

Laporan  
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR  
**AKNC**





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا  
UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

# LAPORAN

## ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

### 2023

#### PEJABAT BENDAHARI PENGURUSAN KEWANGAN

---

**KETUA PTJ :**

WAN HASMADI BIN WAN MOHAMED

**KETUA UNIT KUALITI :**

ROSNANI BINTI ABDUL RAZAK

**PENYELARAS :**

SHALEZAH BINTI SHAFE'E

**PENULIS :**

1. SOLEHA BINTI ROMALLANI
2. NAJIHAN BINTI SADALI @ TALIB
3. SITI HELWANA BINTI YUSRI
4. NURSYAFIQAH AIN BINTI MOHD SOHAMI
5. AZMAN BIN BUJAL
6. HASLINAWATI BINTI AB HAMID
7. AMIN SAFUAN BIN MOHAMMAD

8. NORAZNI BINTI MOHD SANI
9. MOHD ZAFFUR AZAHAR BIN NAZRI
10. HUSLINDA BINTI HUSSAINI
11. HAFIZI BIN AHMAD
12. NOOR SHAREENA BINTI AMAN
13. MOHD HEZRI BIN MOHD SHAFIAN
14. NUR FARHANA BINTI ABD KARIM
15. NUR ADLIANA BINTI MUSTAPHA
16. MOHD ZAMIR BIN AB RAHIM
17. ASHADI BIN SAMUT
18. ROSNANI BINTI ABDUL RAZAK
19. NORHAFIZAH BINTI CHE MAT
20. ZARINA BINTI HUSSIN
21. NAZIRAH BINTI ABD HAMID
22. SHALEZAH BINTI SHAFE'E
23. SHALEZAH BINTI SHAFE'E
24. NORDAZARINA BINTI DAUD
25. ROS YATI BINTI SABERON
26. MOHAMMAD NOOR AZIZI BIN YAAKOB
27. MOHD RAFIDI BIN MOHD SAMAN

## **KRITERIA 1 : KEPIMPINAN**

### **1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Pengurusan kewangan Universiti merupakan aktiviti menguruskan sumber kewangan berdasarkan keutamaan dan pematuhan kepada dasar dan peraturan kewangan yang telah ditetapkan oleh akta dan tadbir urus Universiti.

Seksyen 22 Akta Universiti Teknologi MARA 1976 (Akta 173) memperuntukkan Bendahari sebagai pegawai utama yang dilantik oleh Lembaga Pengarah Universiti dalam menguruskan hal ehwal kewangan Universiti dan melaksanakan tugas di bawah arahan dan kawalan Naib Canselor.

Bendahari UiTM adalah Ketua PBend yang juga merupakan ahli MEU dan memainkan peranan signifikan dalam memastikan kelancaran pengurusan kewangan UiTM mengikut akta, dasar, pekeliling dan peraturan yang berkuatkuasa.

Kepimpinan Kanan PBend terdiri daripada seorang Bendahari, 3 orang Ketua Timbalan Bendahari dan 8 orang Timbalan Bendahari Kanan yang setiap seorang mengetuai Jabatan yang berkenaan.

Peranan Kepimpinan Kanan PBend dalam menjayakan bidang tumpuan pengurusan kewangan diaplikasikan melalui model PDCA (Plan, Do, Check, Act).

#### **Perancangan (Plan)**

Perancangan melibatkan aktiviti merancang penjimatan kos operasi iaitu kos, masa dan tenaga yang selaras dengan GRU2025 dan Tema Strategik 3 di dalam PSPB 2021 - 2025 iaitu Kampus Pintar. Melalui objektif strategik Kampus Pintar, PBend telah menggariskan 4 strategi dan 51 inisiatif bagi memantapkan pengurusan kewangan UiTM. Inisiatif strategik yang dirancang memfokuskan kepada mewujudkan Kampus Tanpa Tunai, mengukuhkan modul sistem kewangan, integrasi antara sistem-sistem utama Universiti dan pihak luar serta kebolehcapaian data strategik.

Selain itu, Amanat Naib Canselor Tahun 2022 yang bertemakan Kompetensi Global turut menggariskan 6 elemen pembudayaan penyelenggaraan aset Universiti. Tuan Hj. Mazlan bin Hashim dalam Amanat Bendahari Tahun 2022 telah menyatakan bahawa proses kewangan telah dan akan terus bergerak ke arah digitalisasi bagi memastikan perkhidmatan kewangan universiti lebih fleksibel, inovatif, efisien, tangkas, mempercepatkan proses dan digunakan dengan lebih meluas.

#### **Pelaksanaan (Do)**

Kepimpinan Kanan PBend menggunakan model 'People, Process, & Technology' dalam melaksanakan bidang tumpuan dengan menyediakan sumber kewangan bagi menyelenggara sistem, menyediakan sumber manusia berkemampuan tinggi dan memantapkan teknologi.

Kepimpinan Kanan PBend di setiap jabatan yang merupakan pemegang proses utama kewangan Universiti memainkan peranan penting dalam menjayakan PSPB 2021-2025. Tadbir urus dan struktur jabatan diperkukuh serta jawatankuasa-jawatankuasa dibentuk sebagai sokongan kepada pelaksanaan PSPB2021-2025.

#### **Pemantauan (Check)**

Kepimpinan Kanan PBend memantau dan menilai keberkesanan inisiatif melalui maklum balas pelanggan, pelaporan dan mesyuarat seperti MKSP dan MPKU serta seminar dan bengkel seperti Bengkel Semakan Semula Prosedur Kewangan, sesi libat urus dan lain-lain.

#### **Tindakan Penambahbaikan (Act)**

Berabadanan dapat mencapai perkhidmatan yang efisien, memastikan pelaksanaan arahan yang memastikan inisiatif yang dilaksanakan mencapai objektif yang digariskan dan menjamin penyampaian perkhidmatan kewangan yang berkualiti. Ini termasuk menambahbaik proses kerja dan sistem serta sentiasa melibatkan pelanggan, rakan usaha sama dan staf.

Hasil daripada pendekatan menggunakan model PDCA dan model "People, Process & Technology", PBend telah mencapai kejayaan bidang tumpuan dengan pelaksanaan 33 inisiatif strategik pada tahun 2022. Sebagai salah satu PTJ utama di UiTM, semua inisiatif strategik yang dibangunkan diguna pakai di seluruh sistem UiTM bagi menjamin keberkesanan dan keseragaman penyampaian perkhidmatan kewangan. PBend juga telah ditanda aras oleh agensi dan jabatan luar seperti UNISEL dan SPRM. Pencapaian dan anugerah yang diterima membuktikan kelestarian pengurusan kewangan UiTM.

## 1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan Kanan PBend mengamalkan pendekatan pengagihan tugas yang disusun secara sistematik berdasarkan 9 aktiviti teras dan 12 fungsi utama melalui 10 Jabatan dan 13 Unit Kewangan Zon di Shah Alam, 29 Pejabat Bendahari Kampus Cawangan serta 1 Jabatan Kewangan Hospital Pengajar yang berfungsi untuk memastikan tadbir urus kewangan PTJ dan kampus berjalan lancar. Pembentukan struktur organisasi dan fungsi dapat menggerakkan bidang tumpuan dalam mencapai objektif penyampaian perkhidmatan kewangan dengan berkesan.

Bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan dan pemantauan inisiatif strategik, Kepimpinan Kanan PBend telah membentuk struktur JPASK dengan mewujudkan Bahagian Pengurusan Sistem Kewangan (BPSK) **(Bukti 1: Lampiran K1-Ai)**.

Jawatankuasa dalaman telah dibentuk sebagai sistem sokongan bagi melancarkan operasi iaitu Jawatankuasa Latihan dan Pembangunan Staf, Jawatankuasa Pengurusan Laman Web, Jawatankuasa Integriti, Jawatankuasa ISO, Jawatankuasa Audit Dalam ISO dan Kelab Kebajikan (Bukti K1-Ai).

Kepimpinan Kanan PBend juga memainkan peranan penting dalam struktur tadbir urus Universiti, dengan penglibatan sebagai pengerusi, ahli, setiausaha atau sekretariat jawatankuasa (Bukti K1.Ai).

Bagi menjayakan bidang tumpuan dan PSPB 2021-2025, PBend menggunakan Model 'People, Process and Technology' yang menggabungkan pendekatan kepentingan pengurusan sumber manusia, proses kerja dan teknologi secara seimbang **(Bukti 2 : Lampiran K1-Aii)**.

### Pendekatan 'People'

Pemeriksaan sumber manusia dilaksanakan melalui kaedah ASK iaitu Attitude, Skill dan Knowledge bagi tujuan penambahbaikan dan peningkatan kompetensi. Berdasarkan tahap dan gred jawatan, staf diwajibkan untuk memperolehi 42 jam latihan setahun meliputi kursus kewangan atau bukan kewangan seperti ESI iDART, grooming dan sebagainya. Staf juga diberi peluang untuk menghadiri program yang dianjurkan oleh agensi luar UiTM dan ILD. Kepimpinan Kanan PBend juga melalui PPSM telah menggerakkan jawatankuasa dalaman iaitu Jawatankuasa Latihan, Jawatankuasa Integriti serta Kelab Kebajikan sebagai pelaksana program yang diadakan untuk staf **(Bukti 3: Lampiran K1-Aiii)**.

Selain itu, perkongsian pengetahuan antara Kepimpinan Kanan PBend dengan staf dan pelanggan dilaksanakan melalui mekanisme komunikasi dua hala. Keberkesanan interaksi ini direalisasikan melalui sesi engagement antara Kepimpinan Kanan PBend dan staf iaitu Program Pemantapan Staf Siri 1 PBend yang telah diadakan pada 11 Oktober 2022, yang menyasarkan staf Gred N11/W19 sehingga N28/W28 di UiTM Shah Alam dan UiTM Selangor **(Bukti 2 : Lampiran K1-Aii)**. Manakala interaksi dengan pelanggan dilaksanakan melalui siri UAT, taklimat dan mesyuarat bagi memastikan kefahaman terhadap penggunaan sistem.

### Pendekatan 'Process'

Kepimpinan Kanan PBend mengenalpasti proses-proses kerja sedia ada dan membuat penambahbaikan melalui siri bengkel dan libat urus bagi memastikan pembangunan dan penambahbaikan pengurusan kewangan menepati keperluan. Sebagai contoh, Bengkel Pemurnian Prosedur Kewangan Universiti telah diadakan pada 20 hingga 22 Julai 2022 yang melibatkan Kepimpinan Kanan dan pegawai-pegawai PBend di seluruh sistem UiTM **(Bukti 4 : Lampiran K1-Aiv)**.

### Pendekatan 'Technology'

PBend mempunyai sistem kewangan iaitu FAIS, FINEPortal, FINEPay dan FINEP2.0 yang stabil dan fleksibel. Sistem-sistem ini sentiasa ditambah baik sesuai dengan penggunaan dan keperluan pelanggan. Namun begitu, impak Pandemik COVID-19 telah memberi kesan ketara

kepada penyampaian perkhidmatan kewangan UiTM. Sehubungan itu, PBend telah mengkaji semula proses kerja berdasarkan perspektif pelanggan dan transformasi sistem kewangan bertujuan memantapkan perkhidmatan kewangan digital.

Kepimpinan Kanan PBend telah membangunkan PSPB 2021-2025 yang menggariskan Tema Strategik Kampus Pintar (**Bukti 5 : Lampiran K1-Av**).

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0072\\_K01\\_KB02\\_20231\\_Bukti\\_1\\_Lampiran\\_K1-Ai\\_\(Baru\).pdf](#)
2. [B0072\\_K01\\_KB02\\_20232\\_Bukti\\_2\\_Lampiran\\_K1-Aii.pdf](#)
3. [B0072\\_K01\\_KB02\\_20233\\_Bukti\\_3\\_Lampiran\\_K1-Aiii.pdf](#)
4. [B0072\\_K01\\_KB02\\_20234\\_Bukti\\_4\\_Lampiran\\_K1-Aiv.pdf](#)
5. [B0072\\_K01\\_KB02\\_20235\\_Bukti\\_5\\_Lampiran\\_K1-Av.pdf](#)
6. [B0072\\_K01\\_KB02\\_20231\\_Bukti\\_1\\_Lampiran\\_K1-Ai.pdf](#)

### 1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan Kanan PBend telah melaksanakan objektif dan inisiatif strategik pengurusan kewangan digital secara menyeluruh dan meliputi pelbagai jenis dan peringkat pengguna. Sistem kewangan UiTM yang dikawal selia oleh PBend adalah bersifat universal.

#### Tadbir Urus

Bertepatan dengan Model 'People, Process and Technology', Kepimpinan Kanan PBend sentiasa memastikan sumber adalah mencukupi bagi menjamin kejayaan pelaksanaan bidang tumpuan. Ini dilaksanakan melalui kelulusan peruntukan kewangan (**Bukti 1: Lampiran K1-Di**) yang merangkumi pembangunan, penyelenggaraan, dan penambahbaikan sistem serta pengurusan sumber manusia. Kepimpinan Kanan PBend juga memastikan infrastruktur dan teknologi yang digunakan adalah selamat dan mesra pelanggan.

#### People

Selain sumber kewangan, Kepimpinan Kanan PBend turut mengoptimumkan kompetensi sumber manusia dan memperkasa tadbir urus bagi melaksanakan inisiatif-inisiatif strategik. Antaranya adalah pewujudan BPSK yang terdiri daripada Unit Pengurusan Sistem FINEProcurementPLUS dan Unit Pengurusan Sistem Kewangan (FAIS/FINEPortal) di JPASK. Bagi FINEP2.0 dan FINEPortal, moderator dilantik di peringkat operasi bagi setiap jabatan/UKZ untuk membantu pelanggan di PTJ menggunakan sistem.

Engagement dan komunikasi dua hala yang berkesan di setiap peringkat menjamin keberkesanan dan kejayaan Pengurusan Kewangan Digital. Kepimpinan Kanan PBend memastikan pelbagai medium termasuk hebahan melalui emel digunakan untuk menyampaikan pemakluman dan penerangan berkaitan pelaksanaan inisiatif pengurusan kewangan digital kepada seluruh warga Universiti terutama di peringkat PTJ agar lebih memahami peranan masing-masing dari aspek penggunaan sistem (**Bukti 2 : Lampiran K1-Dii**).

#### Proses & Teknologi

Program-program pendigitalan dijalankan sesuai dengan persekitaran dan akses kepada kemudahan yang ditawarkan. Sebagai contoh, usaha sama dengan Paynet bagi kempen 'MyDebit Je' telah dilaksanakan di seluruh kampus UiTM bagi menyokong usaha kerajaan ke arah cashless society dan mengurangkan risiko pengurusan tunai di pihak UiTM. Bagi menjayakan strategi Cashless Campus, PBend berkolaborasi bersama BIMB dan KiplePay melalui MoU yang ditandatangani pada tahun 2021 untuk tempoh 60 bulan (**Bukti 3 : Lampiran K1-Diii**).

Kepimpinan Kanan PBend memastikan semua inisiatif strategik pengurusan kewangan digital dilaksanakan dengan mematuhi peraturan kewangan yang ditetapkan oleh MoF, KPT, JAN, JANM, dan UiTM sendiri. Sebagai contoh, sistem kewangan dan perakaunan PBend telah menerima pengiktirafan pematuhan SAGA daripada JANM pada 2016. Sistem kewangan UiTM juga diubahsuai bagi mematuhi standard perakaunan kerajaan iaitu MPSAS (**Bukti 4 : Lampiran K1-Div**).

Pelaksanaan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan juga diadakan melalui program/taklimat yang dianjurkan dengan kerjasama jabatan dalaman PBend dan PTJ seperti Institut Kepimpinan & Pembangunan (ILD) dan fakulti.

Manual pengguna telah disediakan dan boleh diakses melalui e-Sumber bagi kemudahan pengguna (**Bukti 5 : Lampiran K1-Dv**) seperti:

- Proses Mewujudkan Produk (Giving/Other Services) melalui Platform FINEPay
- Pengeluaran Bil Pelbagai Menggunakan Virtual Account BIMB



- Proses menyemak Status Transaksi Pembayaran Ulen Pelanggan melalui Platform FINEPay
- Proses Merekod Transaksi Terimaan dari FINEPay (Fasa 2)
- Pendaftaran Pengguna Tambahan Sub Akaun MID (KiplePay)

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_K01\\_KB03\\_20231\\_Bukti 1\\_Lampiran K1-Di.pdf](#)
2. [B0072\\_K01\\_KB03\\_20232\\_Bukti 2\\_Lampiran K1-Dii.pdf](#)
3. [B0072\\_K01\\_KB03\\_20233\\_Bukti 3\\_Lampiran K1-Diii \(Baru\).pdf](#)
4. [B0072\\_K01\\_KB03\\_20234\\_Bukti 4\\_Lampiran K1-Div.pdf](#)
5. [B0072\\_K01\\_KB03\\_20235\\_Bukti 5\\_Lampiran K1-Dv.pdf](#)

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

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

Kepimpinan Kanan PBend memastikan setiap maklumat yang diterima daripada pengurusan utama UiTM, pindaan peraturan atau pelaksanaan aktiviti baharu disebarluaskan dengan baik. Platform seperti MKSP, MPKU dan mesyuarat pengurusan digunakan bagi menggerak dan memantau pelaksanaan inisiatif strategik bidang tumpuan melalui pelaporan objektif dan piagam pelanggan serta prestasi pelaksanaan projek. Maklum balas yang diterima diperincikan bagi melihat keperluan kepada tindakan penambahbaikan seterusnya. PBend juga bertindak secara proaktif terhadap isu-isu kritikal melalui pelaksanaan mesyuarat khas dari semasa ke semasa.

Mesyuarat-mesyuarat yang diadakan secara berkala adalah antara mekanisme semak danimbang untuk mengenal pasti isu dan masalah yang wujud agar keputusan penting bagi tindakan pemantauan dan penambahbaikan dapat dilakukan (**Bukti 1: Lampiran K1-L-Ci**).

Perbincangan dan mesyuarat merupakan tadbir urus yang baik dan diamalkan secara meluas sehingga ke peringkat warga kerja PBend (**Bukti 2 : Lampiran K1-L-Cii dan Bukti 3 : Lampiran K1-L-Ciii**).

Pengurusan pelaksanaan inisiatif strategik kewangan digital dipertanggungjawabkan kepada BPSK di JPASK. Melalui mesyuarat jabatan yang dipengerusikan oleh Ketua JPASK, Kepimpinan Kanan PBend telah mengenal pasti masalah yang berlaku dalam pelaksanaan sistem kewangan digital secara lebih terperinci (**Bukti 4 : Lampiran K1-L-Civ**).

Kepimpinan Kanan PBend juga menguatkuasa dan memantau pelaksanaan inisiatif strategik dengan mengeluarkan pekeliling dan pemakluman dari semasa ke semasa (**Bukti 5: Lampiran K1-Cv**).

Pekeliling Bendahari Bilangan 1 Tahun 2020: Pelaksanaan Persekitaran Terimaan Tanpa Tunai (E-Pembayaran / Cashless Payment) Di UiTM) telah dikeluarkan dan diedarkan melalui emel kepada seluruh warga UiTM dan boleh diakses melalui e-Sumber di FINePortal sebagai penguatkuasaan pelaksanaan.

Inisiatif bagi kerja verifikasi aset secara atas talian pula dilaksanakan selepas Cadangan Pelaksanaan Kerja-kerja Pemeriksaan / Verifikasi Aset oleh Custodian / PTJ yang diusulkan oleh Kepimpinan Kanan PBend telah diluluskan di MEU Bil 4/2021 pada 27 Januari 2021.

Bagi memastikan kelancaran pelaksanaan kerja verifikasi aset, emel peringatan dihantar secara berkala kepada seluruh warga UiTM untuk melakukan proses E-Verifikasi.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20231\\_BUKTI 1\\_Lampiran K1-L-Ci \(Baru\).pdf](#)
2. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20232\\_Bukti 2\\_Lampiran K1-L-Cii.pdf](#)
3. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20233\\_Bukti 3\\_Lampiran K1-L-Ciii.pdf](#)
4. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20234\\_Bukti 4\\_Lampiran K1-L-Civ.pdf](#)
5. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20235\\_Bukti 5\\_Lampiran K1-L-Cv.pdf](#)

## 1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan Kanan PBend bertindak ke atas risiko inisiatif pengurusan kewangan digital bagi mencapai konsep akauntabiliti dan integriti dengan kaedah:

### 1.4.2.1 Menubuhkan Jawatankuasa Pemilik Risiko dan Melantik Penyelaras Risiko

Jawatankuasa Kumpulan Pemilik Risiko PBend telah ditubuhkan untuk mengenalpasti dan memantau status risiko secara berterusan. Puan Huslinda Hussaini telah dilantik sebagai Penyelaras Risiko dan Setiausaha Jawatankuasa Kumpulan Pemilik Risiko PBend. Daftar Risiko PBend telah dibangunkan dan pemantauan pelaksanaan tindakan kawalan risiko dilakukan di eRMS.

