Jabatan untuk diambil tindakan. Contohnya terdapat ketidakpatuhan pelbagai aspek keselamatan di bengkel AD117 dan AD118 FSSR yang boleh mendatangkan kecederaan kepada staf dan pelajar. Antara tindakan yang diambil bagi menangani situasi ini adalah mengadakan bengkel risiko untuk pensyarah, penolong jurutera dan pelajar serta membuat pembelian peralatan dan pakaian keselamatan di bengkel ([rujuk 5.4.2.4: Keratan Minit Mesyuarat FSSR](#)).

SENARAI BUKTI :

1. [5.4.2.1 Unit Pengurusan Risiko UiTMCM.pdf](#)
2. [5.4.2.2 Pengurusan Risiko UiTMCM.pdf](#)
3. [5.4.2.3 Senarai Risiko dan Kaedah Kawalan.pdf](#)
4. [5.4.2.4 Keratan Minit Mesyuarat FSSR.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

TINDAKAN BAGI MEMASTIKAN PERSEKITARAN KERJA DAN SISTEM KERJA YANG KONDUSIF

Dalam usaha menjayakan bidang tumpuan, UiTMCM menitikberatkan konsep melestarikan persekitaran agar kesejahteraan, kesihatan dan keselamatan staf terjaga. UiTMCM berjaya membudayakan amalan teknologi hijau melalui Projek Parkir Solar. Selain itu, maklum balas staf terhadap sistem kerja serta isu-isu lain sentiasa dititikberatkan oleh Kepimpinan Kanan. Laporan maklum balas digunakan untuk penambahbaikan secara menyeluruh. Antara kaedah maklum balas adalah seperti perjumpaan secara terus Kepimpinan Kanan bersama staf. Dapatan daripada maklum balas ini telah diambil tindakan. Antara tindakan yang dilaksanakan bagi memastikan persekitaran kerja yang kondusif adalah seperti pembinaan, pengubahsuaian ruang kerja, pejabat dan lain-lain ([rujuk 5.4.3.1 Kaedah Maklum Balas dan Tindakan](#)).

Selain aspek prasarana, pengurusan UiTMCM juga menitikberatkan persekitaran budaya kerja norma baharu disebabkan oleh pandemik Covid-19. Dalam tinjauan Kesyukuran Pelajar dan Pensyarah yang telah dijalankan, pensyarah mencadangkan agar UiTMCM dapat menaiktaraf fasiliti ke arah PdP secara atas talian dan isu ini telah dibentangkan dalam MJAN Khas Bil 4/2020 ([rujuk 5.4.3.2: Laporan Kesyukuran Bagi Pembelajaran & Pengajaran dalam Talian](#)). UiTMCM telah mengambil inisiatif menubuhkan ODL RCH sebagai medium bagi pensyarah dan pelajar yang menghadapi masalah dalam ODL. Isu-isu yang diterima melalui Hotline ODL dibentangkan dalam mesyuarat ODL RCH untuk diambil tindakan. Kemudahan fasiliti yang lengkap di UiTMCM menyebabkan terdapat di kalangan pensyarah memohon bekerja di kampus pada musim PKPB ([rujuk 5.4.3.3: ODL RCH UiTMCM, Isu dan Tindakan](#)).

PENEKANAN TERHADAP ASPEK KESIHATAN MENTAL DAN EMOSI, KEROHANIAN DAN BUDAYA GAYA HIDUP SIHAT

Pandemik Covid-19 merupakan cabaran semasa warga UiTMCM. Oleh itu, UiTMCM telah mengambil inisiatif dengan menganjurkan beberapa program untuk membantu warga dalam menangani stress dan emosi. Program yang dijalankan telah mendapat maklumbalas yang positif di kalangan staf ([rujuk 5.4.3.4: Senarai Program dan Maklumbalas Peserta](#)). Program untuk pemulihan rohani juga turut diadakan bagi membantu warga dalam menguruskan tekanan hidup seperti program bacaan Yasin dan surah Al-Kahfi pada setiap hari jumaat secara atas talian. Selain itu, bagi memastikan warga kampus membudayakan cara hidup sihat agar kekal produktif dalam menjalankan tugas, beberapa program telah dianjurkan dengan kemudahan prasarana yang ada seperti program 10,000 langkah ([rujuk 5.4.3.5: Program Kerohanian dan Kesihatan UiTMCM Tahun 2019 dan 2020](#)).

SENARAI BUKTI :

1. [5.4.3.1 Kaedah Maklum Balas dan Tindakan.pdf](#)
2. [5.4.3.2 Laporan Kesyukuran Bagi Pembelajaran & Pengajaran dalam Talian.pdf](#)
3. [5.4.3.3 ODL RCH UiTMCM. Isu dan Tindakan.pdf](#)
4. [5.4.3.4 Senarai Program dan Maklumbalas Peserta.pdf](#)
5. [5.4.3.5 Program Kerohanian dan Kesihatan UiTMCM Tahun 2019 dan 2020.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

INOVASI

Tindakan Kepimpinan Kanan mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman staf telah menghasilkan inovasi berbentuk produk dan sistem kerja yang bermanfaat kepada warga kampus. Antara inovasi dalam bidang tumpuan yang telah dihasilkan adalah sistem e-Bilik. Sistem ini memudahkan urusan pensyarah untuk memohon atau bertukar lokasi bilik ([rujuk 5.5.1: e-Bilik UiTMCM](#)). Selain itu sistem Pelantikan Akademik (ePA) juga dibangunkan bagi penyimpanan dan pencarian data secara sistematik. Sistem inovasi pemasangan pam dan tangki air di basement KBM untuk menyelesaikan masalah gangguan air yang dialami oleh staf di KBM dan aplikasi i-CAMPUS juga dibangunkan untuk kemudahan staf ([rujuk 5.5.2: Penglibatan Staf UiTMCM Menghasilkan Inovasi dalam Bidang Tumpuan](#)).

