

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2023

FAKULTI SAINS PENTADBIRAN DAN PENGAJIAN POLISI

PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN PELAJAR

KETUA PTJ :

NOR HAFIZAH BINTI MOHAMED HARITH

KETUA UNIT KUALITI :

JENIWAYY BINTI MOHD JODY

PENYELARAS :

NASYRAH BINTI AHMAD

PENULIS :

1. NASYRAH BINTI AHMAD
2. NOR EZRINE BINTI YUSSOFF
3. SHARIFAH FAATIAH BINTI SYED MOHD FUZI
4. FARIHAH BINTI HASSAN
5. NOR SYAMALIAH BINTI NGAH
6. NOR ZAKIAHANIM BINTI ZAKARIA
7. SUZEI BINTI MAT NURUDIN @ NORDIN

8. MOHD IDHAM BIN MOHD YUSOF
9. JENIWATY BINTI MOHD JODY
10. HAZARIAH YAIS BINTI RAZALI
11. SITI MELINDA BINTI HARIS
12. SITI HAJJAR BINTI MOHD AMIN
13. NUR AIN BINTI YAACOB
14. FARAH ADILLA BT AB RAHMAN
15. NORRAIDAH BINTI ABU HASAN

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Fakulti Sains Pentadbiran dan Pengajian Polisi (FSPPP) memberi perhatian yang tinggi dalam usaha menggembeleng tenaga bagi menyediakan pelan tindakan berkaitan hal-ehwal pelajar. Aktiviti dan program yang disediakan adalah selaras dengan Falsafah, Visi dan Misi serta Objektif UiTM, dan dilaksanakan selari dengan teras strategik, inisiatif utama dan petunjuk prestasi yang telah ditetapkan oleh UiTM. Diperingkat fakulti, pelan tindakan strategik yang berkaitan hal-ehwal pelajar boleh dirujuk di dalam Buku Perancangan Strategik FSPPP 2022 – 2025 sebagai garis panduan bagi mekanisme untuk merencana aktiviti dan program yang menyokong KPI/Sasaran Bahagian Hal Ehwal Pelajar, UiTM.

Perancangan (Plan), pelaksanaan (Do), pemantauan (Check) dan tindakan penambahbaikan (Act) di FSPPP dilaksanakan secara bersistematik dan berjadual oleh pihak kepimpinan FSPPP. Kaedah perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan utama yang diambil oleh Dekan dan pengurusan kanan fakulti dalam memastikan kejayaan kesemua program yang telah dirancang mesti dibentangkan dan dibincangkan melalui mesyuarat. Jadual 1.1 menunjukkan beberapa siri mesyuarat terlibat bagi tujuan pemantauan program yang telah dirancang. Bagi tujuan pelaksanaan program (Do) Pengurusan dan Pembangunan Pelajar, antara agenda penting yang dibincangkan semasa mesyuarat adalah berkenaan dengan inti pati program serta peruntukkan kewangan bagi penganjuran program semasa awal tahun (Plan). Antara perkara yang dititik beratkan juga adalah senarai pelajar, staf dan tetamu jemputan yang terlibat, pengisian program dan implikasinya bagi memastikan tiada pembaziran kewangan yang berlaku dan tiada perlanggaran kepada polisi dan prosedur UiTM. Takwim mesyuarat juga dibuat pada awal tahun agar kesemua pihak terlibat boleh membuat persediaan bagi tujuan pelaporan semasa mesyuarat setiap kali program yang telah dirancang dari awal tahun telah dilaksanakan. Melalui keputusan hasil mesyuarat yang di buat secara sebulat suara, tindakan penambahbaikan akan di buat berdasarkan maklumbalas yang di terima secara sebulat suara dari mesyuarat.

Hal Ehwal Pelajar Fakulti Sains Pentadbiran dan Pengajian Polisi (HEP FSPPP) telah memegang tanggungjawab penuh dalam memastikan kesemua Petunjuk Prestasi (PI) bagi bidang pengurusan dan pembangunan pelajar fakulti dapat dilaksanakan dengan baik. Bahagian Hal Ehwal Pelajar (HEP) FSPPP merupakan tunjang utama kepada kesemua program pembangunan pelajar dibawah naungan Yg Bhg. Dekan Profesor Madya Dr. Nor Hafizah Mohamed Harith. BHEP FSPPP digerakkan oleh Timbalan Dekan HEP FSPPP iaitu Dr. Mazlan Che Soh. Sehubungan dengan itu, Timbalan Dekan Akademik Hal Ehwal Pelajar (HEP) bertanggungjawab membentangkan dan memaklumkan petunjuk prestasi, sasaran dan pencapaian seperti di Jadual 1.2. Secara keseluruhannya, terdapat 14 petunjuk prestasi yang melibatkan pencapaian dibawah "Tema Strategik 2: Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan". Berdasarkan pencapaian terkini, kesemua petunjuk prestasi ini berjaya dicapai sepenuhnya pada tahun 2022 (lampiran laporan pencapaian FSPPP 2022).

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pencapaian bidang tumpuan ini memerlukan jaringan usahasama yang luas. Melalui Jadual 1.3 dibawah disenaraikan strategi, petunjuk prestasi dan organisasi yang terlibat. Petunjuk prestasi menyokong pencapaian strategi yang ditetapkan dibawah Tema Strategik 2. Sehubungan dengan itu, kaedah yang diamalkan oleh pengurusan kanan PTJ untuk mengerakkan bidang tumpuan yang dipilih adalah dengan kaedah kolaborasi atau usahasama dengan pelbagai bentuk organisasi. Antara organisasi yang terlibat dalam menyokong pelaksanaan inisiatif fakulti termasuklah agensi kerajaan, agensi bukan kerajaan, agensi swasta, badan berkanun, agensi antarabangsa serta komuniti setempat dan antarabangsa. Senarai nama agensi secara terperinci boleh dirujuk di dalam Jadual 1.4.

Melalui pelan tindakan strategik, fakulti merancang dan melaksanakan pelbagai inisiatif berbentuk jangka pendek dan panjang. Program dan aktiviti yang dilaksanakan, dapat meningkatkan kebolehpasaran graduan, melahirkan graduan holistik dan berdaya maju. Melalui bimbingan oleh tenaga pengajar, kualiti graduan yang dibentuk bukan sahaja mempunyai ilmu dan kepakaran yang menjurus kepada program akademik yang dipilih, malah melahirkan graduan yang berupaya memiliki kepakaran dan kemahiran yang luas, meliputi kemahiran akademik, sosial dan kepimpinan. Aktiviti yang dilaksanakan juga secara langsung meningkatkan jaringan usahasama di kalangan kakitangan UiTM, pelajar, alumni, komuniti setempat dan antarabangsa, organisasi awam, swasta serta agensi bukan kerajaan, dan jaringan ini memberikan kelebihan kepada semua pihak.

SENARAI BUKTI:

1. [F0064_K01_KB02_20231_Jadual 1.1.pdf](#)
2. [F0064_K01_KB02_20232_Jadual 1.2.pdf](#)
3. [F0064_K01_KB02_20233_LAPORAN TAHUNAN FSPPP 2022.pdf](#)
4. [F0064_K01_KB02_20234_Jadual 1.3.pdf](#)
5. [F0064_K01_KB02_20235_Jadual 1.4.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Program pembangunan pelajar yang dianjurkan tidak hanya terbatas diperingkat fakulti sahaja, malahan juga telah melibatkan masyarakat luar seperti alumni, tokoh korporat, ahli politik, badan professional dan pelbagai pihak lagi. Jadual 1.7 menunjukkan diantara beberapa program pembangunan pelajar FSPPP yang telah melibatkan masyarakat luar yang telah dilaksanakan pada tahun 2022 dalam melaksanakan objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang bagi bidang tumpuan yang telah dipilih.

Program Forum: Blooming Knowledge in Ethical Behaviours & Corporate Compliance misalnya, FSPPP menerusi persatuan CASS telah bekerjasama dengan USIM dan UPM bagi menganjurkan program ini. Ini adalah kerana kedua-dua institusi ini juga menawarkan kursus Pentadbiran Korporat. Kolaborasi seumpama ini sangat memberi manfaat kepada ketiga-tiga universiti kerana para peserta boleh berkongsi dan bertukar-tukar pendapat tentang perkara berkaitan program akademik yang diambil dalam fakulti masing-masing.

Menyedari kepentingan tentang kesedaran mengundi dalam kalangan belia hari ini, FSPPP dengan inisiatif persatuan Voting Education Society (VES) dengan kerjasama Suruhanjaya Pilihanraya (SPR) telah menganjurkan Kursus Pembangunan Mahasiswa Mengundi yang melibatkan pelajar daripada tiga kampus UiTM di Negeri Sembilan iaitu Kampus Seremban, Kampus Rembau dan Kampus Kuala Pilah (Rujuk Rajah 1: senarai nama pelajar terlibat). Program ini memberi pendedahan tentang Undi 18 dan kepentingan mengundi melalui forum dan ceramah yang dijalankan. Panel jemputan ialah Encik Hasanul Isyraf Bin Naim iaitu Pengarah Akademi Pilihan Raya, Encik Mohd Fauzi Fadzil sebagai Exco Majlis Belia Malaysia dan Encik Hanafi Doloh iaitu APR Associate Trainer. Penceramah jemputan bagi program ini ialah Dr Wan Rohila Ganti Wan Abdul Ghapar seorang Penulis Modul Undi 18@Dun Terengganu. VES merupakan persatuan pertama di UiTM secara keseluruhannya yang ditubuhkan melalui kerjasama FSPPP dan pihak SPR menerusi Akademi Pilihanraya SPR untuk melantik dan melatih pelajar-pelajar yang berbakat untuk menjadi Duta Kecil SPR yang dikenali sebagai APR Associate Trainer (AAT) yang diberi tanggungjawab menyampaikan maklumat berkaitan pilihanraya secara tidak langsung memupuk kesedaran kepentingan mengundi dikalangan pelajar.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_K01_KB03_20231_Jadual 1.7.pdf](#)
2. [F0064_K01_KB03_20232_RAJAH 1.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Fakulti sentiasa komited memastikan langkah-langkah pemantauan diambil bagi tujuan pencapaian sasaran. Mekanisma pemantauan dilaksanakan secara menyeluruh meliputi peringkat pengurusan, penyertaan bersama staf akademik, dan pelajar yang dilaksanakan secara berkala pada setiap bulan, semester, tahun atau sebelum inisiatif dilaksanakan. Pemantauan yang dilaksanakan dapat membantu fakulti membuat penilaian khusus berkenaan implikasi kewangan, sumber manusia, alatan atau persekitaran spesifik sebelum inisiatif berlangsung. Selain daripada itu, sebarang isu berkaitan pelaksanaan, cabaran dan penambahbaikan boleh diperolehi secara bersama bagi tujuan pencapaian sasaran.

Merujuk kepada Jadual 1.5, mekanisma pemantauan diperingkat pengurusan melibatkan Mesyuarat Pengurusan Fakulti dan Mesyuarat Kajisemula Pengurusan yang dihadiri oleh pengurusan kanan termasuklah Bahagian Hal Ehwal Pelajar dan lain-lain bahagian utama; Bahagian Akademik, Bahagian Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni, Pengurusan Risiko, Unit Korporat Fakulti dan Unit Kualiti bagi membincangkan dan memutuskan hal ehwal berkaitan agihan, penetapan sasaran petunjuk prestasi (PI), perancangan strategik, pencapaian PI, risiko pelaksanaan program dan cadangan bagi penambahbaikan pelaksanaan. Seterusnya melalui mekanisma e-pelaporan, dimana platform ini disediakan oleh UiTM bagi tujuan pengemaskinian status pencapaian dari semasa ke semasa oleh Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU).

Seterusnya, pemantauan juga melibatkan mesyuarat bersama warga fakulti iaitu Mesyuarat Akademik Fakulti, membentangkan pencapaian sasaran dan langkah-langkah penambahbaikan secara bersama bagi mendapatkan perspektif yang luas dan berbeza daripada warga fakulti, dan mengetengahkan budaya keterbukaan dan keterlibatan dalam pencapaian sasaran. Selain daripada itu, mesyuarat secara berkala juga dilaksanakan bersama pelajar melalui persatuan pelajar, ketua projek dan ahli jawatankuasa yang dilantik juga membantu mengenalpasti permasalahan ke arah pencapaian sasaran.

SENARAI BUKTI:

1. [F0064_K01_KB04_KC01_20231_Jadual 1.5.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pencapaian keseluruhan PI adalah berada pada tahap yang amat baik, namun demikian fakulti telah mengenalpasti beberapa halangan atau risiko kepada pencapaian bagi bidang tumpuan yang telah dipilih. Antara inisiatif utama tindakan pengurusan kanan FSPPP adalah seperti yang dibentangkan di dalam Jadual 1.6. Bagi ketiga-tiga strategi, terdapat beberapa faktor telah dikenalpasti sebagai halangan atau ancaman kepada pencapaian sasaran. Faktor ini boleh dibahagikan kepada faktor dalaman, luaran dan individu. Faktor dalaman adalah menjurus kepada faktor kewangan, sumber manusia, kepakaran serta perkitaran, budaya dan norma yang boleh menjejaskan pencapaian sasaran dalam aspek penetapan, perancangan, pelaksanaan dan penilaian inisiatif. Penyelenggaraan rekod juga dikenalpasti sebagai halangan utama dimana butiran program adalah dibawah penyeliaan penasihat program dan jika tiada panduan diberikan, proses pengumpulan, penganalisan dan penerbitan tidak dapat dilaksanakan dengan jayanya.