Pemilik-pemilik risiko yang terdiri daripada ketua fungsi utama bertanggungjawab menyemak risiko mengenalpasti punca bagi setiap risiko agar tindakan mitigasi dapat dilaksanakan. Laporan Pengurusan Risiko dijadikan agenda wajib dalam MKSP.

Kepimpinan Kanan juga telah mengenalpasti risiko dan tindakan mitigasi bersesuaian yang perlu diambil bagi memastikan setiap projek yang dilaksanakan mempunyai kaedah terancang dalam menangani kebarangkalian berlakunya risiko. Sehingga Disember 2022, 67 risiko telah didaftarkan dalam sistem eRMS PBend mengikut kategori operasi, kewangan dan strategik dan boleh diakses melalui e-Sumber (**Bukti 1: Lampiran K1-L-Ri**)

### 1.4.2.2 Memastikan kawalan dan pencegahan ke atas risiko

Kepimpinan kanan telah mengambil tindakan kawalan dan pencegahan ke atas risiko pelaksanaan inisiatif strategik pendigitalan proses kewangan berikut:

- a. Peruntukan kewangan yang terhad( Risiko Bil 32).
- b. Salah laku staf yang melibatkan kehilangan tunai, kebocoran maklumat kewangan, akses sistem (Risiko Bil 66)
- c. Ketiadaan Pegawai (di luar pelan penggantian staf) (Risiko Bil 47)
- d. Risiko Kebocoran Maklumat Kewangan (Risiko Bil 43 dan 45)
  - i. Integrity Pact
  - ii. Dasar Keselamatan ICT UiTM
    - Had Capaian
    - Pengurusan Kata Laluan

(**Bukti 2: Lampiran K1-L-Rii , Bukti 3: Lampiran K1-L-Riii dan Bukti 4: Lampiran K1-L-Riv )**

### 1.4.2.3 Perkongsian Maklumat Risiko

Kepimpinan Kanan PBend sentiasa memastikan perkongsian maklumat risiko kepada seluruh warga. Antara inisiatif yang dilaksanakan adalah pembentangan Laporan Pengurusan Risiko di MKSP. Melalui inisiatif strategik E-Sumber pula, Daftar Risiko telah dimuat naik di FINePortal bagi membolehkan ianya diakses dan dirujuk oleh staf PBend (**Bukti 5 : Lampiran K1-L-Rv**).

## **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20231\\_Bukti\\_1\\_Lampiran K1-L-Ri.pdf](#)
2. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20232\\_Bukti\\_2\\_Lampiran K1-L-Rii.pdf](#)
3. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20233\\_Bukti\\_3\\_Lampiran K1-L-Riii.pdf](#)

4. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20234\\_Bukti 4\\_Lampiran K1-L-Riv.pdf](#)
5. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20235\\_Bukti 5\\_Lampiran K1-L-Rv.pdf](#)

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

Kepimpinan Kanan PBend sentiasa berusaha memastikan keberkesanan pengurusan kewangan digital dan mengambil inisiatif untuk mengenal pasti kelemahan atau punca kegagalan melalui strategi pengurusan kualiti Plan, Do, Check, Act (PDCA) **(Bukti 1 : Lampiran K1-L-Ai)**.

Kepimpinan Kanan melaksanakan Pelan Pemantauan Kepimpinan untuk memastikan kejayaan dan mengenal pasti punca kegagalan sesuatu inisiatif. Mesyuarat, taklimat atau perjumpaan menjadi forum utama komunikasi dua hala, sesi engagement dan perbincangan mengenai penambahbaikan proses, pemantauan pencapaian, pemakluman berkenaan hasil pencapaian dan kejayaan.

Kepimpinan Kanan juga telah memastikan inisiatif pengurusan kewangan digital memenuhi keperluan pelaporan kepada jawatankuasa dan pemegang taruh. Sebagai contoh menu laporan JPKA di e-verifikasi dan sistem CPS dibangunkan bertujuan membantu pengurusan Universiti mendapatkan maklumat dengan pantas dan seterusnya dapat membuat keputusan strategik yang cepat dan tepat.

Pemantauan dilakukan dengan melaksanakan mesyuarat pengurusan di peringkat Jabatan. Bagi peringkat pengurusan dalaman, Kepimpinan Kanan PBend telah melantik unit atau pegawai bertanggungjawab bagi setiap inisiatif mengikut kawal selia setiap jabatan berkenaan **(Bukti 2 : Lampiran K1-L-Aii dan Bukti 3 : Lampiran K1-L-Aiii )**

Manakala bagi melancarkan pelaksanaan, siri perjumpaan dan perbincangan secara tidak berjadual sama ada melalui emel, telefon, telesidang, bengkel atau taklimat dan sebagainya diadakan dari semasa ke semasa. Segala analisis pelaporan projek dinilai dan dibuat kajian semula sekiranya terdapat masalah bagi memastikan setiap inisiatif terlaksana dengan jayanya.

**Kepimpinan Kanan PBend seterusnya mengambil tindakan susulan melalui inisiatif berikut :**

#### **a. Tambahbaik penyampaian perkhidmatan kewangan**

PBend telah menambah baik perkhidmatan dan berinovasi kepada pendigitalan berdasarkan kepada maklum balas staf. Auto-jurnal di FINEPay, Virtual Account dan FINEPay serta e-verifikasi telah memudahkan dan meringkaskan kerja Pembantu Tadbir Kewangan/ Kerani dan Penolong Akauntan. Ke kerapannya membawa tunai ke bank dan cetakan resit di kaunter juga dapat dikurangkan seterusnya memberi penjimatan kos kepada Universiti **(Bukti 5 : Lampiran K1-L-Av-a)**.

#### **b. Hubungan dengan Pelanggan dan Pihak Berkepentingan**

PBend mewujudkan medium interaksi dua hala dengan pelanggan termasuk staf. Semua platform digital kewangan menyediakan ruang menyampaikan maklumat dan pelanggan memberi maklumbalas **(Bukti 5 : Lampiran K1-L-Av-b)**.

#### **c. Pemantauan berterusan**

PBend membuat pemantauan berterusan ke atas persekitaran kerja dan infrastruktur dengan menyediakan peruntukan penyelenggaraan berkala bagi sistem-sistem kewangan. **(Bukti 5 : Lampiran K1-L-Av-c)**

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20231\\_Bukti\\_1\\_Lampiran K-L-Ai.pdf](#)

2. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20232\\_Bukti 2\\_Lampiran K1-L-Aii.pdf](#)
3. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20233\\_Bukti 3\\_Lampiran K1-L-Aiii.pdf](#)
4. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20234\\_Bukti 4\\_Lampiran K1-L-Aiv.pdf](#)
5. [B0072\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20235\\_Bukti 5\\_Lampiran K1-L-Av \(Baru\).pdf](#)

## 1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Beberapa strategi telah dirangka dan dilaksanakan dalam memastikan kejayaan pelan strategik, antaranya integrasi berbentuk dua hala di antara Kepimpinan Kanan PBend bersama jabatan-jabatan di bawah PBend, PTJ dan agensi luar.

Kepimpinan Kanan PBend mengambil inisiatif untuk memastikan PBend dihormati, dirujuk dan kekal dalam UiTM sebagai jabatan penting yang menyumbang kepada kecemerlangan Universiti. Sebagai jabatan yang dirujuk, PBend telah menyediakan panduan pengurusan dan operasi kewangan dalam pelbagai bentuk dokumen untuk rujukan seluruh warga UiTM dan telah digunakan secara meluas melalui inisiatif e-Sumber **(Bukti 1: Lampiran K1-li)**.

Beberapa siri turun padang turut dilaksanakan oleh Kepimpinan Kanan ke PBend Kampus-kampus Cawangan sepanjang tahun 2022 **(Bukti 2: Lampiran K1-lii)**. Objektif lawatan adalah untuk menyampaikan mesej mengenai pengukuhan perkhidmatan PBend dan seterusnya menyelami serta menyantuni isu dan perkara-perkara berkaitan PBend.

Integrasi dengan PTJ dan agensi luar membuktikan kepakaran Kepimpinan Kanan dan warga PBend. Sebagai contoh, Cik Junita binti Jamaludin, Ketua Timbalan Bendahari telah dilantik sebagai juruaudit Autonomi Universiti Awam di peringkat KPT **(Bukti 3 : Lampiran K1.liii)**. PBend juga telah bekerjasama dengan ILD bagi program perkongsian pengetahuan kewangan **(Bukti 4 : Lampiran K1.liv)**.

Kejayaan PBend yang diterajui Kepimpinan Kanan PBend terbukti melalui pencapaian-pencapaian seperti berikut **(Bukti 5 : Lampiran K1.lv)**:

1. Sijil Audit Bersih oleh JAN selama 22 tahun berturut-turut (sehingga 2021).
2. Pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 oleh Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) daripada 11.02.2022 sehingga 06.09.2024.
3. Sijil Pematuhan SAGA kerana mematuhi kriteria Standard Accounting System for Government Agencies (SAGA) sejak tahun 2016.
4. Anugerah Malaysian e-Payments Excellence Award (MEEA) 2021 – Special Recognition Award (Leadership in Education Sector) oleh Paynet.
5. Anugerah 'The First Government Agency in Malaysia to Successfully Enabled Auto Journalled on Digital Collections' oleh KiplePay pada Jun 2022.
6. Anugerah 'Digital Initiatives That Successfully Cultivates The Cashless Campus Community' oleh KiplePay pada Jun 2022.
7. Pensijilan Sistem Keselamatan Maklumat (ISMS) bagi Sistem Kewangan yang menepati ISO/IEC 27001:2013 oleh SIRIM QAS International Sdn Bhd.
8. 'Penandaarasan Amalan Terbaik Pengurusan Akaun Amanah' oleh SPRM Putrajaya pada 21 Januari 2022.
9. Lawatan Penanda Aras oleh Pejabat Bendahari Universiti Selangor pada 13 Oktober 2022.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_K01\\_KB05\\_20231\\_Bukti 1\\_Lampiran K1-li.pdf](#)
2. [B0072\\_K01\\_KB05\\_20232\\_Bukti 2\\_Lampiran K1-lii.pdf](#)
3. [B0072\\_K01\\_KB05\\_20233\\_Bukti 3\\_Lampiran K1-liii.pdf](#)
4. [B0072\\_K01\\_KB05\\_20234\\_Bukti 4\\_Lampiran K1-liv.pdf](#)

5. [B0072\\_K01\\_KB05\\_20235\\_Bukti 5\\_Lampiran K1-iv.pdf](#)



## **KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK**

### **2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Perancangan strategik merupakan teras utama dalam menentukan hala tuju PBend. Bagi mencapai tujuan tersebut, PBend telah membangunkan PSPB 2021-2025 yang komprehensif. Menggunakan pendekatan Deming Cycle yang merangkumi proses PDCA, PSPB 2021-2025 memfokuskan 4 proses utama yang dibahagikan kepada 2 fasa iaitu fasa pembangunan pelan strategik yang melibatkan proses perancangan dan fasa pasca pembangunan pelan strategik yang melibatkan proses pelaksanaan, pemantauan dan penilaian.

Melalui objektif strategik Kampus Pintar, PBend telah menggariskan 4 strategi dan 51 inisiatif bagi memantapkan pengurusan kewangan UiTM. Inisiatif strategik yang dirancang memfokuskan kepada mewujudkan Kampus Tanpa Tunai, mengukuhkan modul sistem kewangan, integrasi antara sistem-sistem utama Universiti dan pihak luar serta kebolehcapaian data strategik.

Bagi memastikan objektif strategik Kampus Pintar mencapai sasaran, PBend memberi penekanan kepada fasa pelaksanaan yang merupakan fasa kritikal dalam pembangunan PSPB. Di peringkat pelaksanaan, keberhasilan program dalam pelan tindakan bergantung kepada pendekatan pelaksanaan yang sistematik dan berkesan. Jadual pelaksanaan, peruntukan sumber dan tindakan pasca pelaksanaan inisiatif strategik merupakan 3 elemen utama yang diambil kira dalam pelaksanaan PSPB.

Seterusnya di peringkat pemantauan, PBend menjalankan pelan pemantauan berkala dan mengukur prestasi program-program dalam PSPB bagi memastikan objektif dan inisiatif strategik dilaksanakan seperti dirancang. Pemantauan yang dijalankan termasuk pelaporan dan pembentangan status inisiatif pendigitalan dalam MPKU, MKSP, mesyuarat jabatan utama PBend dan Bengkel Perancangan Strategik. Sehingga tahun 2022, PBend telah mencatatkan prestasi kemajuan sebanyak 65% dalam pelaksanaan objektif strategik Kampus Pintar.

Melalui analisis prestasi yang dijalankan, PBend juga telah melaksanakan kajian semula pencapaian dan keberkesanan PSPB bagi objektif strategik Kampus Pintar supaya dapat disesuaikan dengan perubahan, cabaran dan keperluan semasa. Beberapa siri sesi libat urus telah dilakukan antara JPASK dengan jabatan-jabatan utama PBend bagi mendapatkan input pencapaian dan pelaksanaan PSPB. Hasil daripada kajian semula, dokumen Blueprint Sistem Kewangan PBend 2021-2025 yang merupakan kesinambungan kepada PSPB 2021-2025 telah diwujudkan dan mengandungi beberapa penambahan, pengguguran dan penambahbaikan kepada PSPB sedia ada.

## 2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Di peringkat perancangan, berdasarkan hala tuju PBend yang mendukung matlamat UiTM ke arah universiti terkemuka dunia, pembangunan PSPB 2021-2025 memberi penekanan kepada teras strategik prestasi berorientasikan nilai. Salah satu objektif atau tema strategik yang digariskan di bawah teras strategik prestasi berorientasikan nilai adalah menjadikan UiTM sebuah Kampus Pintar. Justeru, PBend komited dalam memastikan objektif Kampus Pintar mencapai sasaran seiring dengan bidang tumpuan pengurusan kewangan yang memfokuskan kepada pengurusan kewangan digital.

Dalam menyediakan kerangka objektif dan inisiatif Kampus Pintar ini, PBend telah memfokuskan kepada 3 perkara berikut bagi memastikan pelan strategik adalah komprehensif dan realistik untuk dicapai dan dilaksanakan.

1. Mengenal pasti cabaran dan isu-isu strategik pengurusan kewangan
2. Mengenal pasti dan merangka perancangan strategik pengurusan kewangan
3. Menyediakan pelan tindakan strategik

### 2.2.1. Mengenal Pasti Cabaran dan Isu-Isu Strategik Pengurusan Kewangan

Dalam membangunkan perancangan strategik pengurusan kewangan, PBend telah mengenal pasti isu-isu dan cabaran yang dihadapi dalam mencapai matlamat penyampaian perkhidmatan kewangan yang telus, cekap dan berkesan. Melalui Bengkel Perancangan Strategik PBend 2021-2025 yang diadakan pada 21-23 April 2019 di ILD UiTM Bandar Enstek, analisis persekitaran dijalankan menggunakan kaedah SWOT. Isu, ancaman, kekuatan dan peluang penambahbaikan dalam pengurusan kewangan dikenal pasti hasil perkongsian maklumat ahli bengkel yang terdiri daripada ketua-ketua PBend di Kampus Shah Alam dan Cawangan (**Bukti 1: Lampiran K2-Ai Rumusan Analisis SWOT Kampus Pintar dan Bukti 2: Lampiran K2-Aii Gambar Bengkel PSPB 2021-2025**).

### 2.2.2. Mengenal Pasti dan Merangka Perancangan Strategik Pengurusan Kewangan

Hasil daripada analisis SWOT, cabaran utama dalam pengurusan kewangan yang telah dikenal pasti oleh PBend adalah proses-proses kerja yang masih dilakukan secara manual telah menyumbang kepada kelewatan dalam mencapai sasaran dan meningkatkan risiko kesilapan. Dengan kepesatan perkembangan teknologi di peringkat global, pelaksanaan proses kerja manual tidak lagi relevan.

Bagi tujuan penambahbaikan, PBend telah membangunkan PSPB 2021-2025 yang memfokuskan kepada strategi dan inisiatif pendigitalan pengurusan kewangan di bawah objektif Kampus Pintar. PSPB 2021-2025 menggariskan 4 strategi yang membawa komitmen 51 inisiatif strategik. Inisiatif Kampus Tanpa Tunai, pengukuhan sistem kewangan, integrasi sistem dan capaian data strategik merupakan cabaran yang perlu digalas PBend dalam merealisasikan hasrat menjadikan UiTM sebuah Kampus Pintar. Modul-modul sedia ada dalam sistem kewangan utama seperti FAIS, aplikasi portal kewangan FINEPortal dan FINEP yang perlu dinaik taraf telah dikenal pasti. Proses kewangan yang masih dilaksanakan secara manual juga telah disenarai pendek untuk ditambah baik kepada proses digital mengikut keutamaan (**Bukti 3: Lampiran K2-Aiii Dokumen PSPB 2021-2022 dan Lampiran K2-Aiv Kerangka PSPB 2021-2025 dan Bukti 4: Lampiran K2-Av Kerangka Objektif dan Inisiatif Kampus Pintar PSPB 2021-2025**).

### 2.2.3. Menyediakan Pelan Tindakan Strategik

Di bawah objektif strategik Kampus Pintar, PBend telah menyediakan dokumen Pelan Tindakan Strategik yang menggariskan objektif, inisiatif, petunjuk sasaran, sasaran, tempoh sasaran dan jabatan bertanggungjawab. Pelan Tindakan Strategik ini memainkan peranan penting bagi tujuan pemantauan dan pengukuran prestasi seterusnya memastikan keberhasilan

perancangan strategik (**Bukti 5: Lampiran K2-Avi Pelan Tindakan Strategik**).

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0072\\_P01\\_PB02\\_20231\\_Bukti 1 K2-Ai.pdf](#)
2. [B0072\\_P01\\_PB02\\_20232\\_Bukti 2 K2-Aii.pdf](#)
3. [B0072\\_P01\\_PB02\\_20233\\_Bukti 3 K2-Aiii.pdf](#)
4. [B0072\\_P01\\_PB02\\_20234\\_Bukti 4 K2-Aiv.pdf](#)
5. [B0072\\_P01\\_PB02\\_20235\\_Bukti 5 K2-Av.pdf](#)

## 2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

### Perluasan Objektif dan Inisiatif Strategik Kampus Pintar

Objektif Kampus Pintar dan inisiatif strategik yang digariskan PBend dalam PSPB 2021-2025 adalah sejajar dengan aspirasi negara dan UiTM. Tema strategik Kampus Pintar dalam Pelan Strategik UiTM 2025, Lonjakan Ekosistem Inovasi di bawah PTPTM 2022-2025 dan Pemangkin Dasar Mempercepat Penerimaan Teknologi dan Inovasi yang dinyatakan dalam RMKe-12 secara dasarnya seiring untuk mendukung teknologi digital **(Bukti 1: Lampiran K2-Di Hubung kait PSPB 2021-2025 dengan pelan tindakan Universiti dan Negara, Kerangka PSPB 2021-2025, Pelan Strategik UiTM 2021-2025, Pelan Tindakan Pendidikan Tinggi Malaysia 2022-2025 dan RMKe-12 2021-2025).**

#### 2.3.1. Pelaksanaan

Pelaksanaan objektif dan inisiatif Kampus Pintar diperluaskan dengan memfokuskan kepada 3 elemen iaitu peruntukan sumber, jadual pelaksanaan dan tindakan pasca pelaksanaan inisiatif strategik.