PENGHARGAAN DAN PENGIKTIRAFAN KEPADA SUMBER MANUSIA

UiTMCM sentiasa memberikan penghargaan kepada staf yang telah memberi perkhidmatan yang cemerlang, komited dan berdedikasi melalui beberapa medium ([rujuk 5.5.3: Senarai dan Medium Penghargaan](#)). Antara penghargaan dan pengiktirafan yang telah diberikan adalah seperti anugerah perkhidmatan cemerlang (APC) dan kenaikan pangkat. Seramai 80 orang staf telah menerima APC pada tahun 2020 manakala 16 orang Staf Akademik dan 32 orang Staf Pentadbiran telah dinaikkan pangkat. Selain itu staf yang telah lama berkhidmat turut tidak dipinggirkan dengan pemberian Anugerah Khidmat Setia ([rujuk 5.5.4: Penerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang \(APC\), Anugerah Khidmat Setia dan Senarai Kenaikan Pangkat Staf UiTMCM](#)).

MAJLIS SAMBUTAN HARI INOVASI (MSHI)

Perkhidmatan infrastruktur dan infostruktur yang lengkap yang telah diberikan kepada staf telah berjaya meningkatkan prestasi dan kualiti kerja staf UiTMCM. Oleh itu bagi memberi penghargaan dan pengiktirafan kepada warga UiTMCM atas usaha yang cemerlang ini, UiTMCM telah berjaya mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi (MSHI) 2020 dengan tema 'Kebersamaan dan Keterlibatan Dalam Norma Baharu Menjamin Kelangsungan Inovasi Universiti' pada 22 Disember 2020 bertempat di Dewan Taming Sari, UiTMCM KAG. Majlis MSHI ini juga turut dianjurkan pada 11 Disember 2019 dengan tema 'Inovasi Pemangkin Ketampakan Global'. Antara penghargaan yang diberikan pada majlis tersebut adalah Penghargaan Juruaudit Dalam, Penghargaan Area Heads SRR, Penghargaan Bagi Khidmat Setia 20, 25 & 30 Tahun, Penghargaan Bagi Sijil Cuti Sakit Sifar 2020, Anugerah Bestari 2020 dan Anugerah Khas Rektor 2020 ([rujuk 5.5.5: Majlis Sambutan Hari Inovasi \(MSHI\) 2019 & 2020](#)).

SENARAI BUKTI :

1. [5.5.1 e-Bilik UiTMCM.pdf](#)
2. [5.5.2 Penglibatan Staf UiTMCM Menghasilkan Inovasi dalam Bidang Tumpuan.pdf](#)
3. [5.5.3 Senarai dan Medium Penghargaan.pdf](#)
4. [5.5.4 Penerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang \(APC\), Anugerah Khidmat Setia dan Senarai Kenaikan Pangkat Staf UiTMCM.pdf](#)
5. [5.5.5 Majlis Sambutan Hari Inovasi \(MSHI\) 2019 & 2020.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam mewujudkan **pengurusan infrastruktur dan infostruktur berkualiti pemangkin kampus produktif**, UiTMCM sentiasa berusaha menjalankan pengurusan fasiliti dan teknologi dengan terancang dan berkesan demi menjamin keselamatan dan kesihatan warga kerja UiTMCM.

Perancangan

Perancangan sesuatu projek melibatkan infrastruktur UiTMCM dibuat melalui Mesyuarat Jawatankuasa Pentadbiran Projek Negeri Melaka (JPePN) UiTMCM dan juga Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti Negeri Melaka (JPPFN). Melalui mesyuarat ini, keputusan dibuat berdasarkan perbincangan yang melibatkan permohonan ruang dan permohonan projek berkaitan pembangunan fasiliti.

Pelaksanaan

Pelaksanaan projek dijalankan mengikut arahan dan masa yang telah ditetapkan mengikut skop kerja setiap unit di bawah Pejabat Pengurusan Fasiliti (PPF).

Pemantauan

Pemantauan dibuat secara berkala melalui jadual pemantauan yang diwujudkan dan lawatan tapak ke kawasan-kawasan projek bagi memastikan kerja-kerja naiktaraf berjalan lancar seperti yang telah ditetapkan. e-Aduan fasiliti digunapakai dalam menyalurkan aduan para pengguna dan seterusnya kerja-kerja naiktaraf dapat dijalankan dengan baik dan sempurna.

Penambahbaikan

UiTMCM mewujudkan sistem-sistem yang digunapakai dalam proses pengurusan kampus bagi menjamin tahap kepuasan pelanggan.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Bagi memastikan operasi Pengurusan Fasiliti dan Teknologi berada pada tahap yang optimum, Kepimpinan Kanan UiTMCM telah menetapkan proses-proses kerja bagi pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik. Objektif Strategik pertama (OS1) di dalam Perancangan Strategik (PS) UiTMCM bagi Pengurusan Fasiliti dan Teknologi adalah mengurus dan memperkasa infrastruktur lestari. Manakala OS2 di dalam PS UiTMCM adalah meningkatkan prestasi integrasi dan konsolidasi sistem serta capaian internet (jalur lebar) secara menyeluruh di dalam kampus.