Faktor luaran adalah sesuatu perkara luar jangka yang menyebabkan peningkatan kos pelaksanaan, perubahan, kelewatan atau pembatalan inisiatif, boleh mengganggu pencapaian sasaran. Faktor ini melibatkan perubahan suasana atau ketidakstabilan aspek politik, sosial dan ekonomi yang boleh menjejaskan hubungan bersama rakan strategik dan pihak-pihak tertentu di peringkat nasional dan antarabangsa. Perubahan polisi domestik dan antarabangsa serta kawalan penyakit berjangkit boleh menyebabkan kelewatan atau kegagalan dalam pencapaian sasaran. Seterusnya, faktor individu yang berkaitan dengan sikap, minat, kreativiti, dan motivasi dikalangan pelajar dan kakitangan dikenalpasti sebagai halangan utama didalam pelaksanaan inisiatif. Pelajar dan staf adalah penggerak utama, namun halangan beban tugas, kecekapan pengagihan tugas dan sumber serta masa boleh menjejaskan pencapaian sasaran. Selain daripada itu, halangan juga berbentuk mendapatkan idea baru dan terkini bagi mengenalpasti inisiatif yang boleh diklasifikasikan dibawah bidang tujahan.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_K01_KB04_KC02_20231_Jadual 1.6.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

1.4.3 MENGAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Peralihan ke fasa endemik menjadikan fakulti kekal fokus kepada penambahbaikan (act) proses kerja bagi meningkatkan pencapaian sasaran. Berikut adalah penambahbaikan dalam proses bagi memastikan keterlibatan pelajar dan kakitangan dalam inisiatif yang ditetapkan:

- Proses kerja (Carta Alir) yang telah dikemaskini melalui panduan yang dikeluarkan oleh Timbalan Dekan Hal-Ehwal Pelajar dan Koordinators HEP bagi tujuan penyediaan kertas kerja , pelaksanaan dan penilaian inisiatif.
- Perjumpaan tidak terhad kepada fizikal sahaja, perjumpaan secara virtual boleh meningkatkan kekerapan dan mengurangkan kos
- Borang-borang berkaitan dan iklan inisiatif boleh diperolehi daripada website fakulti
- Melaksanakan Hari Penganugerahan sebagai penghargaan kepada semua yang terlibat
- E-Database bagi tujuan penyelarasan inisiatif di peringkat fakulti
- Lawatan akademik dan perjumpaan bersama industri secara berkala

Sehubungan dengan itu, hasil dari maklumbalas dan juga persetujuan hasil mesyuarat, tindakan penambahbaikan dilaksanakan seperti Jadual 1.8

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_K01_KB04_KC03_20231_Jadual 1.8.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Keberhasilan FSPPP dalam mengintegrasikan objektif dan inisitif strategiknya dapat di lihat dengan kejayaan dari program yang telah dilaksanakan sepanjang tahun 2022. Program ASCAREER merupakan salah satu usaha fakulti untuk meningkatkan kebolehpasaran graduan FSPPP dengan integrasi bersama pihak luar sebelum pelajar melangkah ke dunia pekerjaan yang sebenarnya. Intipati program antara lain termasuk penulisan resume, sesi temuduga dan ceramah berkaitan kerjaya. Program yang telah berlangsung selama lima hari ini telah melibatkan 10 buah syarikat terkenal. Bilangan ini telah melebihi sasaran yang sepatunya dicapai iaitu 7 buah syarikat sahaja (PI30: Number of companies involved in career activities). Lima daripada sepuluh syarikat telah menyumbang kepakaran mereka melalui sesi ceramah dan perkongsiaan iaitu PETRONAS Chemicals Fertiliser Kedah Sdn Bhd, Indah Water Konsortium Sdn. Bhd, Tenaga Nasional Berhad, Malaysia Airports Holdings Berhad, FGV Holdings Berhad. Manakala lima syarikat lain iaitu Awan Groups Holdings Sdn Bhd, Zool Management & Trading Sdn Bhd, HF Corporate Firm Negara, Persatuan Setiausaha Syarikat Bumiputera (SUTERA) dan Fareez Shah & Partners telah menjalankan sesi temuduga untuk pelajar-pelajar FSPPP yang akan bergraduat tidak lama lagi.

Program ini juga merupakan antara program yang berskala besar kerana telah mencatatkan rekod kehadiran seramai 621 orang pelajar untuk kesemua slot yang diadakan (Rujuk Rajah 3: senarai nama pelajar terlibat).

Di peringkat antarabangsa pula, FSPPP Global Community Outreach 2022 merupakan salah satu program yang telah memberi impak besar kepada pelajar-pelajar FSPPP yang telah terlibat. Program yang telah dilaksanakan pada 21 hingga 26 November 2022 ini merupakan hasil MOU diantara FSPPP dan Universitas Subang, Subang Indonesia.

Seramai 30 orang pelajar FSPPP telah berpeluang terlibat didalam lawatan akademik ke Universiti tersebut (Rajah 4). Antara aktiviti yang telah dijalankan adalah Kolokium Pelajar FSPPP dan Universitas Subang dan Public Lecture anjuran bersama kedua-dua fakulti (Rujuk Rajah 4: Senarai nama pelajar terlibat program).

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_K01_KB05_20231_Rajah 3_Senarai nama ASCAREER.pdf](#)
2. [F0064_K01_KB05_20232_Rajah 4_Senarai Nama Pelajar FSPPP Global Community Outreach 2022.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan strategik FSPPP telah dirangka mengikut PDCA seperti berikut:

PLAN: Fakulti Sains Pentadbiran dan Pengajian Polisi (FSPPP) memberikan perhatian yang tinggi dalam memastikan semua warganya terlibat dalam perancangan dan penyediaan perancangan strategik fakulti. Terdapat dua siri bengkel Perancangan Strategik FSPPP (2022-2025) telah dijalankan sepanjang tahun 2022 bagi mengubal satu dokumen induk fakulti dalam memastikan halatuju fakulti bagi tempoh empat tahun. *Blueprint tersebut telah digubal dengan mengambilkira elemen Engagement, Inclusivity, Communication, Accountability, Integrity, Empowerment, Delegation, Risk Management.* Aktiviti dan program yang dirancang didalam Pelan Strategik FSPPP (2022-2025) juga adalah selaras dengan Falsafah, Visi dan Misi serta Objektif UiTM, serta selari dengan strategi, inisiatif utama dan petunjuk prestasi yang telah ditetapkan oleh UiTM.

DO: FSPPP telah merancang dan melaksanakan pelbagai inisiatif berbentuk jangka pendek dan panjang dibawah portfolio Hal Ehwal Pelajar (HEP) yang menumpukan kepada pengurusan dan pembangunan pelajar. Melalui Pelan Strategik FSPPP (2022-2025), pelbagai program dan aktiviti telah direncanakan dan dilaksanakan yang bermatlamat untuk meningkatkan kebolehpasaran graduan, melahirkan graduan holistik dan berdaya maju. Secara khususnya, bagi portfolio HEP, petunjuk prestasi, sasaran dan pencapaian dapat dirujuk seperti di Jadual 2.1, dan secara keseluruhannya, terdapat 14 petunjuk prestasi yang melibatkan pencapaian dibawah “ **Tema Strategik 2: Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan**”. Berdasarkan pencapaian tersebut, kesemua petunjuk prestasi ini telah berjaya dicapai sepenuhnya pada suku ketiga tahun 2022. Kejayaan pencapaian bidang tumpuan ini didorong oleh kewujudan jaringan usahasama yang luas. Program dan inisiatif dibawah HEP telah dilaksanakan melalui konsep kerjasama dan perkongsian dengan pelbagai pemegang taruh seperti warga akademik UiTM, pelajar, alumni, komuniti setempat dan antarabangsa, organisasi awam, swasta serta agensi bukan kerajaan (Nama agensi secara terperinci boleh dirujuk di dalam Jadual 2.2).

CHECK: FSPPP beraspirasi untuk melahirkan graduan yang memiliki kepakaran dan kemahiran yang luas, meliputi kemahiran akademik, sosial dan kepimpinan. Dalam mencapai matlamat ini, pemantauan keatas pelaksanaan dan pencapaian petunjuk prestasi (PI) fakulti akan dilaksanakan secara berkala dan berterusan. Pelbagai mekanisme pemantauan dan pelaporan telah dilaksanakan oleh pihak FSPPP melalui platform mesyuarat rasmi pengurusan tertinggi fakulti, mesyuarat akademik, mesyuarat bersama persatuan pelajar dan juga platform media sosial dalam membudayakan pencapaian PI fakulti.

ACT: Penambahbaikan secara berterusan menjadi komitmen FSPPP dalam memastikan pencapaian PI fakulti dapat dicapai dan dikekalkan. Penambahbaikan yang diambil mengambilkira input dari pelbagai pemegang taruh dan akan dilaksanakan secara mampan. Pelbagai medium juga digunakan bagi mendapatkan idea-idea yang relevan bagi menambahbaik mod pelaksanaan PI dibawah bidang tumpuan yang terpilih.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Dua siri bengkel perancangan strategik telah dijalankan oleh pihak FSPPP bagi merangka dan menggubal halatuju fakulti bagi tempoh 2022-2025. Pihak FSPPP telah menggariskan beberapa objektif dan inisiatif utama bagi bidang pengurusan dan pembangunan pelajar dibawah portfolio pihak HEP. Ianya terkandung didalam Perancangan Strategik FSPPP (2022-2025) melalui beberapa teras strategi yang telah ditetapkan. Ianya diselarikan dengan dengan Petunjuk Prestasi (PI) yang perlu dicapai secara khusus, seperti berikut:

a) Teras Pertama dibawah tema "Pemeriksaan Rangkaian":

- PI075 & PI027 (Jumlah program Tanggungjawab Sosial Universiti (USR)
- PI28, PI76, PI90 (Keterlibatan dalam program kesukarelawanan)
- PI20 & PI30 (Keterlibatan dengan pihak industri)
- PI032 (Keterlibat pelajar didalam program antarabangsa anjuran rakan universiti diluar negara

Bagi teras memperkasakan rangkaian, pihak HEP FSPPP telah menjalankan beberapa program seperti program Service Learning Malaysia-University for Society (SULAM) bagi memenuhi keperluan PI program berteraskan USR. Ianya dilaksanakan dengan kerjasama beberapa universiti luar negara. Pemeriksaan rangkaian diperingkat FSPPP juga dilebarkan melalui program kesukarelawanan, program hari kerjaya dan latihan industri bekerjasama pihak industri dan RICAEN. Ianya telah melibatkan pelbagai wakil industri dan badan bukan kerajaan dipelbagai peringkat dan kategori. Selain itu, program perdana FSPPP iaitu Administrative Science Carnival (ASCAR) 2022 telah menyasarkan banyak program-program yang bermanfaat berkaitan pengurusan dan pembangunan pelajar yang melibatkan kerjasama diantara pihak HEP, HEA dan RICAEN. Tidak ketinggalan adalah menggalakkan dan menyokong program mobiliti pelajar ke universiti luar negara.

b) Teras kedua dibawah tema "Pemeriksaan Pembangunan Pelajar":

- PI029 (Jumlah program kepimpinan)
- PI033 (Keterlibatan pelajar didalam sukan e-sport)
- PI038 (Program berteraskan patriotisme dan inisiatif ESI-iDART)
- PI031 (Program pemantapan ilmu diperingkat antarabangsa)

Teras kedua memberikan fokus utama kepada pembangunan pelajar. Pelbagai program perdana FSPPP yang berteraskan kepimpinan telah diteruskan seperti Persidangan Mahasiswa FSPPP Se-Malaysia dan Siri Bual Bicara CEO/KSU. Pelajar judha digalakkan menyertai program berkonsepkan e-sport disamping menganjurkan atau menyertai program berteraskan ESI-iDART.

c) Teras keenam dibawah tema "Inovasi":

- PI037 (Jumlah pelajar terlibat didalam aktiviti inovasi).
- PI095 (Penyertaan didalam projek KIK)

Pihak FSPPP secara berterusan akan menyokong kebolehan dan daya kreativiti pelajarnya. Justeru, dibawah teras keenam, pihak fakulti akan menyokong kebolehan inovasi dan merekacipta pelajarnya dengan memberikan sepenuh galakan dalam penyertaan inovasi diperingkat universiti, kebangsaan dan antarabangsa. Pihak FSPPP juga telah mewujudkan Student Invention, Innovation and Technology Design Competition bagi mencungkil bakat inovasi dikalangan pelajar FSPPP.

Secara keseluruhannya, pihak FSPPP telah mencapai objektif pengurusan dan pembangunan pelajar seperti diatas yang bermatlamat untuk melahirkan pelajar yang berketerangkuman dan holistik iaitu cemerlang dari segi akademik serta berpegang teguh terhadap aspek nilai seperti kepimpinan, dan jati diri unggul agar pelajar dapat menyesuaikan diri dengan persekitaran alam pekerjaan dan komuniti kelak. Pencapaian objektif dan inisiatif ini telah

mencerminkan UTM sebagai institusi yang unggul dalam memberi pendidikan yang berkualiti kepada pelajar bumiputera serta bermatlamat melahirkan sumber manusia yang berkualiti.

SENARAI BUKTI:

1. [F0064_P01_PB02_20231_HEP FSPPP strategic plan 2022.pdf](#)
2. [F0064_P01_PB02_20232_SURAT KELULUSAN PERANCANGAN STRATEGIK 2 ILD.pdf](#)
3. [F0064_P01_PB02_20233_SURAT KELULUSAN PERANCANGAN STRATEGIK.pdf](#)
4. [F0064_P01_PB02_20234_AGENDA MESYUARAT AKADEMIK DAN PETIKAN MINIT PELAPORAN PI HEP.pdf](#)
5. [F0064_P01_PB02_20235_LAPORAN PROJEK SULAM EVA515 \(AM2264A\).pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Bagi tahun 2022, objektif dan inisiatif strategik FSPPP telah dilaksanakan dengan menggunakan beberapa pendekatan utama, terutamanya dalam mencapai PI027, PI028, PI030:

- Kerjasama dan perkongsian dengan pelbagai pemegang taruh dipelbagai peringkat: Program pembangunan pelajar yang bertaraf universiti, nasional dan antarabangsa telah dilaksanakan melalui konsep kerjasama dan perkongsian dengan pihak industri, alumni dan universiti luar. Program dilaksanakan dibawah kod-kod kursus terpilih untuk menerapkan konsep Service Learning Malaysia-University for Society bagi membantu pencapaian inisiatif strategik fakulti. Diantara kod kursus terlibat adalah Peraturan dan Advokasi Alam Sekitar (EVA515) bagi program Ijazah Sarjana Muda Pentadbiran Alam Sekitar (AM226) dimana satu perbincangan meja bulat dan perkongsian ilmu dengan pihak industri (Jabatan Alam Sekitar) dan Universiti luar negara (Universiti Visayas, Filipina dan Universiti Abu Bakar Tafawa Balewa, Nigeria) telah dijalankan. Pihak industri lain yang turut terlibat dengan program anjuran FSPPP adalah Malaysian Relief Agency, Mercy Malaysia, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT).
- Program kesukarelawanan: Program melibatkan kesukarelawanan berteraskan komuniti juga kerap dilaksanakan oleh pihak FSPPP seperti bersama komuniti setempat di Kampung Datok Johan, Serting Tengah, Bandar Seri Jempol, Negeri Sembilan. Program Bakul Ramadhan 2022 juga telah dilaksanakan dengan kerjasama Kariah Masjid Rasah Jaya. Program seperti ini telah menjadikan FSPPP sebagai salah satu fakulti yang aktif dalam mendekati komuniti setempat melalui aktiviti kesukarelawanan disamping membina karakter pelajar.
- Program yang menyokong kebolehpasaran graduan: Setiap tahun, FSPPP akan melaksanakan Administrative Science Carnival (ASCAR) sebagai satu program utama fakulti yang digerakkan oleh persatuan pelajar yang bernaung dibawah FSPPP. Diantara pengisian karnival tersebut adalah ASCAR CAREER 2022 yang telah diadakan pada 23-27 Mei 2022 dan melibatkan sebanyak 10 buah wakil industri, diantaranya adalah daripada PETRONAS Chemicals Fertiliser Kedah Sdn Bhd, Indah Water Konsortium Sdn Bhd, Tenaga Nasional Berhad, Malaysia Airports Holdings Berhad, Boardroom Limited, FGV Holdings Berhad, dan Awan Groups Holdings Sdn Bhd. Program seperti ini telah menjadi satu platform persediaan kepada para pelajar sebelum masuk kedunia pekerjaan.
- Program yang memberi nilai tambah kepada para pelajar FSPPP: Pihak fakulti sentiasa menyokong pembinaan karakter pelajarannya. Pada tahun 2022, para pelajar FSPPP telah diberi peluang untuk terlibat dengan program mobiliti diperingkat antarabangsa, program e-sport dan menyertai program inovasi. Ianya mampu memberi pengalaman baharu kepada para pelajar tersebut.