##### 2.3.1.1. Peruntukan Sumber

###### a. Peruntukan Sumber Kewangan

Peruntukan kewangan yang diluluskan bagi kontrak pembangunan dan penyelenggaraan sistem kewangan adalah komitmen serius Kepimpinan Kanan PBend dalam pendigitalan pengurusan kewangan. PBend menggunakan kepakaran sumber dalaman di samping usaha sama dengan rakan strategik dalam pembangunan dan penambahbaikan sistem kewangan **(Bukti 2: Lampiran K2-Dii Jadual Peruntukan Kewangan Pembangunan dan Penyelenggaraan Sistem Kewangan).**

###### b. Peruntukan Sumber Manusia

Komitmen PBend dalam pendigitalan pengurusan kewangan dibuktikan melalui usaha pemerkasaan BPSK yang berperanan sebagai pemudah cara antara pemegang proses kewangan dan Jabatan Infostruktur dalam inisiatif-inisiatif pendigitalan. Dalam tempoh 5 tahun ini, terdapat pertambahan 2 orang staf BPSK bagi membantu pembangunan dan penyelenggaraan sistem kewangan. Unit FINEProcurementPLUS dengan 4 orang staf yang sebelum ini di bawah struktur JPPA juga telah dipindahkan ke JPASK bagi memudahkan pemantauan keseluruhan sistem kewangan Universiti. Pertambahan staf dan penstrukturan semula jabatan ini menjadikan jumlah keseluruhan kekuatan BPSK seramai 8 orang dengan 3 portfolio utama iaitu Unit FAIS, Unit Portal Kewangan dan Unit FINEProcurementPLUS **(Bukti 3: Lampiran K2-Diii Carta Organisasi BPSK).**

###### c. Peruntukan Kemudahan Infrastruktur

Kemudahan ICT seperti perkakasan, perisian, kemudahan rangkaian dan kemudahan pusat data turut diambil kira bagi mencapai keberhasilan pembangunan sistem dalam tempoh ditetapkan.

##### 2.3.1.2. Jadual Pelaksanaan

Bagi memastikan pelaksanaan pelan strategik berjalan seperti dirancang, PBend telah menetapkan tempoh sasaran **(Lampiran K2-L-Ci Senarai KPI PSPB 2021-2025 Kampus Pintar)** bagi setiap inisiatif strategik dan diselaraskan dengan sasaran kerja tahunan yang melibatkan proses kewangan berkaitan **(Bukti 4: Lampiran K2-Div Contoh sasaran kerja tahunan).**

### **2.3.1.3. Tindakan Pasca Pelaksanaan Inisiatif Strategik**

Sehingga tahun 2022, sebanyak 33 daripada 51 inisiatif strategik yang dirancang telah berjaya dilaksanakan secara menyeluruh ke semua kampus UiTM. Pasca pelaksanaan inisiatif strategik Kampus Pintar, PBend telah menyemak semula perubahan yang berlaku dalam proses kerja terutama yang melibatkan perubahan dalam dasar, prosedur kerja dan struktur organisasi serta kepimpinan. PBend juga telah mewujudkan pelbagai platform program kesedaran kepada staf, pelajar dan pembekal seperti hebahan melalui emel, laman sesawang dan media sosial, taklimat, manual pengguna dan kempen-kempen promosi bagi mencapai keberhasilan PSPB 2021-2025 bagi meningkatkan kesedaran pelanggan terhadap inisiatif strategik yang dilaksanakan, PBend telah mewujudkan **(Bukti 5: Lampiran K2-Dv Contoh hebahan pelaksanaan sistem kewangan dan Contoh manual pengguna)**.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_P01\\_PB03\\_20231\\_Bukti 1\\_K2-Di.pdf](#)
2. [B0072\\_P01\\_PB03\\_20232\\_Bukti 2\\_K2-Dii.pdf](#)
3. [B0072\\_P01\\_PB03\\_20233\\_Bukti 3\\_K2-Diii.pdf](#)
4. [B0072\\_P01\\_PB03\\_20234\\_Bukti 4\\_K2-Div.pdf](#)
5. [B0072\\_P01\\_PB03\\_20235\\_Bukti 5\\_K2-Dv.pdf](#)

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

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

#### **Pemantauan Objektif dan Inisiatif Strategik Kampus Pintar**

Pemantauan objektif dan inisiatif strategik Kampus Pintar diukur melalui pencapaian KPI melaksanakan 51 inisiatif pendigitalan mengikut tempoh yang disasarkan sepanjang pelaksanaan PSPB 2021-2025 (**Bukti 1: Lampiran K2-L-Ci**).

#### **2.4.1.1 Penglibatan Kumpulan Sasaran Dalam Pemantauan dan Penambahbaikan**

PBend telah melibatkan kumpulan sasar dalam proses pemantauan dan penambahbaikan bidang tumpuan. Kumpulan sasar PBend adalah semua kategori pelanggan yang dinyatakan dalam Kriteria 3. Maklum balas kumpulan sasar dibentangkan dan dibincangkan di platform berikut:

##### **a. MPKU**

Status pencapaian objektif dan inisiatif strategik Kampus Pintar dilapor dan dipantau dalam MPKU (**Bukti 2: Lampiran K2-L-Cii**).

##### **b. Mesyuarat JPASK**

Di peringkat pemegang proses, laporan pelaksanaan inisiatif strategik Kampus Pintar dipantau melalui mesyuarat operasi JPASK setiap bulan agar pencapaian semasa dapat dinilai dan penambahbaikan dapat dilakukan mengikut keperluan (**Bukti 2: Lampiran K2-L-Cii**).

##### **c. Sesi Libat Urus Bersama Jabatan Utama PBend**

PBend melalui JPASK telah mengadakan sesi libat urus bersama jabatan-jabatan utama PBend bagi memantau dan mendapatkan maklum balas penambahbaikan terhadap pelaksanaan inisiatif strategik PSPB (**Bukti 3: Lampiran K2-L-Ciii**).

##### **d. Kaji Selidik, Aduan dan Maklum Balas Pelanggan**

Kaji selidik, aduan serta maklum balas pelanggan menyasarkan maklum balas daripada staf, pelajar dan pembekal supaya kelemahan yang wujud dapat diperbetulkan dan ditambahbaik. Di samping itu, kaji selidik juga bertujuan mendapatkan input bagi setiap proses kewangan agar penambahbaikan dapat dilakukan secara menyeluruh dengan mengambil kira keperluan dan kepuasan pelanggan (**Bukti 3: Lampiran K2-L-Ciii**).

##### **e. Audit Dalam dan Audit Luar**

Pengauditan yang dijalankan secara dalaman di peringkat universiti atau oleh pihak luar merupakan platform berkesan dalam memantau pengurusan kewangan PBend. Isu penemuan audit seperti resit terimaan lewat dikeluarkan dan terimaan tidak dikenal pasti telah ditangani melalui FINEPay dan Virtual Account (**Bukti 4: Lampiran K2-L-Civ**).

##### **f. Pemantauan Sistem Kewangan oleh Pihak Ketiga**

Untuk tujuan keselamatan, maklumat dan rekod dalam perisian aplikasi dan pelayan kewangan di UiTM dilindungi oleh Perjanjian Perkhidmatan Kawalan Keselamatan ICT/ MSS antara UiTM dan syarikat pembekal (**Bukti 5: Lampiran K2-Lv**).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0072\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20231\\_Bukti\\_1\\_K2-L-Ci.pdf](#)
2. [B0072\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20232\\_Bukti\\_2\\_K2-L-Cii.pdf](#)

3. [B0072\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20233\\_Bukti 3\\_K2-L-Ciii.pdf](#)
4. [B0072\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20234\\_Bukti 4\\_K2-L-Civ.pdf](#)
5. [B0072\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20235\\_Bukti 5\\_K2-L-Cv.pdf](#)

## 2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PBend telah mengenal pasti risiko yang boleh menjejaskan pencapaian objektif dan inisiatif strategik Kampus Pintar seperti berikut:

### 2.4.2.1. Risiko Pelaksanaan Kampus Tanpa Tunai

#### Punca:

- Pihak peniaga tidak menyediakan atau menggunakan mod pembayaran elektronik atau terimaan tanpa tunai.

#### Tindakan Kawalan dan Pencegahan:

- Mewajibkan peniaga menggunakan transaksi tanpa tunai sebagai syarat sebelum menandatangani/ memperbaharui kontrak; **(Bukti 1: Lampiran K2-L-Ri)**
- Mengadakan promosi pelaksanaan Kampus Tanpa Tunai secara berterusan. **(Bukti 2: Lampiran K2-L-Rii)**

### 2.4.2.2. Risiko Kekangan Peruntukan Kewangan

#### Punca:

- Pengurangan peruntukan belanja mengurus dan sekatan peruntukan oleh kerajaan.

#### Tindakan Kawalan dan Pencegahan:

- Mengeluarkan Pekeliling Naib Canselor Bilangan 19/2021 yang menekankan amalan perbelanjaan berhemat dan penjimatan kos operasi;
- Mendapatkan peruntukan tambahan daripada KPT;
- Pembangunan dan penambahbaikan sistem kewangan melalui kepakaran dalaman;
- Menyemak semula peruntukan PTJ dari semasa ke semasa.

**(Bukti 3: Lampiran K2-L-Riii)**

### 2.4.2.3. Risiko Pembangunan atau Naik Taraf Sistem Kewangan Universiti

#### a. Risiko Kelewatan Pembangunan Sistem Kewangan

##### Punca:

- Kekangan sumber manusia;
- Keperluan pengguna kurang jelas dan kerap berubah

##### Tindakan Kawalan dan Pencegahan:

- Projek-projek pembangunan sistem kewangan dirancang mengikut keperluan dan keutamaan;

#### b. Risiko Perisian Dan Perkakasan Tidak Memenuhi Keperluan Sistem Yang Dibangunkan

##### Punca:

- Perubahan teknologi perisian atau perkakasan yang pantas



#### **Tindakan Kawalan dan Pencegahan:**

- Merancang perolehan dengan teliti bagi memastikan perkakasan dan perisian yang diperlukan adalah terkini dan boleh digunakan untuk tempoh jangka panjang serta memenuhi keperluan sistem.

#### **c. Risiko Pembangunan Sistem Tidak Memenuhi Keperluan Pengguna**

##### **Punca:**

- Kajian kebolehlaksanaan yang tidak menyeluruh
- Keperluan pengguna kurang jelas dan kerap berubah

#### **Tindakan Kawalan dan Pencegahan:**

- Pemegang proses perlu faham dan jelas keperluan yang dikehendaki dalam membangunkan atau menambah baik sistem kewangan.

#### **d. Risiko Kesediaan Pengguna Menggunakan Sistem Yang Telah Dibangunkan**

##### **Punca:**

- Kurang keyakinan, pengetahuan dan kemahiran terhadap sistem yang dibangunkan.

#### **Tindakan Kawalan dan Pencegahan:**

- Mengadakan latihan dan menyediakan manual pengguna sebagai panduan menggunakan sistem. **(Bukti 4: Lampiran K2-L-Riv)**

#### **e. Risiko Keselamatan ICT**

##### **Punca:**

- Ancaman, keterdedahan, pencerobohan dan manipulasi data

#### **Tindakan Kawalan dan Pencegahan:**

- Merujuk Dasar Keselamatan ICT Universiti merangkumi aspek kerahsiaan, integriti, ketersediaan, kawalan, enkripsi, pelanggaran dan capaian data. **(Bukti 5: Lampiran K2-L-Rv)**

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20231\\_Bukti\\_1\\_K2-L-Ri.pdf](#)
2. [B0072\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20232\\_Bukti\\_2\\_K2-L-Rii.pdf](#)
3. [B0072\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20233\\_Bukti\\_3\\_K2-L-Riii.pdf](#)
4. [B0072\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20234\\_Bukti\\_4\\_K2-L-Riv.pdf](#)
5. [B0072\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20235\\_Bukti\\_5\\_K2-L-Rv.pdf](#)

## 2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

### Kajian Semula dan Tindakan Penambahbaikan Objektif dan Inisiatif Strategik Kampus Pintar

Semakan berterusan PSPB 2021-2025 dilaksanakan melalui kajian semula inisiatif strategik yang melibatkan proses penambahan, pengguguran dan penambahbaikan pelan tindakan melalui platform seperti Bengkel Perancangan Strategik dan MPKU.

Dalam Bengkel PSPB 2021-2025 yang diadakan pada 1 dan 2 Februari 2023, pencapaian objektif dan inisiatif strategik Kampus Pintar sehingga Disember 2022 yang dibentangkan menunjukkan 33 (65%) inisiatif strategik telah berjaya dilaksanakan. Berdasarkan analisis lanjut, penetapan sasaran yang tinggi sebanyak 24 inisiatif di bawah strategi kedua menjadi cabaran besar kepada PBend (**Bukti 1: Lampiran K2-L-Pi**) (**Bukti 2: Lampiran K2-L-Pii**).

Untuk terus memastikan kecekapan dan keberkesanan inisiatif pendigitalan dalam pengurusan kewangan PBend, pemantauan berterusan dilakukan ke atas inisiatif yang telah dilaksanakan. Maklum balas pengguna terhadap prestasi inisiatif pendigitalan yang diperolehi telah membolehkan PBend merangka pelan tindakan susulan ke atas sistem FINEPay untuk menambah fungsi jurnal automatik bagi merekodkan transaksi terimaan dan fungsi penyesuaian bank secara automatik. Melalui MoU dengan KiplePay, PBend telah merancang skop inisiatif terimaan tanpa tunai yang meliputi keseluruhan pengguna dan proses di UiTM (**Bukti 3 : Lampiran K2 - L - Piii**).

Bagi inisiatif yang tidak menepati tempoh sasaran seperti integrasi sistem FAIS, PRIME dan pembangunan modul Penyata Kewangan Fasa 1 yang disasarkan dalam tahun 2021 dan 2022, inisiatif tersebut diteruskan dan dibawa ke tahun 2023. Punca kelewatan juga diteliti bagi memastikan perancangan pembangunan inisiatif pendigitalan masih sesuai.

PBend telah membuat kajian semula pencapaian PSPB bagi objektif strategik Kampus Pintar melalui sesi libat urus JPASK dengan jabatan-jabatan utama PBend bagi mendapatkan input pencapaian dan pelaksanaan PSPB. PBend kemudiannya telah merancang beberapa penambahan dan penambahbaikan kepada PSPB sedia ada seperti FINEMobile. Inisiatif FINEMobile telah berjaya dilaksanakan dalam tahun 2019 tetapi tidak dapat diteruskan selepas perubahan aplikasi emel UiTM daripada lotus note kepada gmail. Mengambil kira impak keberkesanan FINEMobile dalam pemantapan pengurusan kewangan, PBend telah menyasarkan semula inisiatif pembangunan aplikasi portal kewangan FINEMobile dalam tahun 2024.

Penyasaran semula inisiatif-inisiatif pendigitalan PBend hasil daripada kajian semula yang dijalankan telah didokumenkan sebagai Blueprint Sistem Kewangan PBend 2021-2025 (**Bukti 4: Lampiran K2-L-Piv Dokumen Blueprint Sistem Kewangan PBend**).

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20231\\_Bukti\\_1\\_K2-L-Pi.pdf](#)
2. [B0072\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20232\\_Bukti\\_2\\_K2-L-Pii.pdf](#)
3. [B0072\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20233\\_Bukti\\_3\\_K2-L-Piii.pdf](#)
4. [B0072\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20234\\_Bukti\\_4\\_K2-L-Piv.pdf](#)
- 5.

## 2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

### Tahap Pembudayaan Objektif dan Inisiatif Kampus Pintar

Tahap pembudayaan yang terhasil kesan pelaksanaan objektif dan inisiatif kampus pintar berjaya memberi impak positif kepada pengurusan kewangan universiti di seluruh PTJ dan kampus.

#### 2.5.1 Pendigitalan Berterusan Pengurusan Kewangan

Bagi mencapai matlamat memantapkan pengurusan kewangan, PBend komited melaksanakan transformasi digital dalam semua proses kewangan di PBend. Melalui PSPB 2021-2025, PBend telah merancang inisiatif strategik pendigitalan berterusan bagi setiap proses kewangan PBend. Sehingga tahun 2022, pelaksanaan inisiatif pendigitalan berimpak tinggi iaitu FINEP2.0 (pengurusan perolehan), e-Verifikasi (pengurusan aset), FINEPay (pengurusan terimaan) dan Virtual Account (pengurusan terimaan) telah berjaya dilaksanakan. PBend juga telah melaksanakan beberapa penambahbaikan melibatkan modul FINEPayroll, FINEBudget dan FINEStudent. Melalui inisiatif ini, kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kewangan PBend telah ditambah baik (**Bukti 1: Lampiran K2-li**).

#### 2.5.2 Persekitaran Tanpa Tunai

Pembudayaan transaksi tanpa tunai telah dilaksanakan secara meluas di semua kampus UiTM seluruh Malaysia. Situasi pasca Pandemik COVID-19 telah meningkatkan keperluan dan permintaan pembayaran secara elektronik justeru merancakkan lagi pelaksanaan Kampus Tanpa Tunai di UiTM. Kepelbagaian mod pembayaran elektronik melalui inisiatif Cashless Counter seperti penggunaan kod QR dan kad debit/ kad kredit juga telah menggalakkan pelanggan membuat pembayaran secara tanpa tunai (**Bukti 2: Lampiran K2-lii**) (**Bukti 3: Lampiran K2-liii**)

#### 2.5.3 Kejayaan Integrasi Antara Sistem Utama Universiti dan Pihak Luar

Sebagai sebuah jabatan utama yang bertanggungjawab dalam pengurusan kewangan, PBend komited dalam menjalankan kerjasama strategik dengan jabatan-jabatan di seluruh sistem UiTM dan pihak luar untuk mencapai matlamat menjadi sebuah Universiti terkemuka dunia. Di bawah tema strategik Kampus Pintar, PBend telah merancang dan melaksanakan beberapa inisiatif integrasi sistem seperti HR2U, WILS, UAPS dan KWSP (**Bukti 4: Lampiran K2-liv**).

#### 2.5.4. Peningkatan Produktiviti

Kesan pendigitalan pengurusan kewangan PBend, proses kerja yang sebelum ini terhad kepada staf atau jabatan tertentu mengikut giliran, kini dapat diagihkan kepada lebih ramai staf dengan kawalan dan dilaksanakan secara serentak. Ini dapat dilihat melalui inisiatif-inisiatif pendigitalan yang telah dilaksanakan antaranya sistem e-Verifikasi, FINEP dan FINEPay. Perubahan dalam proses kerja kewangan ini menyumbang kepada peningkatan produktiviti yang mana tempoh penyingkatan proses kewangan dan penjimatan masa staf yang berjaya diperolehi boleh disalurkan kepada proses kewangan lain yang memerlukan. (**Bukti 5: Lampiran K2-lv**).

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_P01\\_PB05\\_20231\\_Bukti 1\\_K2-li.pdf](#)
2. [B0072\\_P01\\_PB05\\_20232\\_Bukti 2\\_K2-lii.pdf](#)
3. [B0072\\_P01\\_PB05\\_20233\\_Bukti 3\\_K2-liii.pdf](#)
4. [B0072\\_P01\\_PB05\\_20234\\_Bukti 4\\_K2-liv.pdf](#)
5. [B0072\\_P01\\_PB05\\_20235\\_Bukti 5\\_K2-lv.pdf](#)



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

### **3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

PBend sentiasa komited untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kewangan dengan memberi tumpuan kepada kepuasan pelanggan. Kepuasan hati pelanggan diukur melalui ketepatan masa dan kepantasan maklumbalas yang diberikan, kaedah penyelesaian masalah yang menepati atau melebihi jangkaan, perkhidmatan berkesan yang dilaksanakan dengan cekap serta komunikasi dan susulan yang dibuat.

Untuk mengekalkan dan meningkatkan kepuasan hati pelanggan dalam penyampaian perkhidmatan kewangan, PBend telah mengguna pakai model PDCA dalam pendekatan tumpuan pelanggan agar inisiatif strategik pengurusan kewangan digital dapat dilaksanakan sejajar dengan Objektif dan Piagam Pelanggan serta PSPB 2021 - 2025.