Bagi mencapai OS1 dan OS2, proses utama yang terlibat adalah proses menaiktaraf pengurusan fasiliti. Proses ini diwujudkan bagi memastikan setiap fasiliti berada dalam keadaan terurus, berfungsi dengan baik dan selamat untuk digunakan secara optimum, dengan melaksanakan pemantauan berkala dan terancang. Skop proses kerja pengurusan fasiliti ini meliputi kerja-kerja mengawal, mengurus dan menyelia kontraktor perkhidmatan dan staf Pejabat Pengurusan Fasiliti (PPF) menjalankan pembaikan mengikut arahan kerja dan pembayaran dibuat mengikut kontrak. Terdapat 8 proses utama di dalam proses penambahbaikan pengurusan fasiliti iaitu menerima arahan atau aduan kerosakan, menyediakan arahan pembaikan, melaksana proses pembaikan, memantau proses pembaikan, menyediakan laporan, menyemak laporan, mengesahkan laporan, dan menghantar laporan ke pejabat bendahari ([rujuk 6.2.1: Manual Prosedur Kerja PPF](#)). Bagi proses penyelenggaraan fasiliti teknologi, UiTMCM menitikberatkan pengurusan projek infostruktur melibatkan 4 proses utama iaitu permulaan projek, perancangan projek, pelaksanaan dan kawalan projek, dan penamatan projek dimana laporan akan dibuat bagi projek yang telah dilaksanakan. Selain itu, pengurusan di bawah Unit IT juga bertanggungjawab bagi penyelenggaraan sistem aplikasi dimana ianya melibatkan kerja-kerja mengurus, menyelia dan juga melaksanakan sokongan operasi sistem aplikasi utama kampus dan universiti. Dari aspek keselamatan juga, Unit IT bertanggungjawab bagi mengurus rangkaian dan ini melibatkan dari merekabentuk sistem rangkaian sehingga ke pengurusan keselamatan sistem rangkaian yang terdapat di UiTMCM ([rujuk 6.2.2: Garis Panduan Pengurusan ICT](#)). Kepimpinan Kanan UiTMCM juga sentiasa berusaha ke arah penambahbaikan berterusan dengan menjalankan inovasi terhadap proses kerja sedia ada.

SENARAI BUKTI:

1. [6.2.1 Manual Prosedur Kerja PPF.pdf](#)
2. [6.2.2 Garis Panduan Pengurusan ICT.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Untuk mencapai OS1 dan OS2, UiTMCM menggunakan pendekatan model PDCA di dalam proses kerja utama bagi setiap projek naiktaraf yang dijalankan. Salah satu Projek Fasiliti dan Teknologi di dalam PS UiTMCM yang telah dirancang adalah pembinaan **Dewan Annexe I** sebagai tambahan kepada Dewan Taming Sari (DTS) bagi memenuhi keperluan ruang PdP, istiadat konvokesyen, MDS, pameran inovasi dan penyelidikan, serta program rasmi UiTMCM. Proses pertama melibatkan pembentangan kertas kerja cadangan dan dokumen sokongan di dalam Mesyuarat JPPFN bagi permohonan bajet. Pemakluman dan penyebaran mengenai projek ini dibuat kepada seluruh warga UiTMCM kerana sepanjang tempoh pembinaan, DTS tidak dapat digunakan. Seterusnya, proses pembinaan dewan tersebut dilaksanakan. Pada asalnya, anggaran tempoh siap projek adalah 2018 tetapi setelah semakan dibuat, berlaku perubahan struktur bangunan Dewan Annexe oleh PPF, UiTM Shah Alam sebagai langkah penjimatan kos. Dewan tersebut disiapkan pada 2019. Outcome yang terhasil dari pembinaan Dewan Annexe I ialah pengurangan penyewaan khususnya setiap kali Istiadat Konvokesyen dijalankan kerana UiTMCM terpaksa menyewa khemah yang dilengkapi dengan set jenerator dan Output bagi UiTMCM adalah menghasilkan penjana pendapatan kerana DTS serta Dewan Annexe 1 menerima tempahan untuk majlis-majlis ([rujuk 6.3.1: Profil Annexe](#)).

UiTMCM memenuhi keperluan pelanggan khususnya pelajar dengan menyediakan ruang PdP yang kondusif dan berteknologi maju sejajar dengan peredaran zaman untuk menyahut Sistem Pendidikan 5.0. Inisiatif menaiktaraf **Projek Smart Classroom** telah dirancang dan dilaksanakan di bawah penambahbaikan fasiliti bagi mencapai OS1 PS UiTMCM. 4 Elemen Utama Reka Bentuk Smart Classroom adalah Susun atur kelas yang fleksibel (Perabot Mudah Alih), Utiliti perabot yang pelbagai (Fungsi tambahan pada perabot), Integrasi Berteknologi tinggi (Smart TV) dan Pencahayaan yang Fleksibel (Ruang tinggi yang lebih luas). Projek dibentang melalui Mesyuarat Pengurusan Kampus dan bajet kelulusan dan pembelian di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) melalui prosedur standard projek ([rujuk 6.3.2: Smart Classroom](#)). Pemantauan dibuat untuk memastikan projek berjalan mengikut tempoh masa yang ditetapkan dan tindakan penambahbaikan telah diambil setelah pemantauan dibuat.