BAGAIMANA OBJEKTIF DAN INISIATIF PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN PELAJAR (HEP) FSPPP DISELARIKAN DENGAN VISI, MISI, PELAN UiTM DAN ASPIRASI NEGARA.

FSPPP sentiasa memastikan pelaksanaan objektif dan inisiatif pengurusan dan pembangunan pelajar dibawah portfolio Hal Ehwal Pelajar (HEP) adalah selari dengan visi, misi, pelan dan aspirasi universiti dan negara. Pertama, pihak fakulti akan memastikan ianya selari dengan aspirasi induk UiTM. Perancangan strategik FSPPP adalah mendukung objektif UiTM yang berikut:

- Objektif 3: Menawarkan program akademik yang memenuhi keperluan pasaran, memacu pembangunan negaradan kemakmuran global
- Objektif 4: Menghasilkan graduan seimbang berciri keusahawanan yang kompetitif di peringkat global
- Objektif 5: Mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan.

- Objektif 8: Memperkasa jaringan strategik dengan alumni dan industri

Keduanya, perancangan strategik UiTM juga menepati aspirasi negara yang berteraskan kepada konsep Keluarga Malaysia, Malaysia Madani, Rancangan Malaysia dan Sustainable Development Goals (SDG).

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_P01_PB03_20231_LAMPIRAN 2.3.1 VISI MISI UiTM.pdf](#)
2. [F0064_P01_PB03_20232_BUKTI 2 2.3 - MOBILITI PELAJAR DAN PROGRAM ANTARABANGSA.pdf](#)
3. [F0064_P01_PB03_20233_BUKTI 3 2.3 - PELAKSANAAN ASCAR YANG SELARI DENGAN PENCAPAIAN PI FSPPP.pdf](#)
4. [F0064_P01_PB03_20234_LAPORAN PROJEK SULAM EVA515 \(AM2264A\).pdf](#)
5. [F0064_P01_PB03_20235_F0064_P01_PB02_20231_HEP FSPPP strategic plan 2022 Compiled.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Mekanisma pemantauan diperingkat pengurusan melibatkan Mesyuarat Pengurusan Fakulti yang diadakan 2 kali sebulan (bukti 1) yang dihadiri oleh pengurusan kanan termasuklah Bahagian Hal Ehwal Pelajar dan lain-lain bahagian utama; Bahagian Akademik, Bahagian Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni, Pengurusan Risiko, Unit Korporat Fakulti dan Unit Kualiti bagi membincangkan dan memutuskan hal ehwal berkaitan agihan, penetapan sasaran petunjuk prestasi (PI), perancangan strategik, pencapaian PI, risiko pelaksanaan program dan cadangan bagi penambahbaikan pelaksanaan (bukti 2)

Seterusnya melalui mekanisma e-pelaporan PI BTU, dimana platform ini disediakan oleh UiTM bagi tujuan pengemaskinian status pencapaian Fakulti daripada semua bahagian termasuk bidang pengurusan dan pembangunan pelajar di bawah portfolio HEP oleh Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) setiap bulan (bukti 3) dan pelaporan 2022 menunjukkan pengurusan dan pembangunan pelajar di bawah portfolio HEP telah mencapai semua sasaran di bawah teras seperti berikut (bukti 4):

1. Teras Pertama dibawah tema "Pemeriksaan Rangkaian":

- PI075 & PI027 (Jumlah program Tanggungjawab Sosial Universiti (USR)
- PI28, PI76, PI90 (Keterlibatan dalam program kesukarelawanan)
- PI20 & PI30 (Keterlibatan dengan pihak industri)
- PI032 (Keterlibat pelajar didalam program antarabangsa anjuran rakan universiti diluar negara

b) Teras kedua dibawah tema "Pemeriksaan Pembangunan Pelajar":

- PI029 (Jumlah program kepimpinan)
- PI033 (Keterlibatan pelajar didalam sukan e-sport)
- PI038 (Program berteraskan patriotisme dan inisiatif ESI-iDART)
- PI031 (Program pemantapan ilmu diperingkat antarabangsa)

c) Teras keenam dibawah tema "Inovasi":

- PI037 (Jumlah pelajar terlibat didalam aktiviti inovasi).
- PI095 (Penyertaan didalam projek KIK)

Selain itu, Fakulti juga komited dalam mengenalpasti awal punca kegagalan bagi program-program yang dianjurkan pihak HEP yang disediakan oleh Penyelaras Pengurusan Risiko di Mesyuarat Pengurusan Risiko setiap 2 bulan di Mesyuarat Pengurusan.

SENARAI BUKTI:

1. [F0064_P01_PB04_PC01_20231_bukti 1 TAKWIM MESYUARAT FSPPP 2022.pdf](#)
2. [F0064_P01_PB04_PC01_20232_bukti 2 status tindakan HEP.pdf](#)
3. [F0064_P01_PB04_PC01_20233_bukti 3 epelaporan.pdf](#)
4. [F0064_P01_PB04_PC01_20234_bukti 4 STATUS PENCAPAIAN KPI 2022 HEP.pdf](#)
5. [F0064_P01_PB04_PC01_20235_Agenda Pengurusan bil 8 - 6.7.2022.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pihak FSPPP komited dalam pengesanan awal risiko setiap bahagian bagi melancarkan serta memudahkan pencapaian sasaran tahun 2022. Oleh itu, Penyelaras Pengurusan Risiko menyediakan templat Daftar Risiko diedarkan kepada semua bahagian. Bagi bidang pengurusan dan pembangunan pelajar, pihak HEP perlu mengisi templat tersebut dengan mengenalpasti risiko yang bakal dihadapi dan mengisi tahap risiko setiap program yang akan dijalankan (skala tahap risiko - rendah, sederhana dan tinggi) (bukti 1). Templat Daftar Risiko ini diedar dan digunapakai oleh Pengurusan Kanan Fakulti termasuklah Bahagian Hal Ehwal Pelajar dan lain-lain bahagian utama; Bahagian Akademik, Bahagian Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni, Pengurusan Risiko, Unit Korporat Fakulti dan Unit Kualiti bagi membincangkan dan memutuskan cara mengatasi risiko tersebut. Penyelaras Pengurusan Risiko akan menyediakan dan membentangkan laporan risiko di dalam Mesyuarat Pengurusan Fakulti setiap 2 bulan (bukti 2). Selain itu, Penyelaras Pengurusan Risiko juga perlu kemaskini risiko baru sekiranya ada di dalam Sistem Pengurusan Risiko (e-RMS) (bukti 5).

Pencapaian Bahagian Hal Ehwal Pelajar bagi keseluruhan PI adalah berada pada tahap yang amat baik, namun demikian fakulti telah mengenalpasti beberapa halangan kepada pencapaian inisiatif teras pertama (Pemeriksaan Rangkaian), kedua (Pemeriksaan Pembangunan Pelajar) dan keenam (Inovasi). Oleh itu, pihak HEP akan sentiasa memantau dan akan bertindak dengan kadar segera sekiranya berlaku sesuatu halangan atau ancaman di dalam mana-mana program yang bakal atau sedang dijalankan dengan kerjasama beberapa pihak.

Bagi ketiga-tiga strategi, terdapat beberapa risiko telah dikenalpasti sebagai halangan atau ancaman kepada pencapaian sasaran. Risiko yang paling kritikal dan utama dikenalpasti adalah risiko kewangan bagi sasaran PI032 (Keterlibat pelajar didalam program antarabangsa anjuran rakan universiti diluar negara) seperti yang diketahui belanjawan UiTM bagi setiap fakulti adalah sangat terhad.

Ini merupakan faktor dalaman yang boleh menjejaskan pencapaian sasaran dalam aspek penetapan, perancangan, pelaksanaan dan penilaian inisiatif. Manakala faktor luaran seperti adalah sesuatu perkara luar jangka yang juga menyebabkan peningkatan kos pelaksanaan serta risiko kawalan penyakit berjangkit dan perubahan menjalankan sesebuah program bersemuka boleh menyebabkan kelewatan atau kegagalan dalam pencapaian sasaran.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_P01_PB04_PC02_20231_bukti 1 daftar risiko.pdf](#)
2. [F0064_P01_PB04_PC02_20232_bukti 2 pelaporan risiko.pdf](#)
3. [F0064_P01_PB04_PC02_20233_Agenda Pengurusan bil 5 - 22.4.2022.pdf](#)
4. [F0064_P01_PB04_PC02_20234_Agenda Pengurusan bil 7 - 22.6.2022.pdf](#)
5. [F0064_P01_PB04_PC02_20235_bukti 5 erms.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Secara keseluruhan, program-program yang dilaksanakan dibawah portfolio hal-ehwal pelajar telah melalui proses-proses yang telah diperincikan bermula daripada penyediaan kertas kerja, kelulusan, pelaksanaan dan penilaian inisiatif, yang terkandung dalam aspek penting perancangan dan kejayaan inisiatif. Contohnya, setiap program yang dijalankan hendaklah mengedarkan kajiselidik bagi memberi peluang peserta program menilai keberkesanan program terhadap objektif program yang dinyatakan (bukti 1). Selain itu, penasihat dan ahli jawatankuasa program perlu menyediakan laporan dan memberikan cadangan dan penambahbaikan program yang akan dijalankan pada masa akan datang (bukti 1).

Selain itu, peralihan ke fasa endemik menjadikan fakulti kekal fokus kepada penambahbaikan bukan sahaja terhadap sesebuah program tetapi juga menekankan proses kerja bagi meningkatkan pencapaian sasaran. Berikut adalah penambahbaikan dalam proses bagi memastikan keterlibatan pelajar dan kakitangan dalam inisiatif yang ditetapkan:

- Proses kerja (Carta Alir) yang telah dikemaskini melalui panduan yang dikeluarkan oleh Timbalan Dekan Hal-Ehwal Pelajar dan Koordinators HEP bagi tujuan penyediaan kertas kerja , pelaksanaan dan penilaian inisiatif.
- Perjumpaan tidak terhad kepada fizikal sahaja, perjumpaan secara virtual boleh meningkatkan kekerapan dan mengurangkan kos
- Borang-borang berkaitan dan iklan inisiatif boleh diperolehi daripada website fakulti
- Melaksanakan Hari Penganugerahan sebagai penghargaan kepada semua yang terlibat
- E-Database bagi tujuan penyelarasan inisiatif di peringkat fakulti
- Lawatan akademik dan perjumpaan bersama industri secara berkala

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_P01_PB04_PC03_20231_bukti 1 LAPORAN KURSUS PEMBANGUNAN MAHASISWA MENGUNDI.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

FSPPP sentiasa komited dalam membudayakan objektif dan inisiatif perancangan strategik yang telah dirancang. Pihak fakulti akan memastikan ianya direncanakan, dilaksanakan dan ditambahbaik untuk menjadi sebahagian dari budaya dan matlamat kerja warganya. Ianya diterjemahkan melalui pencapaian petunjuk prestasi (PI) UiTM yang akan dicapai diperingkat FSPPP. Pihak fakulti mafhum bahawa untuk menjayakan objektif dan inisiatif perancangan strategik tersebut, ianya memerlukan kerjasama daripada semua pihak yang merangkumi warga akademik, warga pentadbiran, para pelajar, alumni serta pihak industri. Ini menjamin konsep keterangkuman atau *inclusivity* pelbagai pemegang taruh dalam membudayakan objektif dan inisiatif perancangan strategik FSPPP.

Pendekatan integrasi (*Integration*) telah menjadi acuan FSPPP dalam memastikan setiap pemegang taruh yang berkaitan cakna dan sentiasa mengambil peduli dengan perancangan strategik FSPPP. Ini adalah bagi memastikan setiap warga memahami serta menjiwai objektif serta inisiatif perancangan strategik FSPPP yang menjadi tunjang utama kejayaan fakulti. Pembudayaan ini telah menjadi budaya kerja FSPPP dan diterapkan secara berterusan dan menyeluruh.