#### **Perancangan**

PBend telah merancang untuk menambah baik penyampaian perkhidmatan kewangan kepada pelanggan melalui arahan pengurusan, idea-idea dari warga kerja UiTM dan maklum balas daripada pelanggan, pemerhatian dan tindakan kepada evolusi teknologi. Persekitaran pasca Pandemik COVID-19 telah menjadi antara faktor utama memacu inovasi dan transformasi perkhidmatan yang lebih berkesan untuk meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

Setiap perancangan bagi menambah baik penyampaian perkhidmatan kewangan terhadap pelanggan yang berpandukan kepada 9 aktiviti teras dan 12 fungsi utama dipetakan kepada PSPB 2021-2025. Warga PBend turut dilibatkan untuk menjayakan PSPB 2021-2025 sebagai komitmen jangka panjang yang menjadi asas inovasi dan budaya penyampaian perkhidmatan kewangan.

#### **Pelaksanaan**

Evolusi teknologi dan digitalisasi merupakan faktor yang memacu penambahbaikan sistem dari semasa ke semasa dan meningkatkan kualiti perkhidmatan bagi memenuhi piagam dan keperluan pelanggan.

Bagi setiap inisiatif strategik yang diinovasikan, maklum balas dari pemegang taruh adalah penting kerana ia menggambarkan kehendak mereka. Dalam usaha menjayakan bidang tumpuan ini, PBend telah mendapat maklum balas melalui pelbagai mekanisme komunikasi dua hala seperti media sosial, emel serta kaji selidik melalui AMP, e-aduan dan meja bantuan.

PBend juga sentiasa melibatkan pelanggan dalam pelaksanaan inisiatif melalui sesi libat urus, mesyuarat bersama PTJ/pemilik proses dan siri taklimat serta bengkel. Maklum balas daripada penglibatan ini menjadi input penting yang diterjemahkan kepada pelaksanaan inisiatif strategik pendigitalan proses kewangan.

#### **Pemantauan**

Bagi memastikan pelaksanaan inisiatif strategik memenuhi keperluan pelanggan, mesyuarat bulanan di peringkat JPASK dilaksanakan bagi membincangkan isu-isu yang timbul semasa proses pelaksanaan. BPSK di JPASK berperanan memantau serta melaporkan prestasi dan status projek agar dapat dibentangkan di MPKU bagi mendapatkan maklum balas ahli kerana inisiatif strategik ini digunakan di seluruh sistem UiTM.

Penilaian dan analisis dilakukan terhadap semua bentuk AMP bagi memastikan kehendak dan jangkaan pelanggan dipenuhi. Prosedur Pengendalian AMP [PK.PBUiTM.PPK.(P).07] telah menggariskan bahawa maklum balas yang diterima daripada AMP perlu diberikan dalam tempoh 7 hari bekerja.

Laporan AMP disediakan oleh pegawai di setiap jabatan atau UKZ sebelum dikemukakan

kepada pegawai bertanggungjawab yang menganalisis data untuk penyediaan Laporan Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti PBend UiTM untuk dibentangkan dalam MKSP bagi pelaksanaan tindakan berdasarkan keputusan mesyuarat.

### **Tindakan**

Hasil pemantauan berterusan oleh Kepimpinan Kanan PBend dan badan pemantau melalui pelbagai mekanisme komunikasi telah membolehkan pelbagai inisiatif dan penambahbaikan sistem dilaksanakan secara berterusan. Setiap aduan dan maklum balas pelanggan diambil tindakan segera dan dipantau supaya piagam dan keperluan pelanggan dipenuhi.

### 3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

PBend telah mengenalpasti kumpulan sasaran bagi setiap kategori pelanggan bagi mendapatkan gambaran berhubung kehendak dan jangkaan mereka.

Pelanggan PBend terbahagi kepada 2 iaitu pelanggan dalaman dan pelanggan luar. Ia diperluas kepada 5 kategori bagi memastikan penyampaian perkhidmatan dilaksanakan mengikut keperluan dan jangkaan setiap kategori yang disasarkan .

Staf akademik, staf pentadbiran dan pelajar merupakan pelanggan-pelanggan utama PBend yang berada di 102 PTJ UiTM termasuk 4 kolej pengajian, 13 fakulti dan 7 pusat akademik serta 34 kampus. Manakala pembekal adalah pelanggan yang menyediakan bekalan, perkhidmatan dan kerja kepada PTJ dan juga PBend sendiri **(Bukti 1: Lampiran K3-Ai)**

Pendekatan sistematik serta mengambil kira elemen inovasi dan perkongsian pengetahuan telah diwujudkan dalam proses mengenalpasti kumpulan sasaran untuk mengetahui jangkaan dan keperluan mereka terhadap perkhidmatan kewangan UiTM.

Selain untuk mendapatkan maklum balas daripada kumpulan sasaran, mekanisme di bawah penting dalam pendekatan komunikasi, penyebaran maklumat dan perkongsian pengetahuan **(Bukti 2 : Lampiran K3-Aii)** bagi menjamin kualiti perkhidmatan kewangan yang disampaikan adalah bertepatan dengan jangkaan dan keperluan pelanggan **(Bukti 3: Lampiran K3-Aiii)**.

#### Media Sosial

- i. Laman sesawang PBend (<https://bendahari.uitm.edu.my/>)
- ii. Facebook (<https://www.facebook.com/pbenduitsalam>)
- iii. Telegram Jabatan Pengurusan Kewangan Pelajar

#### Emel dan Talian Hotline

- i. Emel ([pej\\_bendahari@uitm.edu.my](mailto:pej_bendahari@uitm.edu.my))
- ii. Talian Hotline Pelanggan (Pelajar +603 - 5544 3435, Pembekal +603 - 5544 3399, Staf +603 - 5544 3310)

#### Bersemuka

- i. Hari Bertemu Pelanggan - Ekspo Selangkah, Hari Pendaftaran Pelajar
- ii. Anjuran siri latihan dan kursus (ILD)

#### Laman Sesawang

- i. Meja Bantuan FINEPortal ([units.uitm.edu.my](https://units.uitm.edu.my))
- ii. Soal selidik melalui Survey Monkey, FINEPortal, borang AMP
- iii. eAduan (<https://units.uitm.edu.my>)
- iv. *Dashboard* FINEP2.0

*Dashboard* FINEP2.0 merupakan penambahbaikan kaedah komunikasi yang telah dilaksanakan untuk menangani situasi Pandemik COVID-19. Seiring dengan penambahbaikan kepada FINEP2.0 ini, mekanisme komunikasi bagi proses perolehan juga telah ditambahbaik dengan mewujudkan paparan tindakan belum selesai dan carta alir proses perolehan. Penambahbaikan ini disampaikan melalui taklimat dan hands-on training kepada moderator dan staf yang menguruskan perolehan di PTJ.

Tumpuan kepada pelanggan merupakan aspek penting dalam penyampaian perkhidmatan kewangan di mana PBend telah menetapkan Objektif dan Piagam Pelanggan dibentangkan

sebagai agenda 5 dan 7 di MKSP (**Bukti 4: Lampiran K3-Aiv**). Selain itu, prestasi dan status pelaksanaan inisiatif strategik dilaporkan di MPKU (**Bukti 4:Lampiran K3-Aiv**) di bawah agenda JPASK. Output daripada maklum balas, aduan dan cadangan ini dijadikan asas kepada pembentukan PSPB 2021-2025 serta pelaksanaan 4 strategi dan inisiatif strategik berkaitan (**Bukti 5:Lampiran K3-Av**)

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0072\\_T01\\_TB02\\_20231\\_Bukti\\_1\\_K3-Ai.pdf](#)
2. [B0072\\_T01\\_TB02\\_20232\\_Bukti\\_2\\_K3-Aii.pdf](#)
3. [B0072\\_T01\\_TB02\\_20233\\_Bukti\\_3\\_K3-Aiii.pdf](#)
4. [B0072\\_T01\\_TB02\\_20234\\_Bukti\\_4\\_K3-Aiv.pdf](#)
5. [B0072\\_T01\\_TB02\\_20235\\_Bukti\\_5\\_K3-Av.pdf](#)



### 3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Sebagai PTJ utama yang menyampaikan perkhidmatan kewangan bagi UiTM, PBend telah memastikan data pelanggan dikumpul, dikenalpasti (**Bukti 1: Lampiran K3-Di**) serta direkodkan dengan sistematik dan berintegriti bagi memastikan penyampaian perkhidmatan di seluruh sistem dapat memenuhi keperluan setiap pelanggan dengan cekap dan berkesan.

Data-data pelanggan disimpan secara elektronik di server PBend di UiTM Shah Alam dengan akses terhad dan terkawal untuk memastikan keselamatan dan integriti data. Sebagai langkah pencegahan, data-data tersebut disimpan dalam server sandaran di 2 lokasi berbeza iaitu Data Centre dan Disaster Recovery Plan (DRP). Aplikasi dan server PBend dipantau oleh syarikat yang dilantik secara kontrak iaitu Managed Security Services (MSS) dan Security Posture Assessment (SPA) bagi memastikan ancaman dan pencerobohan ke sistem dan server PBend disekat dan dihalang (**Bukti 2: Lampiran K3-Dii**).

Maklumat daripada AMP dikumpul dan disimpan sebagai sebahagian data pelanggan bagi menambah baik penyampaian perkhidmatan kewangan sama ada perkhidmatan secara fizikal mahupun digital diperoleh melalui mekanisme seperti di **Bukti 3: Lampiran K3-Diii**.

Aduan-aduan yang diterima melalui emel dan telefon diberikan maklum balas dengan segera manakala aduan yang memerlukan tempoh penelitian akan dimaklumkan semula setelah keputusan dan penyelesaian diperolehi. Laporan dan analisis AMP dibincangkan di MKSP untuk keputusan dan tindakan penambahbaikan agar perkhidmatan kewangan dapat disampaikan secara efisien kepada kumpulan sasaran pelanggan melalui 12 fungsi utama pengurusan kewangan UiTM seperti di PSPB 2021-2025 yang dinyatakan di Profil (**Rajah P3**).

Inisiatif penambahbaikan kepada FINEP2.0 contohnya, dilaksanakan sebagai respons kepada aduan dan maklum balas mengenai ketidakpastian pelanggan terhadap status tindakan yang belum selesai dan aliran proses di sistem yang kurang jelas. e-Sumber di bawah inisiatif capaian data strategik pula memudahkan rujukan pengguna terutama staf kepada dokumen sumber seperti pekeliling dan lain-lain kelulusan dasar.

Kaedah penentuan penglibatan pelanggan ditentukan mengikut kumpulan sasaran segmen pasaran agar bersesuaian dengan program-program yang dilaksanakan. Sebagai contoh, taklimat dan latihan pengguna dijalankan untuk memberi kefahaman tentang inisiatif FINEP2.0 yang lebih jelas kepada pelanggan. Manakala pelanggan khususnya staf dilibatkan dalam sesi pilot test bagi inisiatif integrasi sistem HR2U agar mereka lebih memahami manfaat modul yang mempercepatkan proses tuntutan lebih masa. Pelaksanaan penyampaian perkhidmatan kepada kumpulan sasaran juga diadakan melalui program / taklimat yang dianjurkan dengan kerjasama jabatan dalaman PBend dan juga PTJ UiTM seperti ILD (**Bukti 4: Lampiran K3-Div**).

Bagi program Kampus Tanpa Tunai, kolaborasi dengan Paynet dalam kempen 'MyDebit Je' di seluruh UiTM telah melibatkan pelanggan dari pelbagai kategori bagi mempercepatkan pencapaian strategi ini. Sesi libat urus dan perbincangan dengan PTJ dan agensi diadakan dari semasa ke semasa bagi memastikan tujuan pembangunan sistem tercapai (**Bukti 5: Lampiran K3-Dv**).

Dalam usaha melaksanakan semua inisiatif strategik pengurusan kewangan digital, PBend telah memastikan keperluan pelanggan misi dan badan pemantau seperti MoF, KPT, JAN, JANM dipatuhi. Sebagai contoh, sistem kewangan dan perakaunan Universiti telah memperoleh pensijilan SAGA yang merupakan keperluan yang wajib dipatuhi oleh semua agensi Kerajaan.

PBend juga melaksanakan inisiatif pengurusan kewangan digital bagi memenuhi keperluan pelaporan kepada jawatankuasa dan pemegang taruhnya seperti menu laporan verifikasi dalam sistem CPS dibangunkan untuk membantu pengurusan tertinggi Universiti mendapatkan maklumat dengan pantas dan seterusnya membuat keputusan strategik yang cepat dan tepat.

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_T01\\_TB03\\_20231\\_Bukti 1\\_K3-Di.pdf](#)
2. [B0072\\_T01\\_TB03\\_20232\\_Bukti 2\\_K3-Dii.pdf](#)
3. [B0072\\_T01\\_TB03\\_20233\\_Bukti 3\\_K3-Diii.pdf](#)
4. [B0072\\_T01\\_TB03\\_20234\\_Bukti 4\\_K3-Div.pdf](#)
5. [B0072\\_T01\\_TB03\\_20235\\_Bukti 5\\_K3-Dv.pdf](#)

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

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

Dalam aspek tumpuan kepada pelanggan, prestasi dan status pelaksanaan inisiatif strategik dipantau dan pencapaian pengurusan kewangan digital diukur melalui pencapaian objektif dan piagam pelanggan.

Analisa AMP dibuat bagi menentukan tahap kepuasan hati pelanggan ke atas perkhidmatan kewangan UiTM mencapai sekurang-kurangnya 80% bagi memastikan kehendak pelanggan ditepati dan diberi perhatian. Pegawai yang bertanggungjawab terhadap aduan maklum balas pelanggan mengemaskini Laporan Analisa Maklum Balas Pelanggan untuk dikemukakan kepada pegawai yang bertanggungjawab menganalisis data bagi penyediaan Laporan Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti Pejabat Bendahari, UiTM (**Bukti 1: Lampiran K3:L-Ci**).

Laporan AMP dibentangkan dalam MKSP dan tindakan mitigasi serta penambahbaikan diuruskan seperti yang telah diputuskan (**Bukti 2:Lampiran K3:L-Cii**). Laporan analisa yang telah dibentang menjadi rujukan untuk penambahbaikan inisiatif strategik agar penyampaian perkhidmatan kewangan UiTM memenuhi keperluan dan jangkaan pelanggan.

Laporan prestasi dan status pelaksanaan inisiatif strategik juga disediakan (**Bukti 3:Lampiran K3:L-Ciii**) dan dibentangkan di MPKU secara berkala bagi memaklumkan status terkini, cabaran dan isu-isu yang dihadapi dalam merealisasikan pelaksanaan inisiatif strategik yang telah dirangka (**Bukti 4:Lampiran K3:L-Civ**).

Pelaksanaan pelbagai inisiatif strategik perkhidmatan kewangan digital telah memberikan ganjaran, kebaikan, nilai tambah kepada pelanggan (**Bukti 5:Lampiran K3:L-Cv**) seterusnya meningkatkan nama baik PBend dan Universiti. Ganjaran ketara yang diterima pelanggan, pembekal dan PTJ adalah penjimatan masa dalam proses melaksanakan perolehan apabila tindakan perolehan boleh dilakukan secara lebih fleksibel. Manakala pelanggan dalaman khususnya staf pula dapat mengurangkan penggunaan tunai di kaunter PBend dan seterusnya mengurangkan risiko kehilangan wang tunai Universiti.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20231\\_Bukti 1\\_K3-L-Ci.pdf](#)
2. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20232\\_Bukti 2\\_K3-L-Cii.pdf](#)
3. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20233\\_Bukti 3\\_K3-L-Ciii.pdf](#)
4. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20234\\_Bukti 4\\_K3-L-Civ.pdf](#)
5. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20235\\_Bukti 5\\_K3-L-Cv.pdf](#)

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

PBend telah mengenalpasti risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan kejayaan pencapaian maklum balas pelanggan serta tindakan pencegahan yang perlu dilaksanakan melalui Daftar Risiko PBend di FINEPortal. Berdasarkan risiko-risiko yang telah dikenalpasti, PBend telah menyenaraikan tindakan pencegahan yang diperlukan dan dibentangkan dalam MKSP untuk tindakan penambahbaikan (**Bukti 1:Lampiran K3-L-Ri**).

#### **3.4.2.1 Pengurusan risiko melibatkan pengurusan kewangan pelajar**

**(Bukti 2:Lampiran K3-L-Rii)**

Kelewatan pembayaran yuran akibat data yang tidak dikemaskini dalam sistem pengurusan kewangan pelajar telah dikenalpasti melalui aduan pelajar dan ibu bapa. Tindakan pencegahan telah dilakukan melalui integrasi antara sistem FAIS, FINEPortal dan BIMB Islam bagi memudahkan pelajar menyemak bil terkini dan membayar secara dalam talian.

#### **3.4.2.2 Perolehan Bekalan / Kerja / Perkhidmatan**

**(Bukti 3:Lampiran K3-L-Riii )**

Bekalan lewat dihantar dan tuntutan dibuat selepas tempoh kontrak tamat adalah risiko berkaitan pembekal. Sebagai tindakan pencegahan, pembekal boleh menyemak maklumat melalui FINEP2.0 bagi mengelakkan kelewatan penghantaran barang dan tuntutan.

#### **3.4.2.3. Pengurusan Harta**

**(Bukti 4:Lampiran K3-L-Riv)**

Selain isu kehilangan harta dan harta tidak dapat dikenal pasti, penemuan audit oleh pelanggan misi dan badan pemantau seperti JAN dan BAD berkaitan kawalan penggunaan, penyelenggaraan berkala dan lain-lain sering menjadi isu kepada custodian. Oleh yang demikian, inisiatif strategik FINEAsset telah memudahkan custodian melakukan verifikasi berkala untuk memastikan harta UiTM sentiasa diselenggara, dijaga dengan baik agar risiko kehilangan dapat dielakkan.

#### **3.4.2.4. Pengurusan ICT PBend**

**(Bukti 4:Lampiran K3-L-Rv)**

Risiko penyalahgunaan akses FAIS, FINEPortal dan FINEP2.0 boleh menyebabkan maklumat kewangan disalahguna. Tindakan pencegahan mengkehendaki pelanggan mengemaskini kata laluan setiap 3 bulan dan salinan sandaran dibuat secara berkala seperti yang dimaklumkan oleh Jabatan Infostruktur.

#### **3.4.2.5 Penerimaan wang**

**(Bukti 5:Lampiran K3-L-Rv)**

PBend telah memperkenalkan FINEPay sebagai tindakan pencegahan risiko keterbatasan akses kepada kaunter penerimaan wang dan kehilangan wang. Penggunaan terminal dan kod QR juga telah memudahkan transaksi terimaan tanpa tunai kepada pelanggan.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20231\\_Bukti 1\\_K3-Ri.pdf](#)

2. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20232\\_Bukti 2\\_K3-Rii.pdf](#)
3. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20233\\_Bukti 3\\_K3-Riii.pdf](#)
4. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20234\\_Bukti 4\\_K3-Riv.pdf](#)
5. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20235\\_Bukti 5\\_K3-Rv.pdf](#)

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

#### 3.4.3.1 Pemantauan Berterusan

AMP dilaporkan secara berkala dalam mesyuarat-mesyuarat yang diadakan (**Bukti 1:Lampiran K3-Pi**). Hasil analisis dijadikan maklumat serta rujukan bagi penambahbaikan untuk memenuhi jangkaan dan perspektif pelanggan pada masa akan datang.

#### 3.4.3.2 Hubungan dengan Pelanggan dan Pihak Berkepentingan

Program-program perkhidmatan yang digunakan pelanggan dan pihak berkepentingan berpandukan 9 aktiviti teras pengurusan kewangan universiti adalah belanjawan, bayaran, perolehan bekalan dan perkhidmatan, pengurusan harta benda, kemudahan staf, pendahuluan dan pelarasan serta pentadbiran.

FINePortal menjadi gerbang utama akses perkhidmatan secara dalam talian PBend seperti iStudent Portal yang membolehkan pelajar memperoleh maklumat kewangan seperti status pinjaman atau tajaan, bil pengajian, konvo, kolej dan lejar pelajar.

Manakala FINeP2.0 merupakan platform pengurusan perolehan Universiti yang membolehkan PTJ menguruskan perolehan bekalan dan perkhidmatan bermula daripada proses perancangan perolehan, penyediaan belanjawan, penyediaan spesifikasi perolehan, pelawaan, kelulusan perolehan, pengeluaran pesanan tempatan dan lain-lain yang berkaitan sehingga ke proses bayaran (**Bukti 2:Lampiran K3-Pii**) secara dalam talian.

Perkhidmatan kewangan PBend yang berlandaskan ICT sentiasa dinaik taraf dan ditambah baik agar penyampaian dan data maklumat dikemaskini dan boleh dicapai secara efisien.