Bengkel IDE FSSR merupakan projek naiktaraf yang telah dijalankan berdasarkan laporan audit semakan pematuhan tadbir urus pengurusan risiko UiTMCM 2019. Hasil dari lawatan tapak, beberapa isu berkaitan bengkel FSSR telah dibentangkan di Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan. Kerja-kerja tambahbaik telah dijalankan dan beberapa aspek dari pemeraksanaan Amalan & Budaya 5S diterapkan dikalangan pensyarah dan pelajar. Peralatan dan pakaian keselamatan juga disediakan bagi menjamin keselamatan semasa berada di dalam bengkel ([rujuk 6.3.3: Bengkel IDE FSSR](#)).

Penyelenggaraan dan penambahbaikan kepada **Tandas UiTMCM** merupakan projek inisiatif UiTMCM dalam mewujudkan kemudahan asas terbaik kepada pengguna. Projek ini dirancang hasil daripada aduan yang diterima melalui e-Aduan fasiliti. Aduan tersebut dibawa ke Mesyuarat JPPFN untuk kelulusan kerja-kerja naiktaraf. Proses naik taraf dijalankan berdasarkan arahan tugas yang diterima dan proses ini diselesaikan mengikut tempoh yang telah ditetapkan. Proses pemantauan dilakukan secara berkala melalui jadual pemantauan yang dibuat oleh pegawai yang terlibat ([rujuk 6.3.4: Jadual Penyelenggaraan Fasiliti](#)) bagi memastikan kebersihan dan kefungsiannya berada pada tahap yang baik. Hasil daripada pemantauan, penambahbaikan tandas dilakukan dengan menyediakan kemudahan lain seperti ruang bacaan, pewangi tandas, pokok-pokok hijau dan pemasangan label di sekitar ruang

tandas ([rujuk 6.3.5: Tandas UiTMCM](#)).

SENARAI BUKTI :

1. [6.3.1 Profil Annexe.pdf](#)
2. [6.3.2 Smart Classroom.pdf](#)
3. [6.3.3 Bengkel IDE FSSR.pdf](#)
4. [6.3.4 Jadual Penyelenggaraan Fasiliti.pdf](#)
5. [6.3.5 Tandas UiTMCM.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

UiTMCM menerusi PPF mempunyai fungsi dan tanggungjawab yang diamanahkan bagi memantau pelaksanaan inisiatif-inisiatif dalam menaiktaraf fasiliti dan teknologi. Pemantauan fasiliti dan teknologi dibuat secara berkala melalui setiap unit di bawah PPF. Hasil jangkaan terhadap pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik **Pengurusan Fasiliti dan Teknologi** bagi menjamin kelestarian pencapaian adalah selari dengan OS1. Jadual penyelenggaraan dan proses menyelenggara prasarana IT ([rujuk 6.4.1.1: Penyelenggaraan Prasarana IT](#)) dijalankan secara berkala dan pemantauan dibuat sebanyak dua kali dalam setahun ([rujuk 6.4.1.2: Laporan Aduan Kerosakan](#)) dan maklumbalas pelanggan seperti e-Aduan dan borang soal selidik juga dijalankan oleh UiTMCM ([rujuk 6.4.1.3: Borang Maklumbalas Pelanggan](#)). Untuk mencapai OS2, pemantauan telah dibuat untuk memperolehi dan mengkaji tahap kepuasan pelanggan yang terdiri daripada pelajar/staf/organisasi luar/kontraktor/pihak luar terhadap sewaan dan penggunaan ruang/aset. UiTMCM turut menyediakan Helpdesk bagi pengguna menyalurkan aduan secara langsung dan Unit IT UiTMCM memberi bantuan kepada pengguna secara First Level Support di lokasi pengguna atau secara talian telefon. Segala projek yang dijalankan di UiTMCM juga dipantau dari segi pengurusan kewangan supaya penjana kewangan yang mampan dapat dihasilkan selari dengan OS3 iaitu memampankan pengurusan kewangan. Unit-unit dibawah PPF ditugaskan bagi mengurus, melaksana dan memantau segala kemudahan-kemudahan yang disediakan pihak universiti termasuk infrastruktur awam, operasi mekanikal, dan sistem telekomunikasi. Selain dari pengurusan pemantauan kemudahan fizikal di kampus, Unit Pentadbiran di bawah PPF dan Unit IT bertanggungjawab dalam memantau pengurusan berkaitan perkhidmatan sumber manusia seperti menyelaras pengurusan keperluan latihan staf, mengurus sistem rekod dan fail dan menyelaras perkhidmatan kaunter dan khidmat pelanggan ([rujuk 6.4.1.4: Fungsi dan Tugas Staf](#)).