Diantara pendekatan integrasi yang bertujuan membudayakan objektif dan inisiatif perancangan strategik FSPPP adalah melalui mekanisme mesyuarat dan perbincangan dikalangan warga fakulti. Penetapan PI diperingkat fakulti beserta strategi pelaksanaan dan pencapaiannya sentiasa menjadi perbincangan khusus dipelbagai platform. Ini membuktikan pihak FSPPP serius dalam memastikan PI yang ditetapkan oleh pihak UiTM akan dapat dilaksanakan diperingkat FSPPP. Berikut dinyatakan Tiga (3) mesyuarat utama dimana objektif dan inisiatif perancangan strategik fakulti menjadi perbincangan utama:

- Mesyuarat Pengurusan Fakulti dan Mesyuarat Kajisemula Pengurusan: Strategi pencapaian, pelaksanaan dan penambahbaikan objektif dan inisiatif yang terkandung didalam perancangan strategik FSPPP menjadi salah satu agenda didalam Mesyuarat Pengurusan Fakulti dan Mesyuarat Kajisemula Pengurusan yang dihadiri oleh pengurusan tertinggi FSPPP bagi menetapkan halatuju fakulti bagi memastikan ianya selari PI yang telah ditetapkan oleh pihak UiTM. Mesyuarat ini hanya dihadiri oleh pengurusan tertinggi FSPPP sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam merancang dasar dan matlamat fakulti.
- Mesyuarat Akademik Fakulti: Mesyuarat ini dilaksanakan diperingkat FSPPP yang dihadiri oleh pengurusan tertinggi dan warga akademik fakulti. Pihak pengurusan fakulti akan membentangkan pencapaian sasaran PI yang selari dengan perancangan strategik fakulti. Turut dibincangkan adalah langkah-langkah penambahbaikan melalui input yang diterima dari kalangan warga akademik FSPPP bagi mendapatkan perspektif baharu serta melibatkan secara langsung warga FSPPP dalam pelaksanaan PI fakulti.
- Mesyuarat bersama wakil pelajar: Mesyuarat secara berkala juga dilaksanakan bersama pemegang taruh utama iaitu pelajar FSPPP melalui perbincangan bersama-sama persatuan pelajar dalam memastikan program yang diterajui oleh persatuan pelajar akan membantu pencapaian PI fakulti. Hal ini membolehkan pemberdayaan (*empowerment*) pelajar dalam membantu pencapaian PI FSPPP.

Pendekatan integrasi ini telah memberikan impak yang positif kepada pembudayaan pencapaian objektif dan inisiatif FSPPP. Diantaranya adalah:

- Warga akademik dan persatuan pelajar FSPPP sudah mula merangka program-program akademik dan bukan akademik yang berteraskan kepada pencapaian PI fakulti. Ianya telah dilaksanakan secara berterusan, berkala dan secara mampan. Ianya juga didorong oleh langkah pihak FSPPP yang sentiasa memberikan penghargaan kepada warga fakulti yang berjaya mencapai PI fakulti. Contohnya adalah pelaksanaan Hari Kecemerlangan Fakulti.
- Pertambahan program yang mendukung PI sebagai objektif utama melalui konsep kerjasama dan perkongsian (*partnership*) dengan pelbagai pemegang taruh.

- ▼ matlamat dan pencapaian PI sentiasa diumumkan melalui ucapan-ucapan rasmi pengurusan tertinggi FSPPP bagi pemakluman pelbagai pemegang taruh.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_P01_PB05_20231_BUKTI 1 2.5- Amanat Dekan dan Taklimat Timbalan Dekan.pdf](#)
2. [F0064_P01_PB05_20232_AGENDA MESYUARAT AKADEMIK DAN PETIKAN MINIT PELAPORAN PI HEP.pdf](#)
3. [F0064_P01_PB05_20233_BUKTI 3 2.5 - MOBILITI PELAJAR DAN PROGRAM ANTARABANGSA.docx.pdf](#)
4. [F0064_P01_PB05_20234_BUKTI 4 2.5 - ANUGERAH PERSATUAN PELAJAR DAN HARI KECEMERLANGAN FAKULTI BAGI MENGHARGAI PENCAPAIAN PI FSPPP.docx.pdf](#)
5. [F0064_P01_PB05_20235_Teks Ucapan TDHEP.docx.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelanggan merupakan salah satu komponen penting dalam FSPPP. Oleh itu, FSPPP sentiasa menitikberatkan kepuasan pelanggan bagi memastikan visi dan misi fakulti dapat dicapai. Sehubungan dengan itu, FSPPP telah mengenalpasti kumpulan pelanggan dengan mengklasifikasi pelanggannya kepada dua kategori utama iaitu pelanggan dalaman dan pelanggan luaran. FSPPP mempunyai dua kaedah utama bagi pengumpulan dan penyimpanan data kumpulan pelanggannya, iaitu dalam pemfailan dokumen bercetak dan dokumen digital. Pengurusan pelanggan melibatkan kaedah penyampaian perkhidmatan kepada pelajar melalui aktiviti pengajaran dan pembelajaran (P&P), aktiviti pelajar, dan perkhidmatan kaunter. Interaksi antara staf (akademik dan pentadbiran) dan pelajar berlaku sepanjang semester secara bersemuka dan atas talian. Saluran pertanyaan dan aduan pelajar yang disediakan oleh FSPPP adalah melalui emel rasmi, peti maklumbalas/aduan pelanggan, media sosial rasmi (Facebook, Instagram, Twitter), sistem e-aduan, sistem e-aduan fasiliti dan maklumbalas majikan/program. Selain itu, pelajar juga boleh menyalurkan pertanyaan/maklumbalas/aduan melalui media sosial persatuan-persatuan dalaman FSPPP.

Terdapat risiko dalam pengurusan pelanggan, terutamanya yang berkaitan dengan imej fakulti dan UiTM secara keseluruhannya. Sehubungan dengan itu, FSPPP mengambil langkah pencegahan dengan melalui pengurusan risiko. Pengurusan risiko merupakan salah satu langkah yang diambil oleh fakulti untuk menilai dan mengkaji segala potensi risiko yang mungkin timbul dalam usaha mencapai kepuasan pelanggan. Inisiatif ini amat penting untuk meminimumkan kesan yang boleh merosakkan pencapaian matlamat dan aspirasi fakulti serta Universiti Teknologi MARA secara keseluruhannya. FSPPP sentiasa komited dalam mengendalikan segala maklum balas dan aduan yang diterima daripada semua kategori pelanggan mengikut prosedur yang telah ditetapkan. Hasil dari pengurusan pelanggan yang sentiasa mengambilkira maklum balas pelanggan, pihak FSPPP berjaya menghasilkan sebuah inovasi berkaitan Latihan Praktik Pelajar. Semua pelajar tahun akhir bagi program ijazah sarjana muda FSPPP diwajibkan untuk menjalani latihan praktikal semasa tempoh cuti semester. Dalam usaha untuk memastikan kebolehpasaran graduan, adalah penting bagi fakulti untuk mengenalpasti potensi risiko yang mungkin timbul semasa pelaksanaan latihan praktikal oleh para pelajar tersebut. Dengan mengambil kira pendapat pihak majikan dan para pelajar yang diperolehi daripada Borang Kaji Selidik, Koordinator Latihan Praktik dan Bahagian Hal Ehwal Akademik FSPPP telah berjaya menghasilkan sebuah Buku Panduan Latihan Industri khusus untuk pelajar FSPPP.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pelanggan merupakan salah satu komponen penting dalam FSPPP. Oleh itu, FSPPP sentiasa menitikberatkan kepuasan pelanggan bagi memastikan visi dan misi fakulti dapat dicapai. Sehubungan dengan itu, FSPPP telah mengenalpasti kumpulan pelanggan dengan mengklasifikasi pelanggannya kepada dua kategori utama iaitu pelanggan dalaman dan pelanggan luaran (**Rajah 3.1**). Definisi pelanggan ini adalah bersesuaian dengan keperluan dokumentasi ISO 9001:2015 seperti yang dinyatakan di dalam Manual Kualiti FSPPP.

Pelanggan dalaman FSPPP adalah terdiri daripada Staf Akademik, Staf Pentadbiran dan Pelajar FSPPP. Staf Akademik merujuk kepada para pensyarah FSPPP dan Staf Pentadbiran adalah semua staf pengurusan dan sokongan yang terlibat dengan aktiviti pentadbiran sumber manusia, akademik, hal ehwal pelajar dan pengoperasian fakulti. Pelajar pula termasuklah semua individu yang telah mendaftar sebagai pelajar dalam mana-mana program prasiswazah dan pascasiswazah yang ditawarkan oleh FSPPP di kampus Seremban dan Shah Alam.

Bagi pelanggan luaran pula, pelanggan dikenalpasti sebagai pihak luar yang mempunyai hubungan atau kolaborasi dengan FSPPP, iaitu pihak industri, universiti lain (luar dan dalam negara), agensi kerajaan dan masyarakat (komuniti dan alumni). Pihak fakulti telah menjalinkan kerjasama dengan beberapa buah syarikat, universiti luar negara, agensi kerajaan, komuniti dan alumni dalam pelbagai aktiviti yang dikendalikan oleh pensyarah dan pelajar.

SENARAI BUKTI:

1. [F0064_T01_TB02_20231_LAMPIRAN 3.2 Pelanggan Dalaman dan Pelanggan Luaran FSPPP.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

FSPPP mempunyai dua kaedah utama bagi pengumpulan dan penyimpanan data kumpulan pelanggannya, iaitu dalam pemfailan dokumen bercetak dan dokumen digital. **Jadual 3.1** menunjukkan pengurusan data pelanggan FSPPP.

Bagi data pelanggan kategori pelajar, maklumat mereka diperolehi dari Bahagian Hal Ehwal Pelajar (HEP) FSPPP, Pejabat Penolong Pendaftar Fakulti (Akademik) serta Sistem SIMS dan disimpan dalam Fail Penasihat Akademik FSPPP. Untuk memastikan kaedah pengurusan data yang efektif, FSPPP sentiasa memastikan data sedia ada sentiasa dikemaskini dan diurus dengan baik.

FSPPP sentiasa menitikberatkan aspek Pengurusan Pelanggan dalam sistem pengoperasian organisasi. Untuk memastikan Pengurusan Pelanggan dilakukan dengan berkesan, pihak pengurusan FSPPP telah menetapkan objektif kualiti dalam bentuk pernyataan (**Rajah 3.2**) yang dihebahkan kepada semua staf dan pelajar melalui laman web rasmi FSPPP dan poster yang diletakkan di beberapa kawasan tumpuan di sekitar bangunan FSPPP supaya ia menjadi satu komitmen yang akan dipegang oleh semua staf akademik dan pentadbiran untuk bersama-sama ke arah kecemerlangan perkhidmatan pelanggan FSPPP.

Pengurusan pelanggan melibatkan kaedah penyampaian perkhidmatan kepada pelajar melalui aktiviti pengajaran dan pembelajaran (P&P), aktiviti pelajar, dan perkhidmatan kaunter. Interaksi antara staf (akademik dan pentadbiran) dan pelajar berlaku sepanjang semester secara bersemuka dan atas talian. Sebagai contoh, terdapat kursus yang menggunakan kaedah hibrid dalam proses pengajaran dan pengajaran seperti ADM501, di mana pelajar perlu menghadiri kuliah syarahan secara fizikal, manakala kelas tutorial secara atas talian. Selain dari proses P&P dalam kelas, setiap pensyarah juga diberikan tugas sebagai Penasihat Akademik kepada para pelajar. Perkhidmatan ini adalah inklusif (*inclusivity*) di mana pelajar boleh berhubung dengan Penasihat Akademik masing-masing sekiranya mempunyai sebarang masalah melibatkan hal ehwal akademik dan membantu pelajar menyelesaikannya.

Selain itu, staf juga berkomunikasi (*communication*) dengan pelajar melalui pengurusan program/aktiviti anjuran pelajar. Sebagai contoh, staf memberi perkhidmatan dalam proses tuntutan perbelanjaan aktiviti pelajar. Dalam aktiviti pelajar juga, pensyarah akan terlibat sebagai penasihat bagi menjayakan program bersama-sama pelajar. Ini membuktikan keterlibatan (*engagement*) pelajar dan pensyarah dalam aktiviti fakulti.

FSPPP juga menyediakan perkhidmatan kaunter kepada pelajar untuk berurusan dengan pihak staf pentadbiran.

Bagi memastikan pihak pengurusan fakulti dapat memberikan perkhidmatan yang berkesan kepada pelajar dalam aspek akademik, keselamatan, kebajikan, fasiliti dan lain-lain hal berkaitan, pelbagai platform disediakan untuk memudahkan mereka membuat aduan. Saluran pertanyaan dan aduan pelajar yang disediakan oleh FSPPP adalah melalui emel rasmi, peti maklumbalas/aduan pelanggan, media sosial rasmi (Facebook, Instagram, Twitter), sistem e-aduan, sistem e-aduan fasiliti dan maklumbalas majikan/program (**Rajah 3.3**). Selain itu, pelajar juga boleh menyalurkan pertanyaan/maklumbalas/aduan melalui media sosial persatuan-persatuan dalaman FSPPP. Pelajar hanya perlu melawat laman media sosial persatuan-persatuan dalam FSPPP dan membuat pertanyaan / mendapatkan maklumat yang diperlukan. **Jadual 3.2** menunjukkan persatuan-persatuan dalaman FSPPP mengikut program akademik serta pautan media sosial mereka.

Bagi penilaian P&P pula, para pelajar boleh menilai perkhidmatan yang disampaikan oleh pensyarah kepada mereka melalui sistem SUFO yang boleh diakses secara atas talian (**Rajah 3.4**). Penilaian SUFO setiap hujung semester ini telah diwajibkan ke atas semua pelajar bagi memastikan semua pensyarah menyampaikan perkhidmatan dengan berintergriti (*Integrity*)

uan berakuntabiliti (*accountability*).

Untuk pelanggan luaran seperti pihak industri, FSPPP juga mengadakan Focus Group Discussion untuk mendapatkan input dalam proses semakan kurikulum untuk penambahbaikan.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_T01_TB03_20231_LAMPIRAN 3.3 Pengurusan Data Pelanggan.pdf](#)
2. [F0064_T01_TB03_20232_LAMPIRAN 3.3 Objektif Kualiti .pdf](#)
3. [F0064_T01_TB03_20233_LAMPIRAN 3.3 Saluran aduan \(1\).pdf](#)
4. [F0064_T01_TB03_20234_LAMPIRAN 3.3 Pautan Media Sosial Persatuan Dalam FSPPP.pdf](#)
5. [F0064_T01_TB03_20235_LAMPIRAN 3.3 Laporan SUFO.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan pengurusan pelanggan adalah penting bagi memastikan kepuasan pelanggan dapat dicapai. Pencapaian pengurusan pelanggan diukur berdasarkan Objektif Kualiti FSPPP dan Performance Indicator (PI) yang telah ditetapkan, dan akan memanfaatkan pelanggan FSPPP dalam pelbagai bentuk kebaikan dan ganjaran hasil pencapaian mereka.