#### 3.4.3.3 Tambah Baik Penyampaian Perkhidmatan Kewangan

PBend menggunakan platform dan capaian data di bawah (**Bukti 3:Lampiran K3-Piii**) yang bersesuaian dengan keperluan dan jangkaan pelanggani:

- i. UNITS adalah medium aduan berpusat secara dalam talian untuk pelanggan menyuarakan Aduan UMUM/KHUSUS berkaitan permasalahan komunikasi Jabatan, permasalahan Fasiliti dan ICT.
- ii. Kajian soal selidik terhadap vendor, pelajar dan staf UiTM untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan terhadap keberkesanan perkhidmatan PBend.

#### 3.4.3.4 Staf yang Kompeten

Jawatankuasa Latihan dan Pembangunan Staf, Jawatankuasa Integriti dan Kelab Kebajikan telah diwujudkan untuk merancang pelan dan merealisasikan aktiviti, program, kursus, bengkel serta seminar yang berkaitan latihan dan pembangunan staf PBend dalam keadaan teratur dan terancang (**Bukti 4:Lampiran K3-Piv**).

PBend juga menggalakkan staf menghadiri kursus-kursus anjuran ILD dan agensi luar (**Bukti 5:Lampiran K3-Pv**) untuk memastikan pengetahuan dan kemahiran staf sentiasa berada di tahap terbaik agar dapat menyampaikan perkhidmatan menepati kehendak dan kepuasan pelanggan.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20231\\_Bukti\\_1\\_K3-L-Pi.pdf](#)
2. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20232\\_Bukti\\_2\\_K3-L-Pii.pdf](#)
3. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20233\\_Bukti\\_3\\_K3-L-Piii.pdf](#)
4. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20234\\_Bukti\\_4\\_K3-L-Piv \(Baru\).pdf](#)
5. [B0072\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20235\\_Bukti\\_5\\_K3-L-Pv \(Baru\).pdf](#)



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

PBend telah membuktikan keberkesanan tindakan ke atas hasil pemantauan dari analisa maklum balas pelanggan, pengurusan risiko dan tindak balas kepada analisa. Antara inovasi daripada tindakan tersebut yang telah digunakan di seluruh UiTM ialah:

#### **3.5.1 Kampus Tanpa Tunai - Kolaborasi bersama Pihak Luar**

##### **3.5.1.1 Paynet Network Malaysia Sdn Bhd**

UiTM melalui PBend telah menjalinkan kolaborasi bersama Paynet Network Malaysia Sdn Bhd mulai 2020 bagi pelaksanaan Kampus Tanpa Tunai di mana beberapa kampus UiTM seperti Puncak Alam, Machang, Pahang telah diberi peruntukan khas berjumlah RM50,000 masing-masing untuk melaksanakan kempen 'MyDebit Je' (**Bukti1:Lampiran K3-li-a**).

##### **3.5.1.2 Kiplepay Sdn Bhd**

Pada tahun 2020, UiTM telah melaksanakan integrasi sistem terimaan bayaran bersama Kiplepay Sdn Bhd dalam membuat terimaan secara dalam talian. FINEPay telah dibangunkan di peringkat dalaman UiTM bagi memudahkan terimaan yuran konferensi, sumbangan dan lain-lain bayaran melalui kolaborasi ini (**Bukti 1:Lampiran K3-li-b**) (**Bukti 1:Lampiran K3-li-c**)

Pada tahun 2021, UiTM melalui inisiatif PBend telah dianugerahkan Special Recognition Award – Leadership in Education Sector atas usaha kolaborasi dengan Paynet untuk pembudayaan terimaan tanpa tunai di kampus UiTM di peringkat Malaysia.

Manakala pada tahun 2022, Syarikat Kiplepay pula telah memberikan penghargaan kepada UiTM melalui inisiatif PBend yang menjadikan UiTM satu-satunya agensi di sektor pendidikan Malaysia membudayakan transaksi tanpa tunai dan juga agensi kerajaan pertama di Malaysia yang berjaya membuat terimaan secara auto-jurnal (**Bukti 1:Lampiran K3-li-d**).

##### **3.5.1.3 Virtual Account**

PBend dengan kolaborasi BMB telah melaksanakan penggunaan virtual account untuk mempercepatkan proses pengenalpastian transaksi terimaan. Virtual account adalah sub akaun kepada akaun bank utama di mana setiap terimaan dikreditkan ke dalam virtual account mengikut dedikasi Unit Kewangan Zon / Jabatan / Cawangan. Jumlah terimaan dalam virtual account ini dipindahkan ke dalam akaun bank utama pada setiap hari. Melalui FINEPay, terimaan yang masuk ke virtual account direkodkan secara auto jurnal seterusnya mengelakkan risiko terimaan tidak dikenal pasti (**Bukti 2 :Lampiran K3-lii**).

#### **3.5.2 Penambahbaikan Capaian Data Strategik (e-Sumber)**

Sebelum Ogos 2022, hanya pekeliling dan surat pekeliling sahaja dipaparkan dalam FINEPortal PBend. Kini capaian pengguna dan pelanggan kepada sumber rujukan PBend lebih meluas melalui penambahbaikan e-Sumber yang menawarkan capaian kepada lain-lain sumber seperti Arahan Amanah, Prosedur ISO, Daftar Risiko dan Manual Pengguna (**Bukti 3 :Lampiran K3-liiii**).

#### **3.5.3 Kolaborasi Penganjuran Siri Latihan Bersama ILD UiTM**

PBend telah berkolaborasi dengan ILD mengadakan kursus pengurusan kewangan untuk memberikan pendedahan tentang pengurusan kewangan universiti kepada warga PBend (**Bukti 4 :Lampiran K3-liv**).

#### **3.5.4 Pelaksanaan e-verifikasi harta**

Penambahan menu verifikasi harta secara dalam talian memudahkan semakan harta dan pelaksanaan verifikasi oleh custodian. Melalui inisiatif ini, maklumat aset dapat diakses melalui menu pelaporan yang diwujudkan seperti Laporan JPKA untuk membolehkan pemantauan dibuat bagi keseluruhan status verifikasi (**Bukti 5 :Lampiran K3-lv**).



**SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_T01\\_TB05\\_20231\\_Bukti\\_1\\_K3-li.pdf](#)
2. [B0072\\_T01\\_TB05\\_20232\\_Bukti\\_2\\_K3-lii.pdf](#)
3. [B0072\\_T01\\_TB05\\_20233\\_Bukti\\_3\\_K3-liii.pdf](#)
4. [B0072\\_T01\\_TB05\\_20234\\_Bukti\\_4\\_K3-liv.pdf](#)
5. [B0072\\_T01\\_TB05\\_20235\\_Bukti\\_5\\_K3-lv.pdf](#)

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

### **4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Proses mengukur, menganalisa dan menguruskan pengetahuan merupakan kaedah untuk mengetahui status pencapaian prestasi dalam penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Pengukuran dan analisis data telah terbukti membantu Kepimpinan Kanan PBend membuat keputusan terbaik bagi menyokong matlamat GRU2025 dan PSPB2021-2025.

PBend telah menggunakan **model PDCA** dalam proses pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan secara sistematik bagi menghasilkan maklumat yang tepat, boleh dipercayai dan relevan.

**Perancangan (PLAN)** bermula dengan menetapkan penunjuk ukuran prestasi (KPI) yang bersumberkan Objektif PBend, Objektif Kualiti PBend, Piagam Pelanggan dan PSPB2021-2025. Penetapan KPI yang tepat amat penting bagi memastikan analisis yang terhasil menggambarkan prestasi sebenar pencapaian PBend.

**Pelaksanaan (DO)** di dalam membuat pengukuran dan analisis melibatkan proses pengumpulan data mengikut tempoh tertentu dan proses perbandingan di antara pencapaian sebenar berbanding sasaran. Pengumpulan data diperolehi secara elektronik dan bukan elektronik dari aduan dan maklum balas pelanggan, penjana laporan melalui FAIS dan FINEPortal, dashboard FINEPay, pemerhatian, maklum balas secara lisan dan penemuan audit. Laporan yang dihasilkan daripada data yang dikumpul akan dibuat perbandingan dengan sasaran yang telah ditetapkan.

Pengukuran atau penilaian prestasi di antara pencapaian sebenar berbanding sasaran merupakan proses analisis data yang dilaksanakan oleh jabatan yang ditetapkan. JDKIP dan JPASK bertanggungjawab memantau AMP yang melibatkan penggunaan sistem iaitu FAIS, FINEP2.0, FINEPay dan FINEPortal. Ketua jabatan lain seperti JPPA pula memantau prestasi verifikasi aset UiTM melalui pelaporan bulanan oleh UKZ dan UiTM Cawangan.

Di samping itu, pengumpulan data bergantung kepada keperluan dan permintaan pemegang taruh dari semasa ke semasa seperti PTJ, MEU dan MoF/KPT. Sehubungan dengan ini, sistem kewangan UiTM perlu sentiasa bersiap siaga untuk memenuhi keperluan mereka.

**Pemantauan (CHECK)** dilaksanakan melalui mesyuarat berkala. Analisis data dan risiko dibentangkan dalam MPKU dan MKSP untuk tindakan pembedahan dan penambahbaikan. PBend mengenalpasti kelemahan sedia ada dan menambah baik proses/sistem mengikut keperluan PTJ/semasa. Hasil analisis data ini membantu Kepimpinan Kanan PBend dalam membuat keputusan.

Hasil analisis digunakan untuk tindakan pembedahan dan **penambahbaikan (ACT)** melalui inovasi. Kepimpinan Kanan PBend telah melantik Jabatan yang bertanggungjawab untuk menggerakkan dan memantau pelaksanaan kajian semula proses kerja/sistem kewangan sedia ada, menyediakan keperluan pengguna, membentangkan kepada Kepimpinan Kanan PBend untuk kelulusan dan seterusnya mengambil tindakan sewajarnya sehingga inovasi tersebut direalisasikan.

Hasil daripada pemantauan, analisis dan pengurusan pengetahuan melalui proses pengukuran yang dilaksanakan telah terbukti dengan pencapaian dan pengiktirafan yang diterima daripada pelbagai pihak. Antaranya Sijil Audit Bersih daripada JAN, anugerah pembudayaan *cashless society* daripada KiplePay serta lawatan penandaarasan daripada agensi lain.

## 4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

PBend mengukur, menganalisa dan menguruskan pengetahuan bidang tumpuan pengurusan kewangan melalui pencapaian Objektif PBend, Objektif Kualiti PBend (**Bukti 1 : Rajah K4.Ai**) dan Piagam Pelanggan PBend (**Bukti 2 : Rajah K4.Aii**). Di samping itu, pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik PSPB 2021-2025 (**Bukti 4: Rajah K4.Aiv**) diukur dari semasa ke semasa bagi memastikan sasaran tema strategik Kampus Pintar tercapai

Setiap ukuran prestasi adalah berbeza kerana ia digunakan untuk mengenalpasti beberapa dimensi prestasi yang berlainan seperti kepuasan hati pelanggan, keberkesanan dan kecekapan operasi, produktiviti serta keberkesanan kos. Pengukuran yang telah digunakan adalah seperti yang ditunjukkan di **Bukti 3: Jadual K4.Aiii** dan **Bukti 5: Jadual K4.Av**.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0072\\_A01\\_AB02\\_20231\\_Bukti 1\\_K4-Ai.pdf](#)
2. [B0072\\_A01\\_AB02\\_20232\\_Bukti 2\\_K4-Aii.pdf](#)
3. [B0072\\_A01\\_AB02\\_20233\\_Bukti 3\\_K4-Aiii.pdf](#)
4. [B0072\\_A01\\_AB02\\_20234\\_Bukti 4\\_K4-Aiv.pdf](#)
5. [B0072\\_A01\\_AB02\\_20235\\_Bukti 5\\_K4-Av.pdf](#)

### 4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PBend mempunyai Prosedur AMP [PK.PBUiTM.PPK.(P).07] dan Prosedur Analisis Data [PK.PBUiTM.PPK.(P).08] di bawah pensijilan ISO 9001:2015. Data operasi, data kewangan dan data prestasi dikumpul, dianalisis dan dibentangkan untuk kajian semula tindakan. Data dianalisis dengan mengenal pasti tren, pola atau isu-isu yang perlu diberi perhatian dalam pengurusan (**Bukti 1: Jadual K4.Di**).

Data yang digunakan untuk pengukuran item dikumpul oleh PYB mengikut jabatan dan UKZ bagi tujuan penghasilan pencapaian mengikut sasaran berikut:

#### 1. Persepsi dan Kepuasan Hati Pelanggan

Objektif PBend yang kedua dan Objektif Kualiti yang ketiga memfokuskan kepada kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan PBend. Instrumen pengukuran tahap persepsi dan kepuasan hati pelanggan diperoleh daripada Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan dan AMP secara elektronik dan bukan elektronik melalui maklum balas pelanggan.

PBend menggunakan pelbagai medium penyaluran maklumat seperti e-Borang Kaji Selidik, emel, Sistem UNITS dan e-Aduan Korporat UiTM. Data yang diterima dikumpul secara bulanan oleh PYB di JDKIP untuk dianalisis (**Bukti 2: Rajah K4.Dii**). Aduan yang memerlukan tindakan disalurkan kepada jabatan/UKZ berkaitan untuk perhatian segera. Kaji selidik AMP menggunakan skala likert dan analisis dibuat menggunakan SPSS sekurang-kurangnya setiap 6 bulan. Hasil analisis dibentangkan di MKSP untuk tindakan semakan semula dan penambahbaikan proses. Proses ini dapat ditunjukkan melalui prosedur ISO PBend (**Bukti 2: Rajah K4.Dii(a)**).

#### 2. Proses Penyampaian Perkhidmatan Kewangan Menepati Piagam Pelanggan

Data prestasi penyampaian perkhidmatan yang sahih, terkini dan tepat diperoleh daripada FAIS dan diterjemahkan kepada laporan pencapaian prestasi mengikut piawaian ISO PBend. Pengukuran Piagam Pelanggan menentukan tahap pencapaian Objektif Kualiti dan Objektif PBend secara keseluruhan (**Bukti 3 : Rajah K4.Diii**). Data disemak dan dinilai oleh PYB dengan membandingkan pencapaian prestasi semasa dengan KPI Piagam Pelanggan dan Objektif Kualiti. Hasil analisis data membolehkan punca ketidakpatuhan prestasi dikenalpasti.

#### 3. Mencapai penggunaan 100% ICT dalam pengurusan kewangan Universiti & Kampus Pintar

Objektif PBend bagi pencapaian penggunaan 100% ICT diukur melalui pencapaian inisiatif strategik PSPB 2021-2025 (**Bukti 4 : Rajah K4.Div(a)**) dan tahap penggunaan sistem. Prestasi pencapaian inisiatif strategik dinilai berdasarkan tahap kesediaan atau kebolegunaan sesuatu sistem yang dibangunkan (**Bukti 4 : Rajah K4.Div(b)**).

PBend juga menggunakan sistem-sistem yang telah dibangunkan bagi mendapatkan data untuk tujuan pelaporan. Sebagai contoh, data kewangan seperti prestasi bayaran dan pengeluaran LO dijana daripada FAIS (**Bukti 5: Rajah K4-Dv(a)**), prestasi verifikasi aset daripada FINEPortal (**Bukti 5: Rajah K4.Dv(b)**) serta statistik sumbangan daripada FINEPay (**Bukti 5: Rajah K4.Dv(c)**).

Melalui FINEPortal, kerja-kerja verifikasi aset dilaksanakan dan prestasi diukur melalui Laporan Kemajuan Verifikasi di modul FINEAsset. Laporan dijana oleh PYB dan dikumpul oleh JPPA pada setiap bulan bagi mengetahui status aset yang telah diverifikasi. Laporan tersebut seterusnya dibentangkan di JPAKU pada setiap 3 bulan.

Data penjana pendapatan seperti derma dan yuran penyertaan diperoleh melalui FINEPay dan *cashless counter*. Data ini dikumpul setiap bulan atau setelah sesuatu program tamat dan seterusnya dilaporkan kepada PTJ. FAIS, FINEPortal dan FINEP2.0 bukan sahaja menyediakan

data, tetapi juga berkemampuan untuk menyediakan laporan yang diperlukan oleh pelanggan.

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_A01\\_AB03\\_20231\\_Bukti 1\\_K4-Di.pdf](#)
2. [B0072\\_A01\\_AB03\\_20232\\_Bukti 2\\_K4-Dii.pdf](#)
3. [B0072\\_A01\\_AB03\\_20233\\_Bukti 3\\_K4-Diii.pdf](#)
4. [B0072\\_A01\\_AB03\\_20234\\_Bukti 4\\_K4-Div.pdf](#)
5. [B0072\\_A01\\_AB03\\_20235\\_Bukti 5\\_K4-Dv.pdf](#)

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

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

Hasil penganalisaan data diterjemahkan melalui laporan utama seperti berikut:

1. Laporan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan
2. Laporan Kemajuan Pembangunan Sistem Kewangan PBend
3. Laporan Penambahbaikan FINEP
4. Laporan Kemajuan Verifikasi Harta 2022 - UiTM Keseluruhan
5. Laporan Pencapaian Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan
6. Laporan Kemajuan Pembangunan Sistem

Laporan-laporan ini telah dibentangkan dalam mesyuarat yang dihadiri oleh semua Ketua PBend UKZ dan Cawangan bagi tujuan pemantauan dan penambahbaikan. Laporan AMP serta Laporan Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti telah dibentangkan di MKSP (**Bukti 1: Jadual K4.LCi: Agenda MKSP, Lampiran K4.LCi(a) & Lampiran K4.LCi(b)**). Laporan Kemajuan Pembangunan Sistem Kewangan PBend dan Laporan Penambahbaikan FINEP pula telah dibentangkan di MPKU (**Bukti 3: Lampiran K4.LCiii**). Manakala Laporan Kemajuan Verifikasi Harta 2022 - UiTM Keseluruhan telah dibentangkan di JPAKU. Antara laporan yang dibentangkan di MKSP adalah seperti di **Bukti K4: Lampiran LCi**.

Analisis data juga diperolehi dari semakan PSPB 2021-2025 seperti yang ditunjukkan pada **Bukti 2 : Rajah K4.LCii**. Analisis pelaksanaan, kemajuan dan pencapaian inisiatif strategik dibentangkan di mesyuarat JPASK, MKSP dan MPKU (**Bukti 2: Lampiran K4.LCii(a)**).

Selain mesyuarat, PBend mengadakan perkongsian maklumat melalui sesi lawatan pihak luar (**Bukti 4: Lampiran K4.LCiv**) dan taklimat/ latihan yang dianjurkan (**Bukti 5: Jadual K4.LCv**). PBend telah menerima lawatan penandaarasan dari Jabatan Pemeriksaan dan Perundingan, SPRM Putrajaya pada 21/1/2022 dan Pejabat Bendahari UNISEL pada 13/10/2022.