SENARAI BUKTI:

1. [6.4.1.1 Penyelenggaraan Prasarana IT.pdf](#)
2. [6.4.1.2 Laporan Aduan Kerosakan.pdf](#)
3. [6.4.1.3 Borang Maklumbalas Pelanggan.pdf](#)
4. [6.4.1.4 Fungsi & Tugas Staf.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMCM telah melaksanakan pengurusan risiko di dalam operasi mencapai OS1, OS2 dan OS3 berdasarkan Proses Pengurusan Risiko UiTM ([rujuk 6.4.2.1: Proses Pengurusan Risiko](#)). Proses pertama adalah penetapan konteks iaitu menyediakan fasiliti PdP bagi mencapai OS1 dan OS2 serta Objektif Kualiti UiTMCM berkaitan dengan PdP. Antara Objektif Kualiti UiTMCM berkaitan dengan PdP adalah: memastikan 90% pelajar bergraduasi mengikut tempoh masa yang ditetapkan, memastikan 30% pelajar Diploma dan Ijazah Sarjana Muda mendapat Anugerah Dekan dan AKNC setiap semester dan memastikan 15% pelajar bergraduasi dengan CGPA 3.5 ke atas setiap semester. Bagi mencapai Objektif Kualiti tersebut fasiliti dan ruang PdP yang kondusif dan berteknologi terkini telah disediakan oleh UiTMCM. Antara projek penambahbaikan yang telah dilaksanakan adalah Bengkel IDE FSSR dan Smart Classroom. Kemudahan dan prasarana di bengkel pembuatan ini penting bagi menghasilkan kualiti kerja cemerlang bagi pelajar jurusan yang berteraskan subjek studio dan bengkel agar Objektif Kualiti dapat dicapai. Aspek keselamatan juga penting dalam memastikan risiko kemalangan melibatkan pelajar dapat diminimumkan.

Sebelum Bengkel IDE FSSR telah ditambahbaik, UiTMCM telah mengenalpasti risiko dengan membuat pemantauan ke atas bengkel tersebut. Risiko yang dikenalpasti adalah dari aspek keselamatan dan penyelenggaraan bengkel. Setelah risiko dikenalpasti, ianya telah dianalisa menggunakan Kaedah Penilaian Risiko mengikut senarai klasifikasi risiko untuk didaftarkan di dalam Daftar Risiko UiTMCM ([rujuk 6.4.2.2: Daftar Risiko UiTMCM](#)). Semua risiko yang melibatkan pengurusan Operasi telah diklasifikasikan di dalam Risiko Operasi iaitu yang melibatkan proses kerja bagi mencapai objektif organisasi seperti keselamatan rekod, keselamatan pekerja, pengurusan dan pembangunan sumber manusia, fasiliti dan lain-lain. Seterusnya UiTMCM telah menilai dan mengkategorikan tahap risiko untuk menentukan keutamaan projek naiktaraf.

Proses terakhir adalah UiTMCM telah mengawal risiko tersebut dengan beberapa cadangan tindakan mitigasi yang telah dijalankan oleh UiTMCM. Cadangan tindakan dimulakan dengan menilai dan memastikan perbelanjaan mengikut bajet, membangunkan polisi, pelan perancangan atau garis panduan, latihan dan pengawasan dalam proses kerja. Antara tindakan yang telah dilaksanakan adalah penambahbaikan sistem pengudaraan iaitu sistem penyedut habuk, pembahagian ruang kerja dan laluan mengikut standard garis panduan keselamatan dan kesihatan pekerjaan. Penolong jurutera dan pegawai yang menyelenggara bengkel dan mesin juga telah diberikan latihan asas tatacara pengurusan di bengkel pembuatan. ([rujuk 6.4.2.3: Panduan Pengurusan Risiko UiTM](#)).

SENARAI BUKTI :

1. [6.4.2.1 Proses Pengurusan Risiko.pdf](#)
2. [6.4.2.2 Daftar Risiko UiTMCM.pdf](#)
3. [6.4.2.3 Panduan Pengurusan Risiko.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTMCM komited dalam memastikan pengurusan fasiliti dan teknologi dapat diuruskan dengan baik. Projek-projek inisiatif yang dijalankan oleh pihak universiti direkod dan dipantau dari masa ke semasa dengan bertujuan tindakan penambahbaikan dapat dijalankan mengikut prosedur yang telah ditetapkan. Aduan dan maklumbalas pelanggan dari pihak pengguna disalurkan kepada PPF melalui pihak pengurusan dan seterusnya aduan dimajukan di dalam mesyuarat untuk mendapat kata putus berkenaan dengan tindakan yang perlu diambil. Satu laporan kajian kepuasan pelanggan turut diwujudkan bagi mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan setelah sesuatu tindakan pemantauan dan penyelenggaraan dijalankan ([rujuk 6.4.3.1: Laporan kajian kepuasan pelanggan](#)). Berdasarkan laporan kajian kepuasan pelanggan yang diterima, UiTMCM mengambil maklum dan mengatasi masalah seperti menaiktaraf kemudahan WiFi, menaiktaraf bangunan dan kemudahan yang terdapat di dalam kampus. Kaedah yang digunapakai bagi menyalurkan aduan dan maklumbalas pengguna sehingga sesuatu projek inisiatif dapat dinaiktaraf adalah merupakan kaedah yang terbaik dimana ianya dapat mengurangkan kos yang terlibat sekaligus dapat memaksimumkan penggunaan fasiliti yang disediakan. Unit IT turut menyediakan Helpdesk bagi pengguna menyalurkan aduan secara langsung dan unit ini akan memberi bantuan kepada pengguna secara First Level Support di lokasi pengguna atau secara talian telefon. Hasil dari maklumbalas dan aduan pengguna, Unit IT menyediakan laporan statistik kaji selidik bahagian bagi menambah baik mutu dan proses kerja ([rujuk 6.4.3.2: Laporan Maklumbalas Aduan Unit IT](#)). Usaha berterusan dari PPF dan Unit IT dapat menjamin mutu kerja yang baik dan memberi manfaat kepada pengguna sekaligus mewujudkan budaya kerja yang selamat dan berintegriti.