Pengenalpastian ganjaran/kebaikan yang didapati oleh pelanggan merupakan inisiatif fakulti dalam proses pemantauan pelaksanaan pengurusan pelanggan. Ganjaran dan kebaikan yang diperolehi oleh pelanggan FSPPP hasil daripada pelaksanaan pengurusan pelanggan merangkumi pelbagai aspek seperti yang disenaraikan dalam **Jadual 3.3**.

Secara umumnya, manfaat yang diperoleh staf adalah berpeluang untuk terlibat dalam aktiviti pembangunan pelajar dan sekaligus memastikan program mereka dilaksanakan dengan baik. Di samping itu, staf juga berpeluang untuk meluaskan jaringan (*networking*) dengan pihak lain serta berpeluang meningkatkan kemahiran dan kecekapan melalui pengurusan kewangan dan prosedur penganjuran program pelajar.

Bagi pelajar pula, antara manfaat yang mereka peroleh hasil dari interaksi pelajar dan staf termasuklah mendapat pendedahan di peringkat dalam dan luar negara, berpeluang mendapat biasiswa luar, meningkatkan kemahiran dalam berkomunikasi dengan pelbagai lapisan masyarakat serta mobiliti.

Seterusnya bagi pelanggan luaran pula, pihak universiti luar, industri, agensi kerajaan, komuniti dan alumni mendapat manfaat dalam bentuk perkongsian ilmu, konsultasi, kerjasama penyelidikan dan program pembangunan pelajar, peluang pekerjaan kepada alumni, serta peluang menyumbang kepada pembangunan masyarakat.

SENARAI BUKTI:

1. [F0064_T01_TB04_TC01_20231_LAMPIRAN 3.4 Senarai ganjaran dan kebaikan yang diperolehi oleh pelanggan FSPPP.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko merupakan salah satu langkah yang diambil oleh fakulti untuk menilai dan mengkaji segala potensi risiko yang mungkin timbul dalam usaha mencapai kepuasan pelanggan. Inisiatif ini amat penting untuk meminimumkan kesan yang boleh merosakkan pencapaian matlamat dan aspirasi fakulti serta Universiti Teknologi MARA secara keseluruhannya. **Rajah 3.5** menunjukkan pembentangan pengurusan risiko oleh Penyelaras Pengurusan Risiko FSPPP yang direkodkan dan diambil tindakan oleh fakulti.

Di samping itu, **Rajah 3.6** pula memaparkan senarai dan status keseluruhan pengurusan risiko sehingga Mac 2022. Setiap bahagian dalam FSPPP diwajibkan untuk mengenal senarai risiko-risiko yang mungkin muncul dalam operasi fakulti. Fakulti mengambil serius terhadap setiap risiko yang dicatatkan kerana kemungkinan terjadinya dapat mengakibatkan hal-hal yang tidak diinginkan seperti kerosakan, kecederaan dan kerugian kepada pihak pelanggannya; dalaman mahu pun luaran.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_T01_TB04_TC02_20231_LAMPIRAN 3.5 Pemakluman tentang perkara berkaitan senarai risiko bagi tahun 2022.pdf](#)
2. [F0064_T01_TB04_TC02_20232_LAMPIRAN 3.6 Senarai daftar risiko dan status keseluruhan risiko bagi tahun 2022.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

FSPPP sentiasa komited dalam mengendalikan segala maklum balas dan aduan yang diterima daripada semua kategori pelanggan. Aduan yang diterima akan diteliti oleh Koordinator Komunikasi Korporat dan pengadu akan dimaklumkan berkenaan penerimaan aduan dalam masa 7 hari melalui emel/telefon/media sosial. Kemudian, aduan akan dipanjangkan kepada pihak yang bertanggungjawab. Setelah siasatan oleh pihak yang bertanggungjawab selesai, laporan perlu dimajukan kepada Koordinator Komunikasi Korporat untuk memaklumkan kepada pengadu. Setiap aduan yang selesai akan dimaklumkan kepada semua ahli pengurusan dalam Mesyuarat Pengurusan Fakulti.

Selain itu, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) berperanan sebagai platform utama bagi pihak pengurusan fakulti untuk melaporkan dan membincangkan isu-isu yang berkaitan dengan aduan dan maklum balas yang diterima. **Rajah 3.7** memperlihatkan penyampaian laporan berkenaan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan (AMP) yang telah dijelaskan pada tarikh 24 Mac 2022 yang lepas.

FSPPP juga memberikan penekanan yang tepat terhadap pelanggan luarannya, iaitu pihak majikan dari pelbagai sektor. Maklumbalas yang diterima daripada majikan terhadap pelajar memainkan peranan penting dalam menilai sejauh mana pelajar memahami dan mengaplikasikan pengetahuan yang mereka perolehi dalam konteks industri sebenar. Proses penilaian ini turut membantu mengukur tahap kecekapan pelajar serta kesan positif program pendidikan yang diberikan.

Setiap semester, fakulti secara aktif menerima maklumbalas daripada majikan yang terlibat dalam penenerimaan pelajar FSPPP untuk menjalani Latihan Praktik di organisasi mereka. Borang kaji selidik, iaitu menggunakan *Google Form* (**Rajah 3.8**), telah digunakan untuk mengumpulkan maklum balas daripada majikan. Dengan menggunakan data yang diperolehi daripada tinjauan ini, fakulti telah berhasil merumuskan maklumat yang berguna untuk meningkatkan mutu program Latihan Praktik yang diberikan kepada pelajar (Sila lihat **Rajah 3.9**).

Maklumbalas daripada majikan dalam sektor kerajaan dan swasta menggambarkan salah satu usaha FSPPP untuk meningkatkan mutu Latihan Praktik yang diberikan kepada pelajar. Keputusan dan dapatan dari tinjauan ini dianalisis secara teliti dan kemudian dikemukakan kepada pihak pengurusan fakulti untuk tujuan peningkatan yang berterusan.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_T01_TB04_TC03_20231_LAMPIRAN 3.7 Pelaporan Aduan Maklum Balas Pelanggan.pdf](#)
2. [F0064_T01_TB04_TC03_20232_LAMPIRAN 3.8 Borang Kaji Selidik Majikan mengenai Latihan Praktik Pelajar FSPPP.pdf](#)
3. [F0064_T01_TB04_TC03_20233_LAMPIRAN 3.9 Maklum balas yang diterima daripada pihak majikan.pdf](#)
- 4.
- 5.

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pelajar tahun akhir bagi program AM225, AM226, dan AM228 FSPPP diwajibkan untuk menjalani latihan praktikal semasa tempoh cuti semester. Dalam usaha untuk memastikan kebolehpasaran graduan, adalah penting bagi fakulti untuk mengidentifikasi potensi risiko yang mungkin timbul semasa pelaksanaan latihan praktikal oleh para pelajar tersebut. Selain itu, fakulti juga harus sentiasa mengambil berat tentang maklumbalas yang diterima dari pihak luar, khususnya pihak majikan di mana pelajar menjalani latihan praktikal.

Dengan mengambil kira pendapat pihak majikan dan para pelajar yang diperolehi daripada Kaji Selidik, Koordinator Latihan Praktik dan Bahagian Hal Ehwal Akademik FSPPP telah berjaya menghasilkan sebuah Buku Panduan Latihan Industri khusus untuk pelajar FSPPP. Langkah ini merupakan satu inisiatif untuk meningkatkan mutu Buku Garis Panduan UiTM yang sedia ada. Kelulusan untuk penghasilan buku ini telah diberikan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Akademik (JAF) FSPPP pada 27 September 2022 (**Rajah 3.10**).

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_T01_TB05_20231_LAMPIRAN 3.10 Keputusan mesyuarat JAF meluluskan Buku Panduan Latihan Praktik untuk pelajar FSPPP. .pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Bagi mengukur, menganalisa dan menguruskan pengetahuan, FSPPP telah melibatkan proses perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan. Perancangan aktiviti dibuat pada awal tahun bagi proses pemantauan pencapaian petunjuk prestasi strategik (PI) agar semua pihak yang terlibat boleh membuat persediaan bagi tujuan pelaporan. Pelaksanaan pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan dijalankan selepas sesuatu program Pengurusan dan Pembangunan Pelajar tamat. Tindakan pemantauan dilakukan oleh Timbalan Dekan HEP dan dibantu oleh Koordinator HEP serta Kerani Kanan yang bertanggungjawab membantu hal ehwal pentadbiran berkaitan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar. Ini bagi memastikan sasaran PI tercapai serta merancang program-program bagi meneruskan pencapaian PI pada tahun berikutnya. FSPPP juga memberi penekanan kepada tindakan penambahbaikan bagi memastikan aktiviti pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan dapat dilaksanakan dari masa ke semasa.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

FSPPP menitikberatkan kepentingan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar dalam perancangan aktiviti FSPPP. Hal ini sejajar dengan hasrat UiTM dalam memperkasakan hubungan universiti dan masyarakat serta mewujudkan persekitaran yang inovatif untuk perkhidmatan yang lebih baik kepada pelajar. Bagi merealisasikan objektif ini, FSPPP telah menggunakan pendekatan penilaian pencapaian serta pemantauan prestasi aktiviti atau program berkaitan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar. Proses penambaaian prestasi di FSPPP dijalankan seperti kitaran proses penambahbaikan yang dinyatakan di Rajah 4.1.

Pencapaian dan pemantauan prestasi dibahagikan kepada empat aspek utama iaitu:

- a) Pencapaian prestasi strategik (PI) fakulti melalui sistem *University Electronic Programme Management Office (UePMO v2)*.
- b) Penglibatan staf dalam aktiviti pembangunan pelajar melalui myATP;
- c) Pelaksanaan program dan penglibatan pelajar melalui laporan akhir program.

Kriteria pengukuran pencapaian prestasi strategik fakulti bagi Pengurusan dan Pembangunan Pelajar adalah seperti di Rajah 4.2. FSPPP berperanan dalam memastikan sasaran setiap petunjuk prestasi dicapai pada setiap tahun.

SENARAI BUKTI:

1. [F0064_A01_AB02_20231_LAMPIRAN 4.1 KRITERIA PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN.pdf](#)
2. [F0064_A01_AB02_20232_LAMPIRAN 4.2 KRITERIA PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pelbagai kaedah pengukuran digunakan untuk mengukur pencapaian FSPPP bagi proses Pengurusan dan Pembangunan Pelajar. Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematik berpandukan kepada proses kerja pengurusan dan pembangunan pelajar yang dijalankan. Rajah 4.3 menunjukkan proses pengurusan aktiviti pelajar. Manakala, Rajah 4.4 menerangkan proses pengurusan kebajikan pelajar dan Rajah 4.5 adalah berkenaan proses penganjuran program pelajar oleh pihak luar/universiti luar.

Proses pengumpulan data, analisis dan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar mengikut proses kerja di Rajah 4.6. Kekerapan pengukuran dan penilaian adalah secara berkala iaitu pada suku pertama, pertengahan tahun, suku ketiga dan suku keempat.

Data-data dan maklumat yang dikumpul oleh FSPPP merangkumi 2 bahagian utama iaitu pelanggan dalaman dan pelanggan luaran (Rajah 4.7). Bagi aktiviti pelajar, data kepuasan pelanggan terhadap program/aktiviti yang dijalankan akan dialporakan dalam laporan akhir program. Laporan disediakan oleh ketua projek dan disemak oleh penasihat program sebelum dihantar kepada Timbalan Dekan HEP untuk semakan. Timbalan Dekan HEP atau Koordinator HEP akan membuat pelaporan kepada penyelaras BSTU untuk dialporakan di sistem UePMO. Seterusnya, data peribadi staf akan disimpan di dalam sistem HR2U dan prestasi kerja tahunan di dalam sistem myATP.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_A01_AB03_20231_LAMPIRAN 4.3 KRITERIA PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN.pdf](#)
2. [F0064_A01_AB03_20232_LAMPIRAN 4.4 KRITERIA PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN.pdf](#)
3. [F0064_A01_AB03_20233_LAMPIRAN 4.5 KRITERIA PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN.pdf](#)
4. [F0064_A01_AB03_20234_LAMPIRAN 4.6 KRITERIA PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN.pdf](#)
5. [F0064_A01_AB03_20235_LAMPIRAN 4.7 KRITERIA PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pencapaian PI strategik setiap tahun direkodkan dan dilaporkan dalam mesyuarat pengurusan bagi penambahbaikan prestasi di tahun hadapan. Sebagai contoh Rajah 4.8 melaporkan perbandingan petunjuk prestasi bagi PI berkaitan pada tahun 2021 dan 2020. Penambahbaikan perancangan strategik dijalankan pada tahun berikutnya bagi memastikan PI tersebut tercapai. Rajah 4.8 menunjukkan prestasi PI bagi program pembangunan pelajar. 9 penunjuk prestasi dengan pencapaian 100% bagi tahun 2020 dan 2021.

Mekanisme pemantauan juga dilaksanakan bagi membolehkan pencapaian PI bidang tumpuan (Rajah 4.9). Mekanisme yang digunakan adalah dengan mengadakan beberapa siri mesyuarat seperti Mesyuarat Pengurusan, Mesyuarat Kajisemula Pengurusan, Mesyuarat Akademik Fakulti, Mesyuarat di peringkat persatuan pelajar dan e-pelaporan. Mesyuarat Pengurusan fakulti diadakan setiap bulan bagi melihat pelaksanaan program dan pencapaian prestasi HEP. Manakala mesyuarat kajisemula pengurusan diadakan 2 kali setahun. Mesyuarat Akademik Fakulti diadakan pada setiap semester bagi membentangkan pelaksanaan inisiatif atau perancangan aktiviti sebelum semester bermula. Dan pengemaskinian pencapaian bidang tumpuan HEP secara berkala oleh penyelarass PSTU fakulti. Pemantauan juga dijalankan sebelum, semasa dan selepas menjalankan sesuatu program oleh persatuan pelajar atau kumpulan yang menjalankan program pembangunan pelajar.