Dalam sesi tersebut, PBend telah berkongsi pencapaian yang diperolehi bagi setiap amalan terbaik yang telah dilaksanakan.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20231\\_Bukti 1\\_K4-L-Ci.pdf](#)
2. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20232\\_Bukti 2\\_K4-L-Cii.pdf](#)
3. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20233\\_Bukti 3\\_K4-L-Ciii.pdf](#)
4. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20234\\_Bukti 4\\_K4-L-Civ.pdf](#)
5. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20235\\_Bukti 5\\_K4-L-Cv.pdf](#)

#### 4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PBend telah mengenal pasti risiko pengukuran analisis dan pengurusan pengetahuan melalui kajian semula analisis, pemerhatian, pengalaman dan penemuan audit. Terdapat beberapa risiko yang telah dikenal pasti berkaitan risiko pengukuran analisis dan pengurusan pengetahuan iaitu:

##### 4.2.1. Risiko Ketepatan data

Punca:

- Penyediaan data laporan dilaksanakan secara manual
- kesilapan ketika memasukkan data awal ke sistem

Tindakan pencegahan:

- Mewujudkan menu laporan di sistem bagi memastikan ketepatan maklumat **(Bukti 1 – Rajah K4.LRi Daftar Risiko (Ketepatan Data))**
- Memberi taklimat dan latihan kompetensi pengguna sistem
- Menyediakan manual pengguna sebagai garis panduan penggunaan sistem **(Bukti 1 – Rajah K4.LRi Manual Pengguna di e-Sumber)**

##### 4.2.2. Risiko kebocoran maklumat

Punca:

- rekod tidak diklasifikasikan dengan baik mengikut tahap (terhad, sulit, rahsia dan rahsia besar)
- hasil analisa yang sulit dikongsi kepada pihak yang tidak sepatutnya

Tindakan pencegahan:

- memastikan rekod diklasifikasikan mengikut tahap yang telah ditetapkan dan diberi kepada yang berhak untuk menerimanya sahaja - risiko no. 43 dan 45 **(Bukti 2 – Rajah K4.LRii Daftar Risiko (Kebocoran maklumat))**
- menyimpan rekod dalam bentuk elektronik **(Bukti 2 – Rajah K4.LRii Simpanan Rekod dalam Bentuk Elektronik di e-Sumber)**
- melantik pegawai rekod
- menetapkan kawalan akses ke sistem mengikut peranan dan jawatan **(Bukti 3 – Rajah K4.LRiii Daftar Risiko (Kebocoran Maklumat) dan Tindakan Pencegahan))**
- memberi taklimat dan latihan berkaitan integriti (ESI iDART)

##### 4.2.3 Risiko ketidakcukupan sumber manusia

Punca:

- Kelewatan penggantian staf yang bersara/berhenti prestasi pengurusan kewangan tidak mencapai sasaran

Tindakan pencegahan:

- mewujudkan pengurusan kewangan berasaskan teknologi - risiko no.47 (**Bukti 4 – Rajah K4.LRiv Daftar Risiko dan Tindakan Pencegahan/Kawalan**)
- melaksanakan integrasi sistem yang menjimatkan sumber manusia (**Bukti 5 – Rajah K4.LRv Integrasi Sistem**)
- mewujudkan staf multiskill melalui latihan kompetensi

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20231\\_Bukti 1\\_K4-L-Ri.pdf](#)
2. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20232\\_Bukti 2\\_K4-L-Rii.pdf](#)
3. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20233\\_Bukti 3\\_K4-L-Riii.pdf](#)
4. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20234\\_Bukti 4\\_K4-L-Riv.pdf](#)
5. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20235\\_Bukti 5\\_K4-L-Rv.pdf](#)



#### 4.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PBend telah menjalankan kajian keberkesanan ke atas perkhidmatan kewangan yang ditawarkan untuk menilai prestasi dan kecekapannya. Kekekapan dan tindakan berhubung kajian keberkesanan ini adalah sejajar dengan keperluan di Manual Kualiti (MK.PBUiTM.PPK.01), Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan.

PBend menggunakan hasil analisis dan pembentangan laporan untuk penambahbaikan penyampaian perkhidmatan pelanggan serta mengambil tindakan susulan berikut:

##### 4.3.1 Penambahbaikan, Inovasi dan Pendigitalan Proses Kerja

1. Penambahbaikan FINEP kepada FINEP2.0 (**Bukti 1: Rajah K4.LPi**)
2. Penambahan skop e-Verifikasi aset untuk proses pertukaran *custodian* secara dalam talian (**Bukti 2 : Rajah K4.LPii**)
3. Integrasi FAIS dengan sistem HR2U
4. Pengemaskinian e-Sumber (**Bukti 3 : Rajah K4.LPiii**)
5. Perluasan skop FINEPay

##### 4.3.2 Penyeragaman Penggunaan

a. Penggunaan sistem yang seragam (FAIS, FINEPay, FINEP) di semua peringkat PBend termasuk jabatan, UKZ dan Cawangan, serta PTJ bagi menjana data laporan (**Bukti 4: Rajah K4.LPiv**).

##### 4.3.3 Penghargaan kepada PTJ UiTM Shah Alam dan PTJ UiTM Cawangan

a. memberi penghargaan kepada PTJ UiTM Shah Alam dan Cawangan yang berjaya mencapai prestasi cemerlang dalam kerja verifikasi aset (**Bukti 5: Rajah K4.LPv**).

##### 4.3.4 Pemantauan Berterusan

a. Pemantauan dan kaji semula bagi melihat kesesuaian sesuatu piagam atau pengukuran yang digunakan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20231\\_Bukti\\_1\\_K4-L-Pi.pdf](#)
2. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20232\\_Bukti\\_2\\_K4-L-Pii.pdf](#)
3. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20233\\_Bukti\\_3\\_K4-L-Piii.pdf](#)
4. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20234\\_Bukti\\_4\\_K4-L-Piv.pdf](#)
5. [B0072\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20235\\_Bukti\\_5\\_K4-L-Pv.pdf](#)

#### 4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PBend telah menggunakan FAIS sebagai instrumen utama pengurusan kewangan UiTM. Rekod dan data yang disimpan di FAIS boleh dicapai oleh warga PBend di seluruh sistem UiTM melalui integrasi data antara sistem PBend (FAIS, FINEPortal, FINEP2.0). Semua PBend termasuk di UiTM Cawangan menggunakan sistem yang sama untuk menjana data bagi mengukur, menganalisa dan menyediakan laporan prestasi kewangan kepada pengurusan PTJ dan pihak berkepentingan seperti KPT dan MOF.

Pembudayaan penggunaan rekod kewangan juga telah diperluaskan ke peringkat PTJ dan UiTM Cawangan melalui modul FINEPortal untuk data pelaporan prestasi bajet, e-Verifikasi aset, tuntutan perjalanan dan penggajian. Data-data daripada sistem kewangan ini digunakan oleh PTJ dan UiTM Cawangan dalam aspek pemantauan prestasi kewangan masing-masing.

Pembudayaan ini membuktikan keseragaman bentuk pelaporan dan analisis pencapaian yang boleh dibuat digunakan oleh pengurusan tertinggi UiTM dan pihak berkepentingan lain bagi perbandingan prestasi pengurusan kewangan antara PTJ dan PBend UiTM Cawangan. Keseragaman ini adalah hasil analisa keperluan pelaporan kepada pihak berkepentingan. Sebagai contoh, laporan bajet boleh dijana sendiri oleh ketua jabatan bagi memantau prestasi bajet PTJ atau kampus masing-masing (**Bukti 1: Rajah K4.Ii**).

Inisiatif yang terdapat pada PSPB 2021 - 2025 adalah hasil dari penganalisaan data untuk tindakan penambahbaikan dan inovasi. Ini bermaksud sebahagian inisiatif adalah penambahbaikan dari sistem/proses sedia ada manakala sebahagian yang lain adalah inovasi baharu.

Antara contoh sistem/proses penambahbaikan adalah naiktaraf FINEP2.0, FINEPortal, sistem FAIS dan integrasi antara sistem-sistem utama Universiti dan pihak luar. Manakala inovasi yang diperkenalkan daripada hasil penganalisaan data adalah FINEPay, *Cashless Counter* dan *Virtual Account* (**Bukti 2: Rajah K4.Iii dan Bukti 3: Dashboard FINEPortal (Payroll)**).

Manakala bagi permohonan pelekat kenderaan, staf dan pelajar boleh terus membuat permohonan, melengkapkan dan mencetak borang, membuat bayaran melalui FINEPay dan terus ke Pejabat Polis Bantuan untuk mendapatkan pelekat kenderaan.

Bagi memudahkan rujukan pula, staf boleh membuat semakan Pekeliling Bendahari, Surat Pekeliling Bendahari, Arahan Amanah di e-Sumber melalui platform FINEPortal (**Bukti 4 Rajah K4.Iv**). Ia boleh diakses oleh semua staf dan tidak terhad kepada staf PBend sahaja

Di samping itu, sesiapa sahaja sama ada warga UiTM atau tidak, boleh membuat sumbangan dengan sebarang nilai melalui platform FINEPay (**Bukti 5 Rajah K4.Iv**).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_A01\\_AB05\\_20231\\_Bukti 1\\_K4-Ii.pdf](#)
2. [B0072\\_A01\\_AB05\\_20232\\_Bukti 2\\_K4-Iii.pdf](#)
3. [B0072\\_A01\\_AB05\\_20233\\_Bukti 3\\_K4-Iiii.pdf](#)
4. [B0072\\_A01\\_AB05\\_20234\\_Bukti 4\\_K4-Iv.pdf](#)
5. [B0072\\_A01\\_AB05\\_20235\\_Bukti 5\\_K4-Iv.pdf](#)

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

### **5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

PBend menjayakan penyampaian pengurusan kewangan melalui kecekapan sumber manusia dalam pengurusan digital. Dengan kekuatan 245 staf terdiri daripada 52 staf Pengurusan dan Profesional dan 193 staf Pelaksana, PBend telah berjaya menyampaikan perkhidmatan kewangan yang disalurkan terus kepada pelanggan melalui 10 Jabatan dan 13 Unit Kewangan Zon.

Kelayakan akademik diambil kira sebagai kompetensi staf PBend terutamanya gred W41 ke atas seperti berikut:

#### 1. Kelayakan Profesional

1.1 33 orang - Akauntan Bertauliah (Certified Accountant), Malaysian Institute of Accountant (MIA)

1.2 2 orang - Association of Chartered Accountants (ACCA)

1.3 1 orang - Chartered Institute of Management Accountants (CIMA)

1.4 1 orang - Juruteknologi Profesional (Technologist)

1.5 1 orang - Certified Human Resources Manager (CHRM)

#### 2. Sarjana (Masters)

2.1 13 orang Staf Kumpulan Pengurusan dan Profesional

2.2 1 orang Staf Kumpulan Sokongan (Pelaksana)

#### 3. Ijazah Sarjana Muda (Degree)

3.1 52 orang Staf Kumpulan Pengurusan dan Profesional

3.2 33 orang Staf Kumpulan Sokongan (Pelaksana)

### **Perancangan (Plan) dan Pelaksanaan (Do)**

PBend menjayakan pengurusan kewangan digital melalui penggembleran elemen berikut dalam pengurusan sumber manusia untuk mengoptimumkan kepakaran:

1. Pengurusan Pengambilan, Lantikan Staf dan Penempatan Staf

2. Keupayaan dan Kapasiti Tenaga Kerja (Capability and Capacity)

- Pengurusan Latihan dan Pembangunan Staf

3. Perkembangan Kerjaya (Career Progression)

- Peluang Menyambung Pelajaran ke Peringkat Lebih Tinggi
- Kenaikan Pangkat
- Penggiliran Kerja (Job Rotation)
- Pengiktirafan Keahlian Badan Profesional
- Kecemerlangan Bakat

#### 4. Pencapaian Kerja (Work Accomplishment)

- Tadbir Urus Pejabat Bendahari
- Perancangan Strategik PBend
- Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT)
- Peluang Pendedahan bersama PTJ / Jabatan / Agensi Luar

### **Pemantauan (Check)**

Tahap kepuasan hati staf daripada aduan terhadap persekitaran dan sistem kerja yang diperolehi, dianalisis dan diambil tindakan dalam:

1. Mesyuarat Dalaman Jabatan / Unit Kewangan Zon
2. Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)
3. Platform Aduan Staf melalui sistem e-Aduan
4. Platform Aduan Staf melalui Borang Aduan dan Maklumbalas Pelanggan (AMP)
5. Lawatan Rasmi Kepimpinan Kanan PBend ke UiTM Kampus Cawangan
6. Sesi Heart to Heart bersama Kepimpinan Kanan PBend (Program Pemantapan Staf)

PBend juga melaksanakan langkah pencegahan risiko dalam pengurusan sumber manusia melalui tindakan seperti:

1. Pelan Penggantian
2. Pusingan Kerja Melebihi 5 Tahun
3. Penubuhan Jawatankuasa-jawatankuasa penggerak
4. Penetapan "Polisi Tiada hadiah"
5. Pemakluman DNA Integriti

### **Penambahbaikan (Act)**

PBend memastikan persekitaran kerja kondusif dan sistem kerja yang baik diberikan kepada staf melalui:

1. Pengurusan Perubahan Tenaga Kerja
2. Pembangunan Sistem Kewangan Digital
  - Taklimat / Bengkel Hands-on Secara Berkala
3. Persekitaran Tempat Kerja
  - Kemudahan Peralatan Kerja
  - Keselamatan di Kaunter Pejabat Bendahari
  - Pengayaan Kemahiran (Skill Enrichment)

Tindakan maklum balas staf diambil berat oleh Pengurusan PBend melalui:

1. Sesi Libat Urus Penambahbaikan Sistem Kewangan
2. Sesi Temu Bual Secara Bersemuka
3. Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)

Dari aspek inovasi, PBend telah berjaya merealisasikan inisiatif strategik dalam pengurusan kewangan digital seperti:

1. Pewujudan Kampus Tanpa Tunai
  - Sistem FINEPay
  - Cashless Counter
  - Virtual Account
2. Pengukuhan Model Sistem Kewangan
  - Sistem FINEP2.0
  - Sistem FINEPortal
3. Mewujudkan Integrasi Antara Sistem UiTM
4. Mewujudkan Capaian Data Strategik

Bagi semua penglibatan dan komitmen, PBend menghargai dan mengiktiraf kecemerlangan staf melalui:

1. Pemberian APC
2. Sijil penghargaan penglibatan dalam aktiviti Jabatan / luar Universiti
3. Majlis Apresiasi bagi menghargai sumbangan staf PBend
4. Sumbangan melalui KKPB
5. Perkembangan Kerjaya Staf

## **5.2 PENDEKATAN (APPROACH)**

Pendekatan pengurusan sumber manusia PBend telah mengambilkira elemen inovasi dan perkongsian pengetahuan melalui mekanisme berikut:

### **2.1 Pengurusan Pengambilan, Lantikan dan Penempatan Staf**

PBend melalui JDKIP menguruskan strategi pemilihan staf berkelayakan untuk memenuhi keperluan organisasi bagi semua gred selari dengan kelayakan minimum yang telah ditetapkan, contohnya:

- i. Pembantu Tadbir Kewangan (W19) - sekurang-kurangnya gred A (Gred 2) subjek Matematik atau Prinsip Perakaunan dalam SPM
- ii. Penolong Bendahari (W41) - Sarjana Muda Perakaunan atau keahlian badan profesional (Bukti 1 : Lampiran K5-Ai).

Penstrukturan staf di Jabatan dan UKZ dilakukan berdasarkan skop tugas dan jumlah peruntukan PTJ.

### **2.2 Keupayaan dan Kapasiti Tenaga Kerja (Bukti 2 : Lampiran K5-Aii & Aiii)**

#### **2.2.1 Pengurusan Latihan dan Pembangunan Staf**

PBend telah menubuhkan jawatankuasa yang berkaitan **(Bukti 2 : Lampiran K5-Aii)**:

- a. Jawatankuasa Latihan dan Pembangunan Staf - Penggerak utama

kursus dan latihan meliputi kompetensi generik, fungsional dan ICT kepada semua staf PBend di seluruh UiTM untuk mencapai 42 jam latihan setahun.

- b. Jawatankuasa Integriti - Pemangkin aktiviti berkaitan integriti staf

- c. Jawatankuasa ISO dan Audit ISO - Penggerak pembudayaan Sistem Pengurusan Kualiti di bawah MS ISO 9001:2015

- d. KKPB - Penyokong kepada kebajikan staf

PBend juga menggalakkan staf menghadiri program anjuran ILD dan organisasi luar seperti MIA.

#### **Bukti 3 : Lampiran K5-Aiii**

### **2.3 Perkembangan Kerjaya (Bukti 4 : Lampiran K5-Aiv)**

#### **2.3.1 Peluang Menyambung Pelajaran**

Galakan dan peluang diberikan PBend melalui biasiswa yang ditawarkan oleh KPT dan UiTM. Sokongan turut diberikan kepada staf yang menyambung pengajian secara separuh masa .

#### **2.3.2 Kenaikan Pangkat**

Laluan kenaikan pangkat untuk perkembangan kerjaya. Penetapan kriteria mengambil kira aspek pengetahuan pengurusan kewangan digital dan inovasi.

#### **2.3.3 Pusingan Kerja**

Dilaksanakan mengikut keperluan dan tempoh perkhidmatan untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan serta kefahaman staf dalam pelbagai fungsi kewangan.

#### **2.3.4 Pengiktirafan Keahlian Badan Profesional**

Peluang menjadi ahli badan profesional di Malaysia atau luar negara dalam bidang perakaunan

atau bidang-bidang lain bagi meningkatkan kompetensi agar staf memiliki pengetahuan tinggi khususnya dalam pengurusan kewangan digital.

### **2.3.5 Kecemerlangan Bakat**

Dilaksanakan melalui proses kenalpasti, perkembangan dan pengoptimuman potensi bakat dalam melahirkan staf berkemahiran tinggi.

## **2.4 Pencapaian Kerja (Bukti 5 : Lampiran K5-Av [a-d])**

### **2.4.1 Tadbir Urus PBend**

Tadbir urus kewangan UiTM telah dibentuk mengikut governan 1UiTM: MultiSistem. PBend juga telah mendapat pensijilan ISO 9001:2015 bagi skop Pengurusan Kewangan Universiti.

Mengutamakan persekitaran kerja kondusif, PBend telah menyediakan kemudahan fizikal, teknologi dan peralatan utama seperti pejabat dan ruang kerja bersesuaian yang dilengkapi ciri-ciri keselamatan fizikal, kemudahan PC, mesin pendua dan thumbprint device, serta sistem-sistem kewangan dan mesra pengguna.

### **2.4.2 Perancangan Strategik PBend**

PBend telah menggariskan perancangan strategik untuk diambil tindakan oleh staf bagi mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

### **2.4.3 Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT)**

Menjadi asas penentuan penempatan dan laluan kerjaya yang bersesuaian dengan analisis prestasi dan tahap kompetensi staf.

### **2.4.4 Peluang Pendedahan bersama PTJ / Jabatan / Agensi Luar**

Bertujuan untuk memperoleh manfaat perkongsian kepakaran dalam menambah baik penyampaian perkhidmatan, pertukaran pengetahuan, pengembangan idea dan jaringan dalam pengurusan kewangan digital yang dapat membantu perkembangan staf dan PBend (**Bukti 5 : Lampiran K5-Av**).

## **SENARAI BUKTI:**

1. [B0072\\_S01\\_SB02\\_20231\\_Bukti 1\\_K5-Ai.pdf](#)
2. [B0072\\_S01\\_SB02\\_20232\\_Bukti 2\\_K5-Aii.pdf](#)
3. [B0072\\_S01\\_SB02\\_20233\\_Bukti 3\\_K5-Aiii.pdf](#)
4. [B0072\\_S01\\_SB02\\_20234\\_Bukti 4\\_K5-Aiv.pdf](#)
5. [B0072\\_S01\\_SB02\\_20235\\_Bukti 5\\_K5-Av.pdf](#)

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

PBend melaksanakan perancangan yang dinyatakan dengan mengambilkira fungsinya di peringkat cawangan. PBend juga telah mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia melalui:

#### **3.1 Pengurusan Pengambilan, Lantikan Staf dan Penempatan Staf (Bukti 1 : Lampiran K5-Di)**

PPSM PBend menyenarai pendek calon berdasarkan syarat minimum manakala proses temuduga mengambil kira pengetahuan ICT dan kemahiran teknikal.

#### **3.2 Keupayaan dan Kapasiti Tenaga Kerja (Bukti 2 : Lampiran K5-Dii)**

##### **•Pengurusan Latihan dan Pembangunan Staf**

Kepakaran staf diperoleh melalui pengalaman kerja di pelbagai jabatan/UKZ, tempoh perkhidmatan dan penyertaan dalam program peningkatan kemahiran yang dianjurkan PBend melalui jawatankuasa-jawatankuasa yang ditubuhkan. Pada tahun 2022, seramai 213 (98.61%) staf telah melengkapkan 42 jam latihan. Statistik ini tidak mengambilkira staf yang berkhidmat kurang 9 bulan dan bercuti untuk tempoh jangka masa panjang.

Staf berkepakaran dilantik sebagai penceramah, penggubal soalan, AJK di peringkat dalam dan luar UiTM. Dalam aspek pengurusan kewangan digital, sesi perkongsian dan taklimat dilaksanakan pegawai/pakar bidang di jabatan berkaitan.

#### **3.3 Perkembangan Kerjaya**

##### **•Peluang Menyambung Pelajaran ke Peringkat Lebih Tinggi**

Peluang diberikan kepada staf yang memenuhi kelayakan bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kewangan.