SENARAI BUKTI :

1. [6.4.3.1 Laporan Kajian Kepuasan Hati Pelanggan UiTMCM.pdf](#)
2. [6.4.3.2 Laporan Maklumbalas Aduan Unit IT.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Tindakan penambahbaikan merupakan antara elemen penting dalam pengoperasian UiTMCM. Penambahbaikan dilaksanakan hasil daripada kaji semula dengan mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan kaedah ini, penambahbaikan berterusan dapat dihasilkan melalui inovasi baru. Antara inovasi yang telah berjaya dihasilkan oleh Unit IT UiTMCM dan sedang di aplikasikan antaranya sistem e-pinjaman peralatan di Unit Ko-Kurikulum dan sistem penggunaan kemudahan dan peralatan sukan UiTMCM ([rujuk 6.5.1: Sistem Pinjaman Peralatan Unit Ko](#)) dan ([rujuk 6.5.2: Sistem Penggunaan Kemudahan dan Peralatan Sukan](#)). Sistem ini menggunakan Barcode bagi pengurusan pinjaman peralatan. Unit Ko-Kurikulum dan Unit Sukan UiTMCM KAG telah menukar sistem pinjaman peralatan harian daripada pengisian secara manual kepada sistem “barcode scanning”. Langkah ini selaras dengan slogan negeri Melaka sendiri iaitu “Melaka Bandar Teknologi Hijau” di mana sistem ini dapat mengurangkan penggunaan kertas. Selain itu, UiTMCM sebagai kampus cawangan pertama telah mewujudkan sistem UiTMPay QR sebagai satu kaedah pembayaran secara dalam talian menerusi aplikasi imbasan kod QR. Ini memudahkan para penderma yang ingin menderma ke Tabung Kutipan Jumaat UiTMCM dan Tabung Amanah Pusat Islam UiTMCM ([rujuk 6.5.3: UiTMPay QR](#)). Selari dengan slogan “Melaka Bandar Teknologi Hijau”, UiTMCM telah dianugerahkan Kampus Bebas Asap Rokok pada tahun 2018, Pensijilan Blue Ribbon Beyond 2019, Anugerah Kategori Inovasi Hijau, dan Anugerah Kategori Pembudayaan Hijau bersempena dengan Anugerah Hijau Negeri Melaka 2019.

Dengan fasiliti yang telah dinaiktaraf, UiTMCM telah dipilih menjadi **Hub Penghantaran Pelajar Pulang bagi IPTS dan IPTA Zon Selatan**. Fasiliti UiTMCM digunakan secara optimum bagi melancarkan pergerakan menghantar pulang pelajar sepanjang Tempoh Pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP1.0) di kuatkuasakan. Pemantauan SOP yang ketat oleh PDRM dengan kawalan dan nasihat kesihatan bagi pencegahan penularan wabak Covid-19 oleh Bahagian Kawalan Penyakit Berjangkit, Pejabat Kesihatan Negeri Melaka ([rujuk 6.5.4: Laporan Pengurusan Covid-19 Kampus](#)).

Tandas UiTMCM telah diinovasi dengan penambahan ruang bacaan bagi menggalakkan pembudayaan membaca, menerapkan konsep rekaan bertemakan Amalan Hijau (GoGreen) dan memastikan tandas bersih, wangi dan segar. Hasil dari penambahbaikan berterusan dan inovasi yang dilaksanakan oleh UiTMCM, UiTMCM telah berjaya merangkul Tempat Pertama Anugerah Tandas Awam Terbaik Peringkat Kebangsaan 2019 di bawah kategori IPTA/IPTS.

SENARAI BUKTI :

1. [6.5.1 Sistem Pinjaman Peralatan Unit Ko.pdf](#)
2. [6.5.2 Sistem Penggunaan Kemudahan dan Peralatan Sukan.pdf](#)
3. [6.5.3 UiTMPay QR.pdf](#)
4. [6.5.4 Laporan Pengurusan Covid-19 Kampus.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

HASIL DARI PELAKSANAAN STRATEGI

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan Strategik (PS) UiTMCM yang mantap oleh Kepimpinan Kanan dalam **pengurusan fasiliti dan teknologi** telah dilaksanakan dengan kerjasama padu warga UiTMCM meliputi ketiga-tiga kampus iaitu **KAG, KBM dan KJM** serta menjadikan UiTMCM sebagai kampus yang produktif dengan keseluruhan pencapaian PI **melebihi 80%** bagi tahun **2019 & 2020**. Kepimpinan Kanan UiTMCM turut memastikan sasaran dan pencapaian dalam PS UiTMCM 2016-2020 dan PS UiTM 2025 menepati kehendak bidang tumpuan juga selari dengan objektif dan inisiatif strategik sekaligus menyokong aspirasi Universiti, KPM dan keperluan semasa.

3 Objektif Strategik (OS) telah ditekankan dalam mengukur hasil sasaran dan pencapaian PS bagi bidang tumpuan iaitu **mengurus dan memperkasa infrastruktur lestari (OS1), meningkatkan prestasi, integrasi dan konsolidasi sistem serta capaian internet (jalur lebar) secara menyeluruh di dalam kampus (OS2) dan memampankan pengurusan kewangan (OS3).**

Selain itu, semua hasil pencapaian UiTMCM telah melebihi sasaran yang ditetapkan. Ini direkodkan dengan pencapaian status prasarana yang dibangunkan dan siap sepenuhnya pada tahun 2019 dan 2020 bagi **OS1**. Indeks kepuasan graduan terhadap prasarana universiti menjadi kunci utama dalam penentuan pencapaian hasil bagi **OS2** dan jumlah pendapatan yang dijana menerusi aset universiti & sumbangan merupakan pengukuran hasil bagi **OS3**.