SENARAI BUKTI:

1. [F0064_A01_AB04_AC01_20231_LAMPIRAN 4.8 KRITERIA PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN.pdf](#)
2. [F0064_A01_AB04_AC01_20232_LAMPIRAN 4.9 KRITERIA PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Terdapat beberapa risiko yang telah dikenalpasti dalam menjalankan pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan berkaitan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar. Risiko-risiko ini akan menjejaskan fungsi dalam pengukuran, penganalisan serta laporan berkaitan aktiviti-aktiviti yang melibatkan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar. Jadual 4.1 memperincikan senarai risiko atau cabaran yang dihadapi serta cara penyelesaian yang diambil.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_A01_AB04_AC02_20231_LAMPIRAN 4.10 KRITERIA PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN.pdf](#)

4.4.3 MENGAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Timbalan Dekan HEP dan Koordinator HEP bertanggungjawab dalam mengkaji semula dan menambahbaik pelan tindakan yang diambil. Semua maklumat berkaitan dengan program Pengurusan dan Pembangunan Pelajar juga disalurkan oleh Penasihat Program bagi setiap aktiviti pelajar kepada Koordinator HEP. Mesyuarat berkala dijalankan oleh TD HEP, Koordinator HEP dan Persatuan pelajar bagi melaporkan aktiviti-aktiviti yang telah dijalankan dan menyediakan perancangan aktiviti akan datang. Timbalan Dekan HEP akan membentangkan laporan perancangan serta pencapaian PI strategik di mesyuarat pengurusan. Maklumat berkenaan pencapaian PI strategik juga dimaklumkan kepada pensyarah di mesyuarat akademik dan melalui emel susulan.

SENARAI BUKTI :

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Inovasi 1: Hari Kecemerlangan Fakulti

Bagi menghargai sumbangan dan kejayaan warga FSPPP, staf Akademik mahu pun Pentadbiran, Pengurusan Kanan fakulti telah mengambil inisiatif menganjurkan Hari Kecemerlangan Fakulti yang diadakan pada setiap tahun. Beberapa bentuk anugerah dan penghargaan telah diraikan dengan pemberian sijil dan sagu hati.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_A01_AB05_20231_LAMPIRAN 4.11 KRITERIA PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Elemen sumber manusia memainkan peranan penting dalam menggerakkan sesebuah organisasi bagi menjayakan inisiatif strategik yang dirancang. FSPPP sentiasa menggalakkan seluruh staf akademik dan bukan akademik untuk bersama-sama terlibat dalam program berkaitan hal ehwal berkaitan pengurusan dan pembangunan pelajar.

Perancangan sumber manusia yang teliti adalah merupakan aspek yang diberikan penekanan oleh pihak fakulti. Pelan penggantian bagi jawatan pentadbir akademik diwujudkan di FSPPP agar kesinambungan tugas dan proses kerja di FSPPP dapat berjalan lancar. Perancangan dan pelantikan staf yang berkecukupan dan mempunyai kepakaran mampu menyumbang kepada kejayaan sesebuah program yang dilaksanakan.

Struktur pengurusan fakulti diperkasakan dengan perincian tugas dan tanggungjawab melibatkan Timbalan Dekan, Ketua Pusat Pengajian, Koordinator serta Penasihat Program. Disamping itu, bagi menyokong fungsi HEP, warga FSPPP turut dilantik sebagai ahli jawatankuasa dalam membantu menggerakkan aktiviti yang dilaksanakan di peringkat fakulti. Setiap warga FSPPP perlu terlibat sekurang-kurangnya dalam satu program yang melibatkan aktiviti pelajar atau komuniti setempat. Pembangunan bakat, kemahiran dan pengetahuan juga amat dititikberatkan. Sehubungan dengan itu, individu yang berpotensi dikenalpasti dan digalakkan untuk menyertai kursus, bengkel atau seminar bagi mengukuhkan kompetensi diri.

Pelaporan berkala sentiasa dilaporkan di dalam Mesyuarat Pengurusan Fakulti dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan dilaksanakan bagi memantau keberkesanan sumber manusia fakulti. Perkara ini amat diberikan penekanan dalam memastikan aspek sumber manusia fakulti bergerak seiring dengan inisiatif strategik yang telah dirancang. Melalui pelaporan ini, masalah atau kekangan yang diutarakan akan diambil kira untuk proses penambahbaikan berterusan. Pemantauan keberkesanan sumber manusia turut dinilai semasa penyediaan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) dan Laporan Penilaian Prestasi Tahunan (LNPT).

Proses penambahbaikan berterusan juga adalah aspek yang dititikberatkan dalam pengurusan sumber manusia. Sehubungan dengan itu, staf akademik dan staf pentadbiran amat diberikan galakan untuk bekerja secara kreatif dan inovatif. Penyertaan FSPPP dalam pertandingan seperti Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK), Kecemerlangan Operasi (OE) dan sebagainya membantu proses penambahbaikan berterusan untuk meningkatkan produktiviti sumber manusia di fakulti.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

(i) Kaedah pengurusan bagi menjayakan bidang tumpuan yang dipilih

Kaedah pengurusan sumber manusia FSPPP adalah berteraskan konsep perancangan teliti, pembangunan bakat berterusan dan perancangan pelan penggantian yang jelas. Ini kerana sumber manusia merupakan aset penting dalam menentukan kejayaan fakulti.

Sehubungan dengan itu, berikut adalah antara kaedah yang digunakan oleh FSPPP dalam pengurusan sumber manusia untuk mejayakan bidang pengurusan dan pembangunan pelajar:

1. TD HEP – berperanan dalam merancang dan memastikan hal ehwal pengurusan pembangunan pelajar FSPPP dilaksanakan berdasarkan strategi dan inisiatif yang dirangka.
2. Koordinator HEP – berperanan dalam membantu TDHEP untuk mengurus, menyelaras dan melaksanakan aktiviti yang menyumbang kepada aspek pembangunan dan kepimpinan pelajar.
3. Pembantu Tadbir – Membantu HEP fakulti dalam urusan kerja pengkeranian yang melibatkan aktiviti pelajar fakulti.
4. Penasihat Persatuan – Pensyarah yang dilantik untuk menasihati dan memantau pelaksanaan program dibawah 10 persatuan dalaman fakulti.
5. Penasihat Program- Pensyarah / Staf yang dilantik untuk membantu pelajar dalam melaksanakan aktiviti / program.

Konsep pengurusan sumber manusia yang teratur ini telah membantu fakulti dalam meningkatkan peranan sumber manusia ke arah pencapaian yang berimpak tinggi yang mampu mengharumkan nama fakulti. Ini dapat dibukti melalui pencapaian FSPPP dalam memenuhi 100% PI HEP bagi tahun 2022 yang diberikan oleh Universiti hasil penglibatan semua warga fakulti merangkumi staf dan pelajar. (rujuk bukti 2)

(ii) Bentuk penghargaan dan pengiktirafan kepada sumber manusia

FSPPP sangat menghargai sumbangan yang dilakukan oleh warga fakulti dalam menjayakan bidang tumpuan. Sehubungan dengan itu pengiktirafan dan ganjaran kepada tenaga sumber manusia sentiasa dilaksanakan oleh pihak fakulti sebagai satu bentuk penghargaan terhadap sumbangan yang diberikan. Berikut adalah anata bentuk penghargaan dan pengiktirafan yang diberikan kepada sumber manusia:

1. Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) adalah satu bentuk penghargaan bagi mengiktiraf individu yang mempamerkan prestasi yang cemerlang pada setiap tahun.
2. Hari Kecemerlangan Fakulti dilaksanakan bagi memberi penghargaan kepada warga fakulti yang banyak memberi sumbangan kepada warga fakulti. Antara kategori pengiktirafan adalah seperti Anugerah Penasihat Akademik Terbaik, Anugerah Penasihat Kelab/ Persatuan Pelajar Terbaik, Anugerah Penglibatan Pensyarah Paling Aktif dan Anugerah Khidmat Masyarakat Terbaik dan Anugerah Staf Mesra Pelanggan.
3. FSPPP turut membuat hebahan penghargaan melalui poster bagi setiap kejayaan yang dicapai oleh pelajar dan staf dalam mengharumkan nama fakulti. Hebahan ini adalah melalui medium media sosial rasmi fakulti, emel dan whatapps rasmi fakulti.
4. Melalui Kelab Kebajikan FSPPP, pihak fakulti menganjurkan program seperti bacaan yasin, majlis sambutan hari raya dan sumbangan kepada warga fakulti yang ditimpa musibah.

SENARAI BUKTI:

1. [F0064_S01_SB02_20231_LAMPIRAN 5.2 - BUKTI 1.pdf](#)
2. [F0064_S01_SB02_20232_LAMPIRAN 5.2 - BUKTI 2.pdf](#)
3. [F0064_S01_SB02_20233_LAMPIRAN 5.2 - BUKTI 3.pdf](#)
4. [F0064_S01_SB02_20234_LAMPIRAN 5.2- BUKTI 4.pdf](#)
5. [F0064_S01_SB02_20235_LAMPIRAN 5.2 - BUKTI 5.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Bagi menjayakan aktiviti pengurusan dan pembangunan pelajar, pihak fakulti telah melibatkan sumber manusia sedia ada dimana warga FSPPP turut terlibat sebagai Penasihat Program atau ahli jawatankuasa bagi menggerakkan inisiatif strategik 2022-2025 dibawah *Strategi 2: Empowering Students' Development*. (rujuk bukti 1)

Berikut adalah penglibatan dan pengoptimaan kepakaran serta pengalaman sumber manusia fakulti dalam menggerakkan inisiatif yang dirancang.

a) Program pengantarabangsaan

Tahun 2022 telah menyaksikan pelajar FSPPP terlibat dalam pelbagai bentuk program bersifat pengantarabangsaan. Program ini tidak akan dapat direalisasikan tanpa tunjuk ajar dan bimbingan Penasihat Program yang terdiri daripada staf FSPPP. Mereka yang dilantik diberikan tanggungjawab untuk memantau dan menasihati pelajar dalam melaksanakan aktiviti yang dirancang. (rujuk bukti 2).

Antara program pengantarabangsaan yang telah dilaksanakan melibatkan kepakaran dan pengalaman staf FSPPP adalah seperti berikut:

- (Webinar) Topic Asean India Relations: New Developments and Issues with Op Jindal Global University (JGU) bertarikh 6 Januari 2023. (Penasihat program ialah Prof Madya Dr Suseela Devi Chandran)
- Penyertaan Nur Farah Aqilah Asri dari program AM225 sebagai delegasi Harvard Project for Asian and International Relations (HPAIR) Harvard Conference 2022 Di Harvard University USA pada 18 Februari 2022 – 21 Februari 2022 (Penasihat program ialah Dr Mazlan Che Soh).
- FSPPP Global Outreach Community Outreach di Universitas Subang, Indonesia pada 21 November 2022 – 26 November 2022 (Penasihat dan pegawai pengiring ialah Encik Mohammad Bastiyan Mahmud dan Cik Shahidah Abd Razak).
- Roundtable Discussion on E-Waste from International Perspective With Bisayas State University, Philippines pada 1 Julai 2022 (Penasihat program ialah Puan Devika Krishnan).

b) Program berbentuk kepimpinan dan mentor mentee

Staf FSPPP juga telah memberikan sumbangan dan terlibat dalam melaksanakan program pelajar bersifat kepimpinan di FSPPP. Antara program yang telah dilaksanakan adalah seperti berikut:

- Kursus Pemantapan Kepimpinan dan Komunikasi Persatuan FSPPP pada 20 Mei 2022-21 Mei 2022 (Penasihat Persatuan dalam FSPPP yang terdiri daripada staf akademik juga terlibat dalam program ini).
- Modul Celik Pilihanraya bertarikh 5 Jun 2022 bersama Cik Shahidah Abd Razak.
- "One Fine Day A Life of Company Secretary" pada 9 Disember 2022 (Penasihat program ialah Puan Yus Aznita Ustadi).
- Program Mentor Mentee Peers pada 24 Jun 2022 – 26 Jun 2022 (Penasihat Dr Siti Nur Fathanah Binti Abd Hamid)

c) Program bersifat keusahawanan dan karnival kerjaya

Staf FSPPP juga terlibat dalam pelbagai program berbentuk keusahawanan dan karnival kerjaya. Program ini dirangka khas untuk memberikan ilmu dan nilai tambah kepada pembangunan pelajar. Contoh penglibatan dan pengoptimaan staf dalam program ini adalah seperti:

- Penglibatan Dr Farhatul Mustamirrah Mahamad Aziz sebagai Penasihat Program ASCAR Career Mini Carnival yang diadakan pada 23 Mei 2022 – 27 Mei 2022.

- Penglibatan Dr Nurul Hidayana Mohd Nor sebagai Penasihat Program Bicara Keusahawanan pada 11 Mei 2022.
- Penglibatan Cik Nur Aida Kamal sebagai Penasihat Program “Choosing Your Future Path” pada 14 Disember 2022.
- Penglibatan Puan Suzei Mat Nurudin @ Nordin sebagai Penasihat Program bagi “BACAS Book Bazaar 7.0.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_S01_SB03_20231_5.3 - BUKTI 1.pdf](#)
2. [F0064_S01_SB03_20232_BUKTI 2 OPTIMA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
3. [F0064_S01_SB03_20233_PROGRAM ANTARABANGSA.pdf](#)
4. [F0064_S01_SB03_20234_BUKTI MENTOR MENTEE.pdf](#)
5. [F0064_S01_SB03_20235_BUKTI 5 PROGRAM USAHAWAN.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

FSPPP amat menitikberatkan hal ehwal kepuasan hati dan aduan maklum balas pelanggan. Pengurusan fakulti percaya dengan mengukur tahap kepuasan hati dan mengambil kira aduan daripada sumber manusia dapat menambahbaik tahap perkhidmatan yang disediakan. Berdasarkan laporan UiTM Happiness Index 2021, tahap indeks kegembiraan FSPPP adalah 75%. Sehubungan dengan itu, bagi memastikan perkara ini sentiasa diambil berat, beberapa platform disediakan untuk mengukur tahap kepuasan hati dan aduan sumber manusia

- **Sistem e-aduan:**

Digunakan untuk aduan umum mengenai fakulti untuk menangani aduan pelanggan dengan lebih berkesan. Sepanjang tahun 2022, pihak fakulti ada menerima satu aduan rasmi daripada pelajar dan aduan ini telah diselesaikan oleh pihak fakulti dalam tempoh 2 hari. Laporan ini akan dibentangkan di MKSP fakulti untuk tujuan pengesahan.