##### **•Kenaikan Pangkat**

Seramai 11 staf PBend yang kompeten telah dinaikkan pangkat dan pengalaman serta kepakaran mereka dioptimumkan untuk aktiviti penambahbaikan sistem kewangan PBend (**Bukti 3 : Lampiran K5-Diii**)

##### **•Pusingan Kerja**

Pada 2022, PBend telah mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman 24 staf untuk menyumbang idea bagi penambahbaikan proses kerja di tempat baharu. Pusingan kerja juga melibatkan penempatan di UiTM Cawangan.

##### **•Pengiktirafan Keahlian Badan Profesional**

Sehingga Disember 2022, 38 pegawai telah menjadi ahli kepada badan profesional MIA, CIMA, MBOT dan CHRM

##### **•Kecemerlangan Bakat**

Kecemerlangan bakat di kalangan pegawai dioptimumkan dengan penglibatan sebagai AJK, penceramah, penilai, auditor, panel temuduga dan lain-lain sama ada di peringkat jabatan serta dalam dan luar UiTM.

Kepakaran staf Gred W52/ W54 dioptimumkan dengan pelantikan sebagai Pengerusi bagi 6



jawatankuasa penting di dalam jabatan.

### **3.4 Pencapaian Kerja (Bukti 4 : Lampiran K5-Div & Bukti 5: Lampiran K5-Kv).**

#### **•Tadbir Urus PBend**

Pengalaman dan kepakaran staf PBend dalam tadbir urus dan pensijilan ISO 9001:2015 dioptimumkan melalui penglibatan aktiviti seperti auditan autonomi UA, pematuhan etika dan perjawatan untuk memantapkan tadbir urus di peringkat PBend.

#### **•Perancangan Strategik PBend**

Kepakaran dan pengalaman staf dioptimumkan sebagai pasukan pembangunan PSPB 2021 - 2025. Perkongsian pengetahuan dan kepakaran mereka juga digunakan bagi menambahbaik prosedur melalui Bengkel Penambahbaikan Prosedur Kewangan.

#### **•Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT)**

Digunapakai dalam menentukan tindakan dan keputusan berkaitan pengurusan dan kemajuan kerjaya staf. Pada 2021, seorang staf dengan markah prestasi bawah 80% telah diberikan khidmat kaunseling sehingga PBend berjaya mencatat markah 80% ke atas bagi semua staf pada 2022. Kepakaran yang dimiliki oleh staf juga menjadi nilai tambah dalam penilaian prestasi tahunan mereka.

#### **•Peluang Pendedahan bersama PTJ / Jabatan / Agensi Luar**

Staf digalakkan untuk berkolaborasi bersama PTJ, Jabatan dan agensi luar UiTM untuk mengoptimalkan kepakaran bagi menambahbaik kualiti perkhidmatan kewangan seperti inisiatif Cashless Campus yang melibatkan PBend, Kiplepay dan BIMB.

Staf yang berkepakaran dilantik ILD sebagai penceramah di peringkat Universiti dan diberi peluang mengikuti program antarabangsa seperti ke United Kingdom pada Ogos 2022.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_S01\\_SB03\\_20231\\_Bukti 1\\_K5-Di.pdf](#)
2. [B0072\\_S01\\_SB03\\_20232\\_Bukti 2\\_K5-Dii.pdf](#)
3. [B0072\\_S01\\_SB03\\_20233\\_Bukti 3\\_K5-Diii.pdf](#)
4. [B0072\\_S01\\_SB03\\_20234\\_Bukti 4\\_K5-Div.pdf](#)
5. [B0072\\_S01\\_SB03\\_20235\\_Bukti 5\\_K5-Dv.pdf](#)

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

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

Pengukuran tahap kepuasan hati dan jumlah aduan yang diterima merupakan antara kaedah menilai kepuasan hati staf PBend. Analisa dan laporan dari kaji selidik tidak menemui aduan ketidakpuasan hati daripada staf PBend **(Bukti 1 : Lampiran K5-L-Ci)**.

PBend juga menggunakan pendekatan berikut dalam mendapatkan maklum balas kepuasan hati staf:

- **Mesyuarat Dalaman Jabatan/Unit Kewangan Zon**

Mesyuarat di peringkat Jabatan/UKZ menjadi platform perbincangan isu-isu operasi dan hal ehwal kebajikan staf bagi mewujudkan persekitaran kerja cekap dan mesra pelanggan. Pemegang proses/ fungsi utama PBend, jabatan-jabatan juga mengadakan mesyuarat dan sesi perbincangan bersama UKZ bagi menyampaikan maklumat dan menyelaras tindakan **(Bukti 1 : Lampiran K5-L-Ci)**.

- **MKSP dan MPKU**

Merupakan platform utama yang dianggotai ketua-ketua jabatan, UKZ dan Pejabat Bendahari seluruh UiTM bagi pembentangan laporan dan perbincangan mengenai pemantauan isu perkhidmatan dan staf. Output daripada mesyuarat digunakan untuk menambahbaik tadbir urus, prosedur kewangan dan pengurusan kewangan digital **(Bukti 2 : Lampiran K5-L-Cii)**.

- **Platform Aduan Staf (sistem e-Aduan dan Borang AMP)**

Sistem e-aduan (UNITS), borang AMP (no ISO- PK.PBUiTM.PPK.(P).07/04) dan kaji selidik dalam talian (link address) yang dilaksanakan setiap 6 bulan sekali ini digunakan untuk mendapat maklum balas telah membantu PBend menangani aduan pelanggan dengan lebih berkesan. Hasil analisa AMP dijadikan asas penambahbaikan penyampaian perkhidmatan kewangan **(Bukti 3 : Lampiran K5-L-Ciii)**.

Pada 2022, analisa daripada borang AMP bagi tempoh Januari-November 2022 telah mencatat 93.2% tahap kepuasan hati staf **(Bukti 3 : Lampiran K5-L-Ciii)**.

- **Lawatan Rasmi Kepimpinan Kanan PBend ke UiTM Kampus Cawangan**

PBend memastikan pengoperasian dan persekitaran tempat kerja yang kondusif untuk semua staf di seluruh sistem. Lawatan rasmi telah membuka ruang komunikasi dua hala kepada staf dan Kepimpinan Kanan PBend dalam mendapatkan maklumat tahap kepuasan hati staf terhadap persekitaran kerja dan pengoperasian sistem pengurusan kewangan **(Bukti 4 : Lampiran K5-L-Civ)**.

- **Sesi Heart to Heart (Program Pemantapan Staf)**

Sesi pertemuan yang telah memberi peluang kepada staf untuk menyalurkan aduan secara terus dan mendapat maklum balas Kepimpinan Kanan PBend bagi semua persoalan mereka **(Bukti 5 : Lampiran K5-L-Cv)**.

- **Sesi Libat Urus Penambahbaikan Sistem Kewangan**

Semua staf PBend seluruh UiTM dilibatkan dalam proses penambahbaikan sistem kewangan melalui sesi libat urus dan siri perbincangan berkala **(Bukti 5 : Lampiran K5-L-Pv)**.

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20231\\_Bukti 1\\_K5-L-Ci.pdf](#)
2. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20232\\_Bukti 2\\_K5-L-Cii.pdf](#)
3. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20233\\_Bukti 2\\_K5-L-Ciii.pdf](#)
4. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20234\\_Bukti 4\\_K5-L-Civ.pdf](#)
5. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20235\\_Bukti 5\\_K5-L-Cv.pdf](#)

## 5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PBend telah mengenalpasti 3 jenis risiko dalam pengurusan sumber manusia iaitu Risiko Kepakaran, Risiko Pelanggaran Integriti dan Risiko Pematuhan Tadbir Urus. Punca risiko serta tindakan kawalan dan pencegahan risiko yang telah dilaksanakan oleh PBend (**Bukti 1 : K5-L-Ri**).

### 4.2.1 Risiko Kepakaran

Punca

- Staf bersara awal, cuti sakit untuk jangka masa panjang
- Jarak jawatan dan umur pegawai di peringkat pengurusan yang jauh
- Penempatan melebihi 5 tahun di sesuatu jabatan/UKZ

Tindakan Kawalan dan Pencegahan:

- Menyediakan pelan penggantian
- Bekerjasama dengan ILD untuk penganjuran latihan kepada staf
- Pusingan Kerja
- Penempatan Sementara/ Menanggung Tugas

**(Bukti 2 : K5-L-Rii - Laporan Keberkesanan Grooming, Pelan Penggantian, Kenaikan Pangkat, Menjalankan Tugas)**

### 4.2.2 Risiko Pelanggaran Integriti

Punca:

- Konflik kepentingan akibat penempatan melebihi 5 tahun di sesuatu jabatan/UKZ
- Tahap profesionalisme tergugat
- Prosedur tiada atau kurang jelas
- Kompetensi tidak mencapai tahap

Tindakan kawalan dan pencegahan:

- Melantik Penyelaras Risiko dan Menubuhkan Jawatankuasa Pemilik Risiko
- Menubuhkan Jawatankuasa Integriti
- Menubuhkan Jawatankuasa Latihan dan Pembangunan Staf
- Menyebarkan maklumat DNA Integriti, poster anti-rasuah dan polisi tiada hadiah

**(Bukti 3 : K5-L-Riii) (Bukti 4 : K5-L-Riv)**

### 4.2.3 Risiko Pematuhan Tadbir Urus

Punca:

- Prosedur tiada atau tidak jelas

- Tiada pemantauan atau mekanisme check & balance

Tindakan kawalan dan pencegahan:

- Menubuhkan Jawatankuasa ISO 9001:2015
- Menubuhkan Jawatankuasa Audit Dalam ISO
- Mewujudkan e-sumber, dashboard FINEP2.0, CPS, menu laporan JPKA e-verifikasi

**(Bukti 5 : Lampiran K5-L-Rv)**

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20231\\_Bukti 1\\_K5-L-Ri.pdf](#)
2. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20232\\_Bukti 2\\_K5-L-Rii.pdf](#)
3. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20233\\_Bukti 3\\_K5-L-Riii.pdf](#)
4. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20234\\_Bukti 4\\_K5-L-Riv.pdf](#)
5. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20235\\_Bukti 5\\_K5-L-Rv.pdf](#)

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

Hasil pemantauan dan pengurusan risiko, PBend meningkatkan persekitaran kerja dan sistem kerja yang kondusif melalui:

#### 1. Pengurusan Perubahan Tenaga Kerja - Pembangunan Sistem Kewangan Digital

Membantu proses menjadi lebih mudah, efektif dan menjimatkan kos. Blueprint pembangunan sistem kewangan digital telah disediakan dan sesi libat urus sentiasa dilaksanakan bagi memantapkan proses-proses kewangan **(Bukti 1 : Lampiran K5-L-Pi)**.

#### 2. Taklimat / Bengkel Hands-on Secara Berkala

Taklimat dan bengkel diadakan untuk membolehkan staf mematuhi prosedur dan tatacara proses **(Bukti 2 : Lampiran K5-L-Pii)**

#### 3. Persekitaran Tempat Kerja

##### •Kemudahan Peralatan Kerja

Kemudahan yang disediakan seperti PC sewa dan pemberian geran laptop, peranti IBG bagi proses bayaran serta VPN bagi membantu staf mengakses sistem dan melaksanakan tugas mengikut kesesuaian masa dan tempat **(Bukti 3 : Lampiran K5-L-Piii)**.

##### •Keselamatan Staf

Kaunter dilengkapi dengan pintu khas dan bercermin bagi menghalang risiko kecurian dan melindungi keselamatan staf. Insurans kehilangan wang disediakan sebagai jaminan kebajikan **(Bukti 4 : Lampiran K5-L-Piv)** manakala pelaksanaan Cashless Campus telah berjaya menawarkan persekitaran kerja kondusif dalam mencegah kehilangan atau kecurian wang.

##### •Pengayaan Kemahiran

Penganjuran kursus untuk meingkatkan kecekapan staf. Ini termasuk kursus grooming yang melibatkan semua staf seluruh kampus UiTM.

**Kepimpinan Kanan PBend bertindak kepada maklum balas staf melalui inisiatif berikut:**

#### 1. Tambahbaik penyampaian perkhidmatan kewangan

PBend telah menambahbaik inovasi perkhidmatan kewangan digital berdasarkan maklum balas staf. Auto-jurnal di FINEPay, Virtual Account dan e-verifikasi telah memudahkan dan meringkaskan kerja Pembantu Tadbir Kewangan dan Penolong Akauntan. Kekeperluan membawa tunai ke bank juga telah dikurangkan..

#### 2. Tambahbaik pengurusan sumber manusia

Penganjuran kursus kompetensi di mana ujian di akhir sesi diberikan untuk mengenalpasti tahap pemahaman. Capaian kepada peraturan, prosedur dan manual pengguna melalui e-Sumber juga telah meningkatkan pengetahuan dan kemahiran staf. Sesi Heart to Heart dengan staf di Shah Alam dan Cawangan telah diadakan bagi mendapat maklumat secara telus.

#### 3. Hubungan dengan Pelanggan

PBend telah mewujudkan medium interaksi dua hala dengan pelanggan termasuk staf dalam semua platform digital kewangan.

#### 4. Pemantauan berterusan

PBend membuat pemantauan berterusan ke atas persekitaran kerja dan infrastruktur dengan

menambahbaik sistem kewangan.

Pemantauan kompetensi staf dilakukan melalui penilaian SKT dan LNPT bagi menjamin keberkesanan penyampaian perkhidmatan kewangan digital.

**(Bukti 5: Lampiran K5-L-Pv )**

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20231\\_Bukti 1\\_K5-L-Pi.pdf](#)
2. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20232\\_Bukti 2\\_K5-L-Pii.pdf](#)
3. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20233\\_Bukti 3\\_K5-L-Piii.pdf](#)
4. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20234\\_Bukti 4\\_K5-L-Piv.pdf](#)
5. [B0072\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20235\\_Bukti 5\\_K5-L-Pv.pdf](#)

## 5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Inovasi yang telah berjaya dihasilkan oleh PBend dalam pengurusan kewangan digital melalui tindak balas kepada maklum balas sumber manusia bagi memastikan persekitaran dan sistem kerja yang tersusun adalah melalui pencapaian PSB 2021 -2025. PBend juga telah memastikan inisiatif-inisiatif strategik ini digunakan secara menyeluruh di semua kampus UiTM, melibatkan pengguna di Pejabat Bendahari dan PTJ.

### 5.1 Pewujudan Kampus Tanpa Tunai

Inovasi persekitaran elektronik yang menyumbang kepada penjimatan sumber manusia, mengurangkan risiko kehilangan tunai sekaligus memelihara motivasi, integriti dan keselamatan sumber manusia serta menjimatkan kos dan masa melalui pelaksanaan inisiatif :

- i. **FINePay** - menjimatkan masa dan kos
- ii. **Cashless Counter** - mengatasi risiko kehilangan tunai yang berkait dengan motivasi, integriti dan keselamatan sumber manusia.
- iii. **Virtual Account** - menjimatkan masa dan meningkatkan motivasi

### 5.2 Pengukuhan Modul Sistem Kewangan

Penambahbaikan modul sistem kewangan yang bersesuaian dengan keperluan sumber manusia melalui pelaksanaan inisiatif :

- i. **FINeP2.0** - menjimatkan kos serta meningkatkan integriti sumber manusia.
- ii. **FINePortal** - interaktif dan kemudahan capaian mengikut kesesuaian masa dan lokasi
- iii. **FAIS** - meningkatkan motivasi sumber manusia adalah modul kewangan pelajar, pelaburan dan bayaran.

### 5.3 Mewujudkan Integrasi antara Sistem-sistem Utama Universiti dan Pihak Luar

Inovasi yang menyumbang kepada penjimatan sumber manusia dan peningkatan motivasi melalui :

- i. **Sistem HR2U dan Sistem UAPS** - memberi kemudahan kepada sumber manusia dan pihak berpentingan kerana proses permohonan sehingga bayaran dibuat secara dalam talian yang menjimatkan masa dan meningkatkan tahap motivasi dan kepercayaan.

- ii. **Sistem IBG BIMB**

Penjimatan kos kerana penggunaan cek dan kekerapan sumber manusia ke kaunter bank dapat diminimumkan.

**5.4 Mewujudkan Capaian Data Strategik** - membantu warga PBend melaksanakan operasi kewangan harian seterusnya meningkatkan kepuasan hati pelanggan

**(Bukti 1 : Lampiran K5-li).**

PBend memberi penghargaan dan pengiktirafan kepada sumber manusia melalui:

#### 1. Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC)

Penghargaan kepada kecemerlangan diberikan secara tahunan kepada warga PBend yang cemerlang dalam perkhidmatan **(Bukti 2 : Lampiran K5-lii).**



## **2. Sijil penghargaan**

Pencapaian dan sumbangan staf dalam aktiviti kesukanan, latihan atau ceramah kursus/bidang termasuk Ahli Jawatankuasa Latihan PBend sama ada untuk aktiviti dalaman jabatan mahupun luar Universiti diiktiraf oleh PBend melalui penganugerahan sijil penghargaan **(Bukti 3 : Lampiran K5-liii)**.

## **3. Majlis Apresiasi**

Penghargaan ke atas sumbangan kepakaran dan penglibatan staf yang telah bertungkus lumus memastikan aktiviti latihan dan laman web PBend dikendalikan dengan baik, teratur dan efektif **(Bukti 4 : Lampiran K5-liv)**.

## **4. Sumbangan Kelab Kebajikan Pejabat Bendahari (KKPB)**

Menyantuni kebajikan melalui sumbangan kewangan bagi staf yang sakit, kehilangan ahli keluarga atau mengalami bencana alam. Sumbangan cenderahati turut diberikan sempena perkahwinan staf, kelahiran dan kecemerlangan pendidikan anak staf serta staf yang akan berpencen sebagai tanda penghargaan **(Bukti 5 : Lampiran K5-lv)**.

## **5. Perkembangan Kerjaya Staf**

PBend memberi peluang perkembangan kerjaya dan kenaikan pangkat kepada staf sebagai laluan peningkatan kerjaya. Peningkatan tahap profesionalisme sumber manusia membantu PBend dalam menyediakan penyampaian perkhidmatan yang lebih berkualiti.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_S01\\_SB05\\_20231\\_Bukti 1\\_K5-li.pdf](#)
2. [B0072\\_S01\\_SB05\\_20232\\_Bukti 2\\_K5-lii.pdf](#)
3. [B0072\\_S01\\_SB05\\_20233\\_Bukti 3\\_K5-liii.pdf](#)
4. [B0072\\_S01\\_SB05\\_20234\\_Bukti 4\\_K5-liv.pdf](#)
5. [B0072\\_S01\\_SB05\\_20235\\_Bukti 5\\_K5-lv.pdf](#)

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

### **6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Dalam memastikan kelestarian pengurusan kewangan Universiti, PBend telah mengendalikan proses-proses utama kewangan yang cekap, cepat, tepat dan bertanggungjawab melalui medium bersesuaian dengan perkembangan serta keperluan semasa yang diterjemah kepada pelanggan melalui Objektif dan Piagam Pelanggan PBend. Proses-proses utama kewangan Universiti adalah berdasarkan 9 aktiviti teras dan melibatkan 12 fungsi utama PBend.

Sebagai universiti terawal yang menggunakan sistem kewangan berkomputer iaitu FAIS sejak 1994 dan telah menerima pengiktirafan pematuhan SAGA oleh JANM pada 2016, UiTM konsisten dalam inovasi pengurusan kewangannya.

Bersesuaian dengan objektif PBend yang keempat untuk mencapai 100% penggunaan ICT dalam pengurusan kewangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan, sokongan infrastruktur dan infostruktur yang sentiasa menambahbaik inovasi telah berjaya menjadikan pengurusan kewangan universiti kekal relevan dalam memenuhi keperluan semasa pelanggan.

Bermula dengan penggunaan FAIS yang terhad kepada warga PBend, evolusi pendigitalan di UiTM semakin berkembang apabila FINEPortal yang dilancarkan dalam Perutusan Tahun Baru Naib Canselor UiTM pada 31 Januari 2012 telah membolehkan seluruh warga UiTM mengakses modul-modul kewangan yang sentiasa ditambahbaik mengikut keperluan semasa.

Sejajar dengan evolusi pendigitalan untuk menambah baik operasi pengurusan kewangan, PBend telah membangunkan PSPB 2021 - 2025 menggunakan model PDCA:

**Plan** – Penetapan hala tuju strategik dengan mengenal pasti pelanggan serta semakan semula visi, misi dan nilai bersama. Analisa SWOT telah digunakan untuk mengenal pasti isu-isu bagi merumuskan rangka tindakan yang seterusnya didokumenkan dalam PSPB 2021 - 2025.