Tren pencapaian bagi hasil PS pula menunjukkan tren positif dan melebihi sasaran yang ditetapkan. Tren yang digunakan bagi penganalisaan **OS1** dan **OS2** adalah tren indeks kepuasan graduan terhadap prasarana UiTMCM, tren kepuasan hati terhadap ruang menunggu bagi ibu bapa semasa Istiadat Konvokesyen UiTMCM yang telah dianjurkan di Dewan Taming Sari KAG, indeks kepuasan pelajar terhadap Bengkel FSSR dan Pelan Transformasi ICT UiTMCM. Tren positif turut ditunjukkan melalui pemampangan pengurusan kewangan (**OS3**) dengan pembuktian melalui penjimatan kos yang berlaku, peningkatan hasil penjanaan pendapatan setiap tahun juga hasil sewaan ruang.

Projek-projek inisiatif strategik berkenaan fasiliti dan teknologi yang telah diuruskan oleh UiTMCM jelas telah membantu dalam **pembangunan negara** sekaligus melakar pencapaian hingga ke **peringkat antarabangsa**. Hasil PS yang terlibat turut memberikan manfaat kepada semua pelanggan UiTMCM yang terdiri daripada **pelanggan misi, pelanggan proses, pelanggan dalaman dan pelanggan luaran**. Selaras dengan tema **Pengurusan Infrastruktur dan Infostruktur Berkualiti Pemangkin Kampus Produktif, UiTMCM telah berjaya dalam menguruskan fasiliti dan teknologi secara optimum dan berkualiti pada tahun 2019 & 2020**.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [7.1.2 UiTMCM LEVEL.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [7.1.3 UiTMCM TREN.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [7.1.4 UiTMCM COMPARISON.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [7.1.5 UiTMCM IMPORTANCE.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

HASIL DARI TUMPUAN SUMBER MANUSIA

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perkhidmatan pengurusan infrastruktur dan infostruktur berkualiti bergantung kepada kepakaran sumber manusia UiTMCM yang diketuai oleh Kepimpinan Kanan. Kepimpinan Kanan telah melaksanakan perancangan yang berfokuskan kepada **keperluan sumber manusia di dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan suasana persekitaran kerja yang kondusif.**

Mengambil kira keperluan tenaga kerja UiTMCM untuk bekerja di dalam suasana yang kondusif, penambahbaikan infrastruktur telah dibuat khususnya kepada pejabat-pejabat fakulti, perpustakaan, dan bilik mesyuarat. **Penambahbaikan kepada fasiliti memberi impak positif kepada staf akademik dan staf pentadbiran** KAG, KBM dan KJM dalam menjalankan tugas. **Penggunaan Bilik Mesyuarat** untuk agenda nasional dan antarabangsa seperti bilik mesyuarat PJI dan Bilik Mesyuarat Utama **membuktikan pemantapan dalam penyampaian maklumat hasil penambahbaikan infrastruktur UiTMCM.**

Ketampakan imej UiTMCM turut disumbangkan dalam proses penambahan sistem rangkaian berwayar dan tidak berwayar, dalam **mengintegrasikan sistem aplikasi untuk ketiga – tiga kampus** bagi memudahkan **pemantauan Kepimpinan Kanan**. Aplikasi yang dibina oleh unit IT membuktikan bahawa **UiTMCM mempunyai kepakaran staf yang membantu dalam usaha melestarikan UiTMCM untuk menjadi Kampus digital**. Ia memberi manfaat khusus kepada **kemudahan staf akademik dan staf pentadbiran UiTMCM** serta **mempercepatkan proses dan memudahkan sistem merekod**. Aplikasi tersebut adalah i-CAMPUS, emasjid2u, i-imarahmasjid, QR kod sedekah masjid, dan e-bilik.

Tranformasi dalam pengurusan infrastruktur dan infostruktur ini menjadi teras kepada kejayaan yang diperolehi UiTMCM. Ini dibuktikan dengan **pencapaian kedudukan lima teratas bagi tahap kepuasan hati prasarana UiTMCM berbanding semua kampus cawangan** hasil dapatan daripada maklumbalas pelanggan (staf). Hasil kajian **kepuasan pensyarah terhadap prasarana UiTMCM mengikut kampus juga meningkat setiap tahun** dan mencapai tahap skor yang sangat baik. Penggunaan makmal komputer UiTMCM KJM juga menunjukkan peningkatan hasil keberkesanan pihak unit IT **menambahbaik sistem rangkaian internet serta mengemaskini perisian berdasarkan penggunaan dan permintaan staf.**

Pengurusan infrastruktur dan infostruktur yang berkualiti turut menarik minat cawangan lain untuk **belajar daripada UiTMCM** melalui lawatan penanda arasan bersama **BPJI oleh UiTM Cawangan Sarawak dan lawatan penanda arasan dari perpustakaan Sultan Badlishah, UiTM Cawangan Kedah** ke PTAR UiTMCM. Lawatan ini memberi **impak positif dari segi pencapaian PI, MoU, inovasi serta penyelidikan kepada UiTMCM.**