- **Media sosial fakulti**

Melalui wadah seperti facebook, instagram dan twitter rasmi, warga fakulti dan pelajar boleh menyampaikan pandangan atau aduan yang memerlukan maklumbalas segera.

- **Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan**

Mesyuarat ini dilaksanakan 2 kali setahun. Melalui mesyuarat ini agenda aduan maklumbalas pelanggan juga dibincangkan untuk tujuan pemakluman dan penambahbaikan berterusan.

SENARAI BUKTI:

1. [F0064_S01_SB04_SC01_20231_happiness index.pdf](#)
2. [F0064_S01_SB04_SC01_20232_MAKLUMBALAS PELANGGAN.pdf](#)
3. [F0064_S01_SB04_SC01_20233_TARIKH MKSP 2022.pdf](#)
- 4.
- 5.

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kegagalan sumber manusia dalam hal ehwal pengurusan dan pembangunan pelajar boleh menjejaskan pelaksanaan aktiviti/inisiatif strategik yang dirancang oleh fakulti. Sehubungan dengan itu, sebagai mekanisme untuk mengelakkan risiko ini, pihak fakulti dibawah TDHEP dan Koordinator HEP sentiasa memantau pelaksanaan aktiviti yang telah diluluskan. Berikut antara jenis risiko dan pelan tindakan pencegahan yang dilaksanakan di peringkat fakulti:

a) **Beban kerja yang tinggi**

Bagi mengelakkan staf dibebani beban tugas yang tinggi, pelaksanaan aktiviti pelajar dirancang dengan teliti pada awal semester supaya program yang dilaksanakan adalah program berimpak tinggi dan tidak bertindan antara satu sama lain.

b) **Kurang sambutan dalam penglibatan aktiviti pelajar**

Sebagai tindakan pencegahan, penglibatan staf dalam aktiviti pelajar juga diambil kira dalam pengiraan markah myATP / LNPT. Perkara ini sentiasa diingkan kepada semua warga fakulti semasa perjumpaan atau mesyuarat akademik.

c) **Penasihat program tidak bertugas / tidak hadir ketika program**

Penasihat program bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Justeru itu, surat arahan bertugas / surat pelantikan dikeluarkan oleh pihak fakulti bagi memastikan kelancaran program. Pegawai pengiring juga diwajibkan untuk bersama-sama bergerak dalam kenderaan yang sama dengan pelajar untuk memastikan keselamatan mereka.

d) **Semakan status tindakan**

Stiap program yang telah selesai dijalankan akan dilaporkan didalam Mesyuarat Pengurusan Fakulti. Ini bertujuan untuk menilai keberkesanan program serta masalah yang dihadapi untuk tujuan penambahbaikan berterusan.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_S01_SB04_SC02_20231_Status Tindakan bil 6 - 11.5.2022.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

(i) Tindakan yang diambil bagi memastikan persekitaran kerja dan sistem kerja yang kondusif.

FSPPP menekankan persekitaran dan sistem kerja yang kondusif bagi membantu proses pembangunan pelajar. Antara tindakan yang dilaksanakan oleh pihak fakulti adalah seperti:

- Menyediakan Bilik Persatuan Pelajar bagi membolehkan pelajar berkumpul dan berbincang dalam merancang dan melaksanakan program pembangunan pelajar bersama Penasihat Program.
- Bilik kuliah dilengkapi dengan pendingin hawa, LCD, kerusi dan meja untuk keselesaan pelajar.
- Membaik pulih kerusi dan speaker yang rosak di Dewan Kuliah Dato Laksamana untuk keselesaan pengguna.
- Menganjurkan aktiviti gotong royong bagi memastikan kebersihan dan keceriaan ruang fakulti.
- Menganjurkan program senaman pagi bagi memastikan staf sentiasa aktif dan bertenaga dalam melaksanakan tugas harian.

(ii) Maklumbalas sumber manusia

Warga fakulti boleh memberikan maklumbalas kepada pihak pengurusan menerusi pelbagai medium yang tersedia. Pihak pengurusan fakulti mengamalkan konsep "pintu terbuka" untuk menerima pandangan dan cadangan warga FSPPP. Antara platform yang digunakan termasuklah medium whatapps, emel dan mesyuarat akademik / mesyuarat pengurusan fakulti.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_S01_SB04_SC03_20231_BAIK PULIH SPEAKER.pdf](#)
2. [F0064_S01_SB04_SC03_20232_AKTIVITI SENAMAN.pdf](#)
3. [F0064_S01_SB04_SC03_20233_PERIKSA BILIK KULIAH.pdf](#)
4. [F0064_S01_SB04_SC03_20234_GOTONG ROYONG FAKULTI.pdf](#)

5.

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Mengoptimumkan Kemahiran dan Bakat Pelajar

Penglibatan pelajar FSPP dalam pelbagai pertandingan di peringkat antarabangsa dan kebangsaan menunjukkan keterlibatan pelajar yang aktif dalam pendidikan, penyelidikan dan masyarakat. Penglibatan yang aktif juga menunjukkan pelajar mempunyai kemahiran pembelajaran dan inovasi yang unggul. Pengoptimuman kemahiran dan bakat pelajar dapat dilihat melalui penyertaan pelajar dalam pelbagai pertandingan di peringkat antarabangsa dan kebangsaan. Staf fakulti turut terlibat sama ada sebagai penasihat mahupun pengiring bagi memastikan pelajar mencapai obejktif mereka.

Dasarnya, pengurusan dan promosi aktiviti sangkutan pelajar dengan industri, badan bukan kerajaan (NGO), agensi kerajaan dan masyarakat yang efisien berupaya menjadi sokongan yang kukuh dalam meningkatkan jumlah program pembangunan pelajar. Hal ini selari dengan Visi dan Misi FSPPP untuk mempertingkatkan keilmuan dan kepakaran pelajar dalam bidang pentadbiran menerusi penglibatan pelajar yang berlandaskan nilai-nilai murni dan etika professionalism yang tinggi. Walaupun terdapat kekangan peruntukan kewangan bagi tahun 2022 berbanding tahun 2021, namun para pelajar masih menjalankan projek pembangunan pelajar seperti khidmat masyarakat yang dijalankan sewaktu lawatan akademik dengan sokongan FSPPP .

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_S01_SB05_20231_JUMLAH AKTIVITI.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Bagi mencapai objektif/KPI/sasaran yang telah ditetapkan, FSPPP telah mengenalpasti dan membuat perancangan proses kerja yang teliti bagi memudahkan proses gerak kerja yang dikenalpasti bagi setiap program yang telah dijalankan. Pertamanya, FSPPP perlu mengenal pasti bentuk program yang dijalankan itu haruslah memenuhi keperluan dan juga kriteria SULAM. FSPPP haruslah mengenalpasti objektif program yang dijalankan dan penting untuk memastikan bahawa setiap program akan memberikan faedah yang luas kepada para pelajar. Seterusnya, jawatankuasa penggerak program perlu ditubuhkan bagi memastikan kelancaran program dan ianya perlu dipilih daripada kalangan pelajar. Setelah itu, jawatankuasa perlu mengenal pasti agensi-agensi yang akan terlibat untuk tujuan kolaborasi penganjuran program. Bagi menjayakan program, perbincangan awal juga perlu dijalankan bersama penduduk setempat terutamanya program yang melibatkan aktiviti kemasyarakatan. Selain daripada itu, program-program juga perlu dipromosikan dengan menggunakan pelbagai jenis platform iaitu melalui media cetak mahupun elektronik bagi menarik minat pelajar terutamanya program yang memerlukan pengumpulan dana. Bagi program yang melibatkan jemputan penceramah daripada agensi luar, FSPPP bertanggungjawab untuk mengenal pasti kesesuaian penceramah dengan program yang dijalankan dan juga perlu mendapatkan kelulusan daripada kesemua institusi yang terlibat.

Terdapat beberapa kaedah pelaksanaan program pengurusan dan pembangunan pelajar yang telah dijalankan oleh FSPPP. Terdapat beberapa program yang telah dijalankan secara atas talian menerusi platform Google Meet dan Youtube Live smfpolicy. Selain daripada itu, terdapat juga jemputan daripada alumni dan agensi luar untuk memberi pendedahan awal dan berkongsi pengalaman bersama pelajar bertujuan untuk pelajar membuat persediaan bagi menempuh alam pekerjaan. Para pelajar juga menjalankan program bersama dengan komuniti luar dengan menjalankan program berbentuk sukarelawan bagi mengeratkan hubungan dan kerjasama bersama dengan orang awam. Penasihat program dan ketua program haruslah membuat pemantauan dengan kerap sebelum program dijalankan. Ini penting untuk memastikan setiap ahli jawatankuasa menjalankan peranan mereka masing-masing. Selain daripada itu, mesyuarat post mortem akan dijalankan beberapa hari setelah program berlangsung. Ini bertujuan untuk mengenal pasti kelebihan dan kekurangan sepanjang program berlangsung.

Program-program yang telah dijalankan juga hendaklah mendapatkan maklum balas bagi mengenal pasti masalah dan mengelakkan daripada melakukannya pada masa akan datang. Segala program yang melibatkan komuniti dan pengumpulan dana haruslah membuat promosi dengan lebih banyak supaya dana dapat dikumpulkan menepati pada sasaran yang telah ditetapkan.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Terdapat beberapa proses-proses utama yang perlu dilaksanakan bagi menyokong pelaksanaan objektif setiap program yang dijalankan. Pertamanya, setiap ketua program ataupun penasihat perlulah mengenal pasti tujuan ataupun objektif program haruslah memberi faedah kepada para pelajar dan juga memenuhi keperluan atau kriteria SULAM. Selepas itu, jawatankuasa program hendaklah ditubuhkan bagi melancarkan program dengan dibahagikan tugas kepada setiap pelajar yang terlibat. sekiranya program itu dibawah SULAM, pelajar haruslah terdiri daripada pelajar yang mengambil kursus yang terpilih untuk program SULAM **(Bukti 1)**.

Sekiranya program yang dijalankan itu melibatkan agensi-agensi luar, jawatankuasa hendaklah mengenal pasti agensi-agensi yang berpotensi dan layak untuk terlibat dalam menjayakan program. Perbincangan awal juga sangat penting untuk memastikan kelancaran program yang akan dijalankan. Setiap panel yang akan dijemput haruslah mendapat kelulusan daripada mesyuarat fakulti supaya tidak berlaku masalah. Segala program juga perlu menjalankan promosi terutamanya program yang melibatkan pengumpulan dana **(Bukti 2)**.

SENARAI BUKTI:

1. [F0064_O01_OB02_20231_6.2 B1 SULAM EVA515.pdf](#)
2. [F0064_O01_OB02_20232_6.2 B2 JALINAN KASIH.pdf](#)
- 3.

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Perancangan (Plan)

FSPPP haruslah mengenalpasti objektif program yang dijalankan dan penting untuk memastikan bahawa setiap program akan memberikan faedah yang luas kepada para pelajar. Seterusnya, jawatankuasa penggerak program perlu ditubuhkan bagi memastikan kelancaran program dan ianya perlu dipilih daripada kalangan pelajar. Setelah itu, jawatankuasa perlu mengenal pasti agensi-agensi yang akan terlibat untuk tujuan kolaborasi penganjuran program. Perbincangan awal juga perlu dijalankan bersama penduduk setempat terutamanya program yang melibatkan aktiviti kemasyarakatan. Selain daripada itu, program-program juga perlu dipromosikan dengan menggunakan pelbagai jenis platform iaitu melalui media cetak mahupun elektronik bagi menarik minat pelajar terutamanya program yang memerlukan pengumpulan dana. Bagi program yang melibatkan jemputan penceramah daripada agensi luar, FSPPP bertanggungjawab untuk mengenal pasti kesesuaian penceramah dengan program yang dijalankan dan juga perlu mendapatkan kelulusan daripada kesemua institusi yang terlibat.

Perlaksanaan (Do)

Terdapat beberapa kaedah perlaksanaan program pengurusan dan pembangunan pelajar yang telah dijalankan oleh FSPPP. Terdapat beberapa program yang telah dijalankan secara atas talian menerusi platform Google Meet dan Youtube Live smfpolicy. Pertamanya ialah Program Taklimat Pendidikan: Kewangan dan Pinjaman. Program ini telah dijalankan sepenuhnya secara atas talian menerusi platform. Program telah dibahagikan sebanyak 3 slot yang telah melibatkan 5 orang penceramah iaitu En Mohd Iqbal Abu Bakar (Eksekutif Yayasan Bank Rakyat), Pn Mastura Mahamood (Pengurus Besar PTPTN), En. Khairulizwan (Penolong Pendaftar BHEP), Dr. Mohd Kamal (Pensyarah Kanan UiTM) dan Pn. Norfarhana (Pegawai Psikologi UiTM). Sesi soal jawab telah diadakan diakhir program setiap slot. **(Bukti 1)**.

Terdapat juga program yang melibatkan kerjasama diantara persatuan pelajar DiCADSS FSPPP dan juga MPP UiTM cawangan Negeri Sembilan bersama dengan Malaysian Relief Agency. Program Jalinan Kasih: Projek Bakul Ramadhan 2022 telah dilaksanakan di perkarangan Masjid Rasah Jaya yang melibatkan seramai 25 orang sukarelawan daripada fakulti FSPPP, FSKM dan FSR telah turut serta dalam program ini. Kutipan amal telah dilaksanakan diperingkat fakulti dan kampus dan diantara intipati program ini ialah memasak bubur lambuk dan mengagihkan kepada orang-ramai, dan penyerahan cek sumbangan warga FSPPP dan UiTM Cawangan Negeri Sembilan.

Pemantauan (Check)

Berikut adalah kaedah pemantauan yang digunakapakai oleh FSPPP untuk memastikan keberkesanan pelaksanaan proses program yang dijalankan. Penasihat program dan ketua program haruslah membuat pemantauan dengan kerap sebelum program dijalankan. Ini penting untuk memastikan setiap ahli jawatankuasa menjalankan peranan mereka masing-masing. Selain daripada itu, mesyuarat post mortem akan dijalankan beberapa hari setelah program berlansung. Ini bertujuan untuk mengenal pasti kelebihan dan kekurangan sepanjang program berlangsung. Selain daripada itu, segala program yang melibatkan jemputan dari luar haruslah mengikut prosedur dengan mendapat kelulusan daripada pihak fakulti. Latar Latar belakang penceramah perlu dikenalpasti bagi memastikan mereka adalah pilihan yang tepat bersesuaian dengan objektif program **(Bukti 2)**.

Tindakan Penambahbaikan (Act)

Program bersifat akademik, ianya dicadangkan untuk memanjangkan tempoh masa program kepada beberapa sesi. Ianya dapat memberi ruang dan masa yang lebih terutamanya pada sesi perbincangan dan soal jawab. Selain daripada itu, fakulti juga haruslah mendapatkan maklum balas daripada penceramah/panelis jemputan luar yang terlibat dengan program yang

dijalankan. Segala program yang melibatkan komuniti dan pengumpulan dana haruslah membuat promosi dengan lebih banyak supaya dana dapat dikumpulkan menepati pada sasaran yang telah ditetapkan.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_O01_OB03_20231_6.3 B1 PERLAKSANAAN.pdf](#)
2. [F0064_O01_OB03_20232_6.3 B2 PEMANTAUAN.pdf](#)
- 3.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

FSPPP telah menjalankan beberapa kaedah pemantauan untuk memastikan semua program SULAM berjalan lancar dengan peranan yg dimainkan oleh Penasihat dan ketua program sebelum, semasa dan selepas program dijalankan. Ini adalah untuk memastikan setiap ahli jawatankuasa menjalankan tugas masing-masing mengikut ketetapan. Selepas program SULAM selesai, mesyuarat post mortem akan dijalankan bertujuan untuk mengenal pasti kelebihan dan kekurangan sepanjang program berlangsung **(BUKTI 1)**.

Selain daripada itu, segala program SULAM yang melibatkan jemputan dari luar haruslah mengikut prosedur dengan mendapat kelulusan daripada pihak fakulti **(BUKTI 2)**. Latar Latar belakang penceramah perlu dikenalpasti bagi memastikan mereka adalah pilihan yang tepat bersesuaian dengan objektif program **(BUKTI 3)**. Perbincangan awal bersama dengan penceramah dan agensi luar yang terlibat hendaklah dilakukan terutamanya dalam pemilihan waktu yang bersesuaian dan intipati program yang akan dijalankan. Bagi program SULAM yang dijalankan di atas talian, jawatankuasa program perlulah memantau sesi live dan sambungan internet perlu berada di tahap yang baik sehingga program selesai.

SENARAI BUKTI:

1. [F0064_O01_OB04_OC01_20233_POSTER GOTONG ROYONG SUNGAI SERTING.pdf](#)
2. [F0064_O01_OB04_OC01_20232_6.4.1 B2 SURAT KELULUSAN.pdf](#)
3. [F0064_O01_OB04_OC01_20235_GAMBAR COFEE TALK.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Untuk mengelakkan sebarang risiko, segala program SULAM yang melibatkan jemputan dari luar haruslah mengikut prosedur dengan mendapat kelulusan daripada pihak fakulti terlebih dahulu (**BUKTI 1**). Latar Latar belakang penceramah perlu dikenalpasti bagi memastikan mereka adalah pilihan yang tepat bersesuaian dengan objektif program. Perbincangan awal bersama dengan penceramah dan agensi luar yang terlibat hendaklah dilakukan terutamanya dalam pemilihan waktu yang bersesuaian dan intipati program yang akan dijalankan (**BUKTI 2**). Bagi program SULAM yang dijalankan di atas talian, jawatankuasa program perlulah memastikan sesi live dan sambungan internet perlu berada di tahap yang baik sehingga program selesai demi mengelakkan risiko program terganggu sewaktu program berlangsung.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_O01_OB04_OC02_20232_POSTER SEMINAR ANTARABANGSA.pdf](#)
2. [F0064_O01_OB04_OC02_20232_6.4.2 B2 CERAMAH TKP.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Berdasarkan program SULAM yang telah berlangsung, penasihat program yang juga merupakan pensyarah yang telah biasa terlibat dengan program SULAM pelajar akan membuat kajian di atas kelemahan yang telah dikenalpasti dan mengambil tindakan penambahbaikan seperti memastikan program yang dijalankan bukanlah bersifat sekali sahaja dan patut berterusan demi mendapatkan impak yang bagus kepada fakulti dan UiTM secara keseluruhan **(BUKTI 1 & 2)**. Contoh kelemahan dan penambahbaikan yang telah dijalankan adalah seperti memanjangkan tempoh program, menganalisa maklumbalas penceramah/panel dan promosi program **(BUKTI 3)**.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_O01_OB04_OC03_20231_LAMPIRAN 6.4.3 KRITERIA TUMPUAN KEPADA OPERASI GAMBAR SENAMROBIK BERSAMA KOMUNITI SUNGAI SERTING.pdf](#)
2. [F0064_O01_OB04_OC03_20232_LAMPIRAN 6.4.3 KRITERIA TUMPUAN KEPADA OPERASI GAMBAR GOTONG-ROYONG MEMBERSIHKAN SUNGAI SERTING.pdf](#)
3. [F0064_O01_OB04_OC03_20233_6.4.3 B3 LAPORAN MAKLUM BALAS.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Banyak kelemahan program SULAM pada awal-awal pelaksanaan, jadi beberapa langkah penambahbaikan telah dilaksanakan oleh fakulti dan hasilnya program SULAM telah menjadi kebiasaan dan menjadi satu kemestian untuk kod kursus yang telah dikenal pasti dan impaknya bukan sahaja memberi manfaat pada pelajar, malah kepada masyarakat dan juga menyumbang kepada pencapaian KPI dan star rating kepada fakulti **(BUKTI 1 & 2)**.

SENARAI BUKTI :

1. [F0064_O01_OB05_20231_LAMPIRAN 6.5 KRITERIA TUMPUAN KEPADA OPERASI PENCAPAIAN PI 2022 PROGRAM SULAM.pdf](#)
2. [F0064_O01_OB05_20232_LAMPIRAN 6.5 KRITERIA TUMPUAN KEPADA OPERASI POSTER SENAMROBIK BERSAMA KOMUNITI SUNGAI SERTING.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

HASIL UTAMA 1: PERANCANGAN STRATEGIK

Perancangan strategik dianggap sebagai salah satu pendekatan pengurusan yang boleh membantu organisasi mencapai kecemerlangan. Ia melibatkan langkah penting dalam menetapkan hala tuju, mengenal pasti isu strategik, dan merangka strategi untuk mencapai objektif organisasi yang dikehendaki.

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

FSPPPP amat menitikberatkan perancangan strategi dan inisiatif khusus dengan teliti demi mencapai misi dan visi fakulti dan UiTM secara keseluruhannya. Setiap strategi disokong oleh penunjuk prestasi yang berfungsi sebagai alat yang berguna dalam merancang program yang berkaitan dengan kedua-dua situasi semasa dan akan datang. Selain itu, faktor seperti kemajuan teknologi, iklim ekonomi semasa, dan aspek sosial dipertimbangkan dengan teliti semasa merangka objektif program yang akan dilaksanakan.

Secara keseluruhannya, tahap pencapaian hasil bagi tahun 2023 dalam bidang tumpuan Pengurusan dan Pembangunan pelajar sangat membanggakan dimana fakulti berjaya mencapai kesemua petunjuk prestasi yang telah ditetapkan dengan jayanya. Di samping itu, terdapat empat petunjuk prestasi (PI 30, PI 32, PI 33 dan PI 37) berjaya melebihi sasaran yang ditetapkan. Berikut merupakan senarai program-program yang mencapai KPI melebihi 100% ialah:

PI30: Number of companies involved in career activities (143%)

PI32: Number of students who participated in an international program organised by partner university/industry/ institution (300%)

PI33: Numbers of students involved in the e-sport industry (153%)

PI37: Number of students involved in invention and innovation activities (275%)

Dari sudut tren pencapaian dalam bidang tumpuan ini, fakulti telah menunjukkan tren yang positif pada tahun 2021 dan 2022. Kesemua PI yang telah ditetapkan telah mampu mencapai sasarannya, malahan terdapat beberapa PI yang melebihi sasaran. Diantaranya ialah:

PI30: Number of companies involved in career activities

PI32: Number of students participated in international programme organised by partner universiti / industri / institution

PI33: Numbers of students involved in the e-sport industry

PI37: Number of students involved in invention and innovation activities

Sehingga Oktober 2022, FSPPPP telah mendapat penghormatan untuk diiktiraf sebagai salah satu daripada lima fakulti pemarkahan terbaik di kalangan semua PI HEP. Pencapaian ini amat membanggakan fakulti kerana ia menunjukkan dedikasi dan komitmen kuat yang diletakkan dalam penganjuran program pelajar, dengan matlamat utama untuk memupuk graduan yang dinamik, berdaya saing, dan bermoral tinggi.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_F0064_HB02_20231_LAMPIRAN 7.1.2.pdf](#)

7.1.3 IREN (Irena)

BUKTI : [H1_F0064_HB03_20232_LAMPIRAN 7.1.3.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_F0064_HB04_20233_LAMPIRAN 7.1.4.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_F0064_HB05_20234_LAMPIRAN 7.1.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

HASIL UTAMA 2: PROSES

Proses merupakan elemen penting dalam mana-mana pelaksanaan sesebuah majlis. Ini kerana gerak kerja proses akan menentukan pencapaian apa-apa sahaja program yang hendak dijalankan. Sehubungan dengan itu, FSPPP sangat peka dan memainkan peranan penting bagi memastikan setiap proses yang hendak dilakukan mengikut prosedur dan arahan yang ditetapkan.

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Secara amnya, semua proses kerja telah mencapai sasaran yang ditetapkan dengan berkesan dan berjaya dilaksanakan sejajar dengan objektif yang dikehendaki. Ini dapat dibuktikan dengan pencapaian kesemua petunjuk prestasi (PI) Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP).

Proses kerja BHEP menitikberatkan beberapa aspek penting. Pertama, semua pihak yang terlibat perlu mengetahui prosedur dan garis panduan yang telah ditetapkan oleh pihak BHEP. Ini termasuk pelajar yang dilantik sebagai Jawatankuasa Program, pensyarah yang terlibat dan juga staf pentadbiran yang menguruskan segala hal penganjuran program seperti kewangan dan fasiliti. Kedua, kesemua program yang hendak dianjurkan perlulah sejajar dengan Misi/Visi/Ojektif UiTM. Penasihat Program perlu mengenalpasti sejauh mana program yang hendak dilaksanakan dapat memberi manfaat kepada para pelajar daripada sudut kemahiran, jati diri dan pembangunan sahsiah yang baik. Sehubungan dengan itu penilaian program perlu dilakukan sebelum dan selepas program berlangsung. Seterusnya intipati program juga perlu diberi perhatian sewajarnya. Ini adalah termasuk kelayakan tetamu/penceramah jemputan dan mesej yang hendak disampaikan kepada pelajar. Isu-isu yang menyentuh sensitiviti masyarakat seperti perihal politik dan keagamaan perlulah dielakkan.

Secara keseluruhannya, setiap proses yang dilaksanakan perlu mengikut prosedur standard yang telah ditetapkan agar kesemua program yang dianjurkan dapat memenuhi keperluan dan jangkaan pelanggan sama ada dalaman ataupun luaran.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_F0064_HB02_20231_LAMPIRAN 7.2.2.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_F0064_HB03_20232_LAMPIRAN 7.2.3.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_F0064_HB04_20233_LAMPIRAN 7.2.4.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_F0064_HB05_20234_LAMPIRAN 7.2.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

HASIL UTAMA 3: TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

Kepuasan pelanggan adalah kunci sesebuah organisasi. Setiap perkhidmatan yang ditawarkan akan dinilai oleh pelanggan. Sehubungan dengan itu, memenuhi kehendak pelanggan adalah penting untuk memuaskan hati mereka. Dengan mengambilkira pendapat ini, FSPPP memfokuskan tumpuan kepada pelanggan sebagai elemen penting mempengaruhi produktiviti didalam sesebuah organisasi.

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengurusan pelanggan merupakan satu daripada elemen signifikan yang perlu diberi perhatian dari masa ke semasa. Bermula dengan mengenalpasti pelanggan, dalaman mahupun luaran, menawarkan perkhidmatan bersesuaian mengikut jenis kumpulan pelanggan, inisiatif mengambil maklum balas pelanggan dan menyelesaikan isu-isu berkaitan berkenaan dengan perkhidmatan yang diberi adalah antara langkah-langkah penting yang dilaksanakan oleh pihak fakulti.

Terdapat dua kumpulan pelanggan FSPPP yang merangkumi skop Tumpuan Kepada Pelanggan iaitu Pelanggan Dalaman dan Pelanggan Luaran. Pelanggan Dalaman terdiri daripada staf akademik dan pentadbiran. Manakala Pelanggan Luaran merujuk kepada kumpulan pelajar FSPPP, pihak industri dan juga kerajaan, badan berkanun, badan bukan kerajaan dan komuniti setempat. Setiap kumpulan pelanggan ini berbeza daripada sudut peranan, tanggungjawab dan komitmen yang perlu diberikan.

Kumpulan pelajar misalnya, merupakan pelanggan terbesar kepada FSPPP. Mereka secara langsung terlibat dalam proses pengajaran dan pembelajaran dan terlibat juga dalam aktiviti kokurikulum. Sehubungan dengan itu, fakulti bertanggungjawab membangunkan pelan pengajaran yang berkualiti termasuk pelan pembelajaran, fasiliti yang cukup dan juga tenaga pengajar yang mempunyai kepakaran bagi memastikan kualiti perkhidmatan.

Pelanggan lain seperti Organisasi Korporat atau Awam pendekatan yang digunakan agak berbeza daripada fokus kepada kumpulan pelajar. Ini kerana mereka merupakan golongan profesional yang mempunyai pengalaman dan kepakaran tertentu dalam pelbagai bidang. Justeru, FSPPP sangat menghargai hubungan yang dijalin bersama mereka kerana manfaat yang diperolehi. Di antara peranan yang dimainkan oleh mereka sebagai Penalis Jemputan Program Diskusi/Seminar, Pakar Rujuk Semakan Kurikulum, Penyelidikan, Inovasi dan banyak lagi program yang merupakan anjuran bersama FSPPP dan pihak luar.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_F0064_HB02_20231_LAMPIRAN 7.3.2.docx.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_F0064_HB03_20232_LAMPIRAN 7.3.3.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_F0064_HB05_20234_LAMPIRAN 7.3.5.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_F0064_HB05_20234_LAMPIRAN 7.3.5.pdf](#)