Hasil daripada pengurusan fasiliti dan teknologi turut memberi **impak yang signifikan** kepada UiTM secara menyeluruh dan seterusnya kepada **peringkat nasional dan antarabangsa.**

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [7.2.2 UiTMCM TAHAP.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [7.2.3 UiTMCM TREN.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [7.2.4 UiTMCM PERBANDINGAN.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [7.2.5 UiTMCM KEPENTINGAN.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

HASIL DARI OPERASI (PENGIKTIRAFAN ANUGERAH)

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan yang strategik, penglibatan yang menyeluruh dari tenaga kerja, pengurusan operasi yang mantap serta penambahbaikan yang berterusan antara faktor yang menjurus kepada kejayaan UiTMCM dalam memperoleh pelbagai pengiktirafan dari pihak luar. Kepimpinan Kanan telah memainkan peranan mereka bagi memastikan semua kampus UiTMCM memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada semua pelanggannya serta dapat menikmati pelbagai manfaat hasil dari pengurusan operasi yang efisien selaras dengan tema **Pengurusan Infrastruktur dan Infostruktur Berkualiti Pemangkin Kampus Produktif**. UiTMCM telah menunjukkan prestasi yang membanggakan sehingga mendapat beberapa pengiktirafan daripada beberapa pihak luar sama ada secara dalaman atau antara IPTA/IPTS, di peringkat kebangsaan mahupun antarabangsa.

Setelah kerajaan mewartakan Perintah Kawalan Pergerakan 1.0 akibat pandemik COVID-19 yang melanda dunia, UiTMCM KAG telah diberi mandat daripada KPT dan MKN untuk menjadi Hub Penghantaran Pulang Pelajar IPT Zon Selatan pada 30 April 2020 – 12 Mei 2020. Kepimpinan Kanan, TRHEP UiTMCM telah dilantik sebagai Ketua Pergerakan Pelajar Zon Selatan IPT untuk seluruh Melaka. Ini menunjukkan kredibiliti Kepimpinan Kanan dan kecekapan pengurusan operasi menyebabkan UiTMCM terpilih dan diberikan kepercayaan penuh dalam mengendalikan penghantaran pulang pelajar yang teratur dan sistematik sepanjang tempoh tersebut. UiTMCM mendapat penghargaan dan maklumbalas yang sangat baik dari warga UiTMCM sendiri serta semua IPTA/IPTS di Melaka yang terlibat seperti Universiti Multimedia, Kolej Universiti Islam Melaka, Politeknik Melaka dan Kolej Manipal.

UiTMCM KJM pula telah mengharumkan nama UiTMCM setelah mendapat pengiktirafan dari Kerajaan Negeri Melaka sebagai Kampus Bebas Asap Rokok pada tahun 2018 dan pengiktirafan *Blue Ribbon Beyond* pada tahun 2019. Pengauditan bagi pensijilan *The Blue Ribbon Campaign* telah dijalankan pada 10hb Ogos 2017 dan pensijilan *The Blue Ribbon Beyond* pada 3hb September 2019. Melihat kepada usaha UiTMCM KJM yang berterusan dalam memastikan keadaan kampus berada dalam kualiti udara yang bebas daripada asap rokok membawa kepada pengiktirafan yang berturut-turut hasil dari amalan hidup sihat dikalangan warganya serta pengurusan operasi yang konsisten. Hasil pengurusan operasi yang berlandaskan dua fasa yang penting ke arah mencapai pengiktirafan itu pelbagai usaha telah dirancang di peringkat awal, pertengahan dan berakhir dengan sebuah pengiktirafan anugerah yang disasarkan.

UiTMCM sentiasa komited dalam menyediakan fasiliti dan persekitaran yang bersih dan sihat untuk staf dan para pelajar. Oleh itu, beberapa inisiatif dilakukan selaras dengan usaha kerajaan Negeri Melaka untuk menjadikan Melaka sebagai Bandar Teknologi Hijau dengan menjadikan UiTMCM KJM sebagai Kampus Hijau dengan mengamalkan pembudayaan hijau yang menyeluruh oleh semua warganya secara berterusan. Selain itu, inovasi juga telah dilakukan terhadap tumbuhan hijau sehingga memperoleh dua anugerah di bawah kategori Pembudayaan Hijau (Perak) dan kategori Inovasi Hijau (Gangsa) dalam Anugerah Hijau Negeri Melaka 2019.

PTAR UiTMCM KJM pernah menerima lima anugerah 5S di peringkat UiTM sejak 2016 sehingga tahun 2018 berturut-turut sebelum ini dalam pengurusan operasi PTAR. PTAR meneruskan lagi kredibiliti dan kecemerlangannya dalam pengurusan operasi tandas PTAR yang berinformasikan pembudayaan galakan membaca, menerapkan konsep rekaan bertemakan Amalan Hijau (Go Green) dan memastikan tandas bersih, wangi dan segar. Usaha

na telah memenangkan karena pemilihan dengan amebakan sebagai pemenang tempat utama Anugerah Tandas Awam Terbaik Peringkat Kebangsaan 2019 di bawah kategori IPTA/IPTS.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [7.3.2 UiTMCM LEVEL.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [7.3.3 UiTMCM TREND.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [7.3.4 UiTMCM COMPARISON.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [7.3.5 UiTMCM IMPORTANCE.pdf](#)