**Do** - Penggunaan serta peruntukan sumber manusia dan kewangan ditetapkan untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif yang telah dirancang dan disebarikan melalui emel, bengkel dan taklimat bagi memastikan ia dapat direalisasikan dengan lebih efektif dan efisien.

**Check** – Pemantauan dan pengukuran prestasi inisiatif dilaksanakan melalui pelaporan dan perbincangan dalam MKSP, MPKU, Mesyuarat JPKA, JPAKU dan Jabatan.

**Action** - Tindakan pembetulan dan penambahbaikan diambil setelah penilaian keberkesanan pelaksanaan inisiatif dilakukan melalui AMP, kaji selidik Indeks Kepuasan Hati Pelanggan dan keputusan mesyuarat.

Melalui gabungan elemen PDCA ini, PBend telah berjaya merealisasikan inovasi seperti pewujudan Kampus Tanpa Tunai, integrasi antara sistem-sistem utama Universiti, capaian data strategik serta pengukuhan modul sistem kewangan yang menjadi 4 strategi utama PSPB 2021 - 2025.

Dari semasa ke semasa, PBend sentiasa menambah baik inisiatif agar operasi pengurusan kewangan berhasil menyampaikan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan. Penambahbaikan ini turut didukung oleh penekanan dalam aspek pengurusan risiko agar sistem sentiasa bersedia menghadapi situasi luar jangka sebagaimana garis panduan dalam melaksanakan tindakan pencegahan ke atas penyampaian perkhidmatan kewangan UiTM iaitu Pekeliling Bendahari Bil. 5/2012 serta Daftar Risiko Pekeliling Bendahari Bil. 2/2022.

## **6.2 PENDEKATAN (APPROACH)**

PBend merancang pencapaian 4 strategi PSPB 2021-2025 melalui pelaksanaan inisiatif strategik sebagaimana **Bukti 1 : Lampiran K6-Ai-1** dan **Lampiran K6-Ai-2**.

Strategi dan inisiatif utama yang memberi impak kepada PBend:

### **6.2.1 STRATEGI 1 – MEWUJUDKAN KAMPUS TANPA TUNAI**

**(Bukti 2 : Lampiran K6-Aii)**

#### **FINePay**

Memudahkan pelanggan membuat pembayaran secara elektronik dan membolehkan PBend mengenal pasti maklumat pembayar, tujuan bayaran, KW, projek, kategori hasil dan kod akaun serta merekodkan transaksi terimaan secara automatik.

#### **Cashless Counter**

Kepelbagaian platform pembayaran elektronik agar transaksi pembayaran dibuat melalui peranti pintar (e-wallet dan kod QR) serta kad debit / kad kredit melalui terminal POS (Point of Sale).

#### **Virtual Account**

Siri nombor akaun unik setiap UKZ atau PTJ dan dipautkan kepada akaun bank utama Universiti bagi tujuan pengeluaran bil dan terimaan, yang memudahkan operasi pengenalpastian transaksi untuk perekodan.

### **6.2.2 STRATEGI 2 – PENGUKUHAN MODUL SISTEM KEWANGAN**

**(Bukti 3 : Lampiran K6-Aiii)**

#### **e-Verifikasi**

Modul pengurusan harta FINeAsset memudahkan pemantauan berkala prestasi dan keadaan aset agar tindakan penambahbaikan dapat dilakukan secara cekap dan berkesan. Ia boleh dicapai melalui pautan <https://myfinancialsso.uitm.edu.my/>.

#### **FINeP2.0**

Penambahan fungsi jenis perolehan kerja dan perkhidmatan fasiliti yang sebelum ini dilakukan secara manual. Proses penggunaan PKI ke atas FINeP2.0 juga telah ditambah baik bagi memantapkan ciri-ciri kawalan keselamatan sistem.

#### **Sistem CPS**

Membolehkan maklumat kos bagi setiap pelajar dijana secara automatik berdasarkan program, mod pengajian dan kampus. Ia boleh dicapai melalui pautan <https://cps.uitm.edu.my/>.

#### **FINePortal**

Penambahbaikan Menu Permohonan Peruntukan Pensyarah Sambilan Separuh Masa (SS) dan PTFT, yang sebelum ini dilakukan di cawangan/ PTJ dipusatkan kepada HEA, UiTM Shah Alam untuk penjimatan kos. Ia boleh dicapai melalui pautan <https://myfinancialsso.uitm.edu.my/>.

### **6.2.3 STRATEGI 3 – MEWUJUDKAN INTEGRASI ANTARA SISTEM-SISTEM UTAMA UNIVERSITI DAN PIHAK LUAR (Bukti 4 : Lampiran K6-Aiv)**

#### **Cashless@PTAR**

Memudahkan urusan pembayaran tanpa tunai bagi denda pemulangan lewat dan kehilangan buku.

### **Sistem UAPS**

Sistem permohonan pelekat kenderaan staf dan pelajar, daripada proses permohonan di UAPS hingga proses terimaan di FINEPAY memudahkan perekodan terimaan hasil.

### **Sistem WILS**

Untuk perolehan buku dan sumber bacaan lain di perpustakaan, daripada proses perolehan di WILS hingga bayaran di FAIS memudahkan semakan ketepatan maklumat dalam tempoh yang ditetapkan oleh Piagam Pelanggan.

### **Sistem HR2U**

Modul Tuntutan Kerja Lebih Masa dan pembayaran Klinik Panel / Panel Bukan Pilihan / Bukan Panel (e-Klinik) daripada proses permohonan tuntutan di HR2U sehingga proses bayaran di FAIS memudahkan semakan terimaan ketepatan maklumat dalam tempoh yang ditetapkan oleh Piagam Pelanggan.

### **Sistem PRIME**

Sistem digunakan semua penyelidik UiTM bagi tujuan pendaftaran dan pengesahan penerbitan.

### **e-Pengeluaran KWSP**

Memudahkan pengesahan maklumat bayaran pelajar melalui proses integrasi sistem KWSP dengan FAIS tanpa perlu mendapatkan surat pengesahan daripada Universiti.

### **JAN - MyGDX**

Sistem yang membolehkan JAN memuat naik maklumat lengkap kewangan UiTM setiap bulan melalui capaian ke FAIS.

### **BIMB - Bil Pelajar dan Pengkreditan Gaji (Salary Crediting)**

Integrasi data bersama BIMB bagi membolehkan penjana bil pelajar dan pengkreditan gaji staf dilakukan secara dalam talian.

## **6.2.4 STRATEGI 4 – MEWUJUDKAN CAPAIAN DATA STRATEGIK**

### **(Bukti 5 : Lampiran K6-Av)**

#### **e-Sumber**

Memudahkan pengguna mengakses sumber rujukan bagi peraturan dan prosedur kewangan secara dalam talian.

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0072\\_O01\\_OB02\\_20231\\_Bukti 1\\_K6-Ai.pdf](#)
2. [B0072\\_O01\\_OB02\\_20232\\_Bukti 2\\_K6-Aii.pdf](#)
3. [B0072\\_O01\\_OB02\\_20233\\_Bukti 3\\_K6-Aiii.pdf](#)
4. [B0072\\_O01\\_OB02\\_20234\\_Bukti 4\\_K6-Aiv.pdf](#)
5. [B0072\\_O01\\_OB02\\_20235\\_Bukti 5\\_K6-Av.pdf](#)

### 6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Penambahbaikan berterusan dilaksanakan setelah mengambilkira maklumbalas daripada pelanggan, keperluan perundangan (teguran audit) dan peraturan yang berkuatkuasa serta prestasi penyampaian perkhidmatan yang tidak mencapai sasaran.

Dalam menambah baik dan melaksanakan inovasi proses-proses utama perkhidmatan, PBend telah menggunakan model PDCA yang merangkumi fasa perancangan, pelaksanaan, pemantauan serta penyeragaman di seluruh UiTM (**Bukti 1-5 : Lampiran- Di-Dv**).

**Perancangan (PLAN)** ke atas semua strategi dan inisiatifnya telah dibuat dengan mengambilkira faktor dan risiko berikut:

- mengatasi kelewatan merekod transaksi terimaan
- memendekkan tempoh proses perolehan dan bayaran
- menyediakan platform perkhidmatan yang mudah dicapai, interaktif dan mesra pelanggan
- menjamin keselamatan dan kesahihan maklumat
- mengatasi kehilangan wang awam
- menyediakan perkhidmatan yang telus dan berintegriti
- meningkatkan kecekapan operasi antara jabatan, mengurangkan kos sumber manusia dan tempoh masa proses

Bagi memastikan kejayaan 4 strategi dan 51 inisiatif berkenaan, PBend telah **melaksanakan (DO)** perkara berikut:

- menyediakan sumber kewangan hampir RM16juta pada 2022 bagi penyelenggaraan infrastruktur ICT
- memperkasa peranan BPSK dengan pembahagian tugas mengikut jenis perkhidmatan digital.
- menjalin kerjasama dengan PTJ UiTM, agensi kerajaan dan institusi kewangan melalui integrasi sistem.
- mengadakan sesi taklimat dan komunikasi dengan pelanggan
- menyediakan dokumen manual pengguna dan membuat hebahan
- memastikan pembangunan atau pelaksanaan mengikut jadual

PBend membuat **pemantauan (CHECK)** berterusan ke atas pelaksanaan inisiatif melalui platform MKSP, MPKU dan mesyuarat-mesyuarat pengurusan serta sesi libat urus dengan rakan strategik. Input kepada platform pemantauan ini diperoleh daripada AMP dan laporan prestasi pelaksanaan projek. PBend juga memantau pencapaian Objektif dan Piagam Pelanggan, prestasi terimaan/bayaran serta penyesuaian bank serta analisa tempoh penutupan akaun yang dapat disingkatkan.

**Tindakan susulan (ACT)** diambil bagi menjamin integriti sistem dan penyampaian perkhidmatan proses-proses utama PBend seperti:

- Menyebarkan luas penggunaan dan pelaksanaan inisiatif strategik ke seluruh UiTM.
- Mengemaskini maklumat dari semasa ke semasa mengikut keperluan dan seiring dengan peraturan yang berkuatkuasa.

- Memantau keupayaan sistem agar sentiasa relevan dan ketepatan data yang dipercayai bagi membantu PTJ membuat keputusan melalui aktiviti penyelenggaraan.
- Menaiktaraf FINEP kepada FINEP2.0, melaksanakan penambahbaikan modul e-Verifikasi dan FINEProfile.
- Sentiasa memantau keupayaan sistem dalam proses integrasi.

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_O01\\_OB03\\_20231\\_Bukti 1\\_K6-Di.pdf](#)
2. [B0072\\_O01\\_OB03\\_20232\\_Bukti 2\\_K6-Dii.pdf](#)
3. [B0072\\_O01\\_OB03\\_20233\\_Bukti 3\\_K6-Diii.pdf](#)
4. [B0072\\_O01\\_OB03\\_20234\\_Bukti 4\\_K6-Div.pdf](#)
5. [B0072\\_O01\\_OB03\\_20235\\_Bukti 5\\_K6-Dv.pdf](#)

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

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

Kepimpinan Kanan PBend memantau pelaksanaan inisiatif melalui platform berikut:

1. MKSP (sekurang-kurangnya 2 kali setahun)
2. MPKU (2 kali setahun)
3. Mesyuarat Pengurusan Kanan PBend
4. Mesyuarat JPASK (berkala)
5. Mesyuarat JPKA (setiap suku tahun)
6. Mesyuarat Khas Bersama VC (30 November 2022)
7. Sesi libat urus bersama PTJ dan agensi terlibat (mengikut keperluan)
8. Maklum balas pelanggan melalui pembentangan di MKSP

Pemantauan ke atas bidang tumpuan pilihan dilaksanakan oleh JPASK melalui mesyuarat berkala di peringkat jabatan. Prestasi pelaksanaan seterusnya dilaporkan di MPKU dan MKSP yang merupakan merupakan platform utama yang menjadi medan check and balance.

Perkara-perkara yang menjadi input perbincangan untuk proses pembelajaran bagi tindakan pemantauan PBend dalam memastikan kejayaan pelaksanaan inisiatif adalah hasil dari maklum balas pelanggan, sesi libat urus dan mesyuarat jabatan serta penemuan audit dan perbincangan bersama agensi terlibat seperti Kiplepay, Paynet dan BIMB (**Bukti 1 : Lampiran K6-L-Ci**).

Hasil pemantauan ke atas aduan dan cadangan penambahbaikan daripada pelanggan yang dibentangkan di dalam MKSP dan MPKU, FINEP telah berjaya ditambahbaik kepada FINEP2.0. (**Bukti 2 : Lampiran K6-L-Cii**)

Aduan dan cadangan penambahbaikan tersebut merupakan maklum balas pelanggan PBend yang diperolehi melalui 'Borang Kajian Selidik dan Kepuasan Hati Pelanggan' yang melibatkan staf, pembekal dan pelajar. (**Bukti 3 : Lampiran : K6-L-Ciii**)

Proses-proses yang dilaksanakan di PBend diukur keberkesanannya melalui pencapaian kepada Piagam Pelanggan (**Bukti 4 : Lampiran K6-L-Civ**) dan **Objektif PBend (Bukti 5 : Lampiran K6-L-Cv)**.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20231\\_Bukti1\\_K6-L-Ci.pdf](#)
2. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20232\\_Bukti\\_2\\_K6-L-Cii.pdf](#)
3. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20233\\_Bukti\\_3\\_K6-L-Ciii.pdf](#)
4. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20234\\_Bukti\\_4\\_K6-L-Civ.pdf](#)
5. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20235\\_Bukti\\_5\\_K6-L-Cv.pdf](#)

## 6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PBend telah mendaftarkan dan melaksanakan tindakan kawalan serta pencegahan risiko melalui prosedur pengurusan risiko di eRMS. Tahap dan keberkesanan tindakan pengurusan risiko dipantau Kepimpinan Kanan PBend melalui pelaporan JK Pemilik Risiko dan Penyelaras Risiko di dalam MKSP.

Pengurusan risiko yang telah dilaksanakan dalam pengurusan operasi setiap inisiatif:

### Strategi 1: Kampus Tanpa Tunai

Risiko yang telah dikenal pasti bagi terimaan tunai secara fizikal:

1. Kehilangan wang awam atas faktor kecuaiian, kecurian dan bencana alam.
2. Kelewatan merekod transaksi terimaan berikutan ketidakpastian maklumat terimaan atau kesilapan pembayar memilih akaun.
3. Terimaan tidak dikenalpasti berikutan maklumat pembayar dan tujuan terimaan tidak lengkap.

Melalui Strategi 1, PBend telah melaksanakan tindakan pencegahan melalui kemudahan terminal kad debit/kredit, e-wallet, FINEPAY dan pembukaan virtual account untuk setiap UKZ dan Kampus.

Pengenalpastian dan tindakan kawalan/pencegahan risiko ini telah didaftarkan di eRMS sebagai risiko No.66:A07, 61:K14, dan 5:A05. **(Bukti 1 : Lampiran K6-L-Ri)**

### Strategi 2: Pengukuhan Modul Sistem Kewangan

Risiko utama yang telah dikenalpasti bagi Pengurusan ICT dan Pengurusan Harta :

1. Kerosakan fungsi atau gangguan teknikal sistem
2. Penyalahgunaan menu FAIS, FinePortal dan FINEP
3. Jaminan tahap kebolegunaan aset dan ketersediaan jaminan dan manual pengguna

Sebagai kawalan mitigasi, PBend telah mendaftarkan risiko-risiko ini di eRMS sebagai risiko No.29:E06, 31:E08 **(Bukti 2 : Lampiran K6-L-Rii)** dengan penyediaan backup server dan pengemaskinian menu untuk pegawai/staff yang diberi akses sahaja. Manakala risiko No.15:D08, 16:D09 dan 17:D10 **(Bukti 3 - Lampiran K6-L-Riii)** didaftarkan bagi memastikan aset berada dalam keadaan baik dan boleh digunakan pada tahap optimum melalui pemeriksaan/verifikasi aset secara berkala.

### Strategi 3: Mewujudkan Integrasi Antara Sistem-sistem Utama Universiti dan Pihak Luar

Bagi mengatasi risiko ketidakstabilan dan ketidaksinambungan operasi sistem FAIS dengan sistem-sistem sokongan universiti, PBend telah melaksanakan pengurusan risiko melalui Strategi 3 yang didaftarkan sebagai risiko No.54:K07 **(Bukti 4 : Lampiran K6-L-Riv)**.

### Strategi 4: Mewujudkan Capaian Data Strategik

Bagi pengurusan risiko untuk kawalan dokumen kualiti, PBend telah mendaftarkan Risiko No. 40:H02 dan 41:H03 di bawah Strategi 4 yang memastikan kawalan akses, kemaskini berterusan daftar perekodan pengeluaran baharu Dokumen Kualiti dapat dilakukan melalui akses secara dalam talian iaitu modul e-Sumber di FINEPortal **(Bukti 5 : Lampiran K6-L-Rv)**.



**SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20231\\_Bukti 1\\_K6-L-Ri.pdf](#)
2. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20232\\_Bukti 2\\_K6-L-Rii.pdf](#)
3. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20233\\_Bukti 3\\_K6-L-Riii.pdf](#)
4. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20234\\_Bukti 4\\_K6-L-Riv.pdf](#)
5. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20235\\_Bukti 5\\_K6-L-Rv.pdf](#)

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

Hasil daripada kajian semula analisa tumpuan operasi yang dipantau melalui medium check and balance di MPKU dan MKSP adalah seperti berikut:

#### 1. Mewujudkan Kampus Tanpa Tunai

Antara penambahbaikan utama dalam inisiatif Kampus Tanpa Tunai ialah FINEPay yang telah diperkenalkan pada Mei 2022 sebagai kemudahan penerimaan secara terus ke dalam akaun bank UiTM. FINEPay telah berjaya mempercepatkan penyediaan Jurnal Tunai apabila resit dan DCR dapat disediakan dan dijana secara automatik (**Bukti 1 : Lampiran K6-L-Pi**).

#### 2. Pengukuhan Modul Sistem Kewangan

Tindakan penambahbaikan telah dilaksanakan dengan menaik taraf FINEP ke FINEP2.0.

10 sub modul perolehan bekalan dan perkhidmatan am telah ditambah baik iaitu Perancangan Perolehan, Permohonan Belian, Penentuan Kaedah Perolehan, Pelawaan, Tawaran Pembekal, Buka Tawaran, Notis Hantaran, GRN Bekalan, Invois dan Baucer Bayaran (**Bukti 2 : Lampiran K6-L-Pii**).

Penambahbaikan e-verifikasi juga telah dilaksanakan untuk pertukaran custodian dan Laporan JPKA. Menu pertukaran custodian membolehkan pertukaran custodian aset dilakukan secara dalam talian. Laporan JPKA pula diwujudkan bagi memantau prestasi verifikasi pada bila-bila masa (**Bukti 3 : Lampiran K6-L-Piii**).

#### 3. Mewujudkan Integrasi Antara Sistem-Sistem Utama Universiti dan Agensi Luar UiTM

Sistem HR2U - Modul Tuntutan Kerja Lebih Masa telah diintegrasikan dengan FAIS untuk tujuan pembayaran masih di tahap pilot test bagi memastikan data yang tepat diterima (**Bukti 4 : Lampiran K6-L-Piv**).

Bagi memastikan rekod penerimaan hasil direkod dengan baik, Cashless@PTAR dan Sistem UAPS menggunakan platform pembayaran tanpa tunai yang diintegrasikan dan direkod secara automatik setiap hari ke FAIS.

Bagi data untuk tujuan pembayaran dari Sistem WILS dan Sistem HR2U - Modul Klinik Panel/ Panel Bukan Pilihan/ Bukan Panel ke FAIS, semakan terimaan data dengan dokumen fizikal yang perlu dibuat bagi memastikan ketepatan maklumat dapat dilaksanakan mengikut tempoh seperti yang dinyatakan pada Piagam Pelanggan.

#### 4. Mewujudkan Capaian Data Strategik

Sebelum Ogos 2022, sumber rujukan yang disediakan di e-Sumber adalah Pekeliling dan Surat Pekeliling Bendahari sahaja. PBend telah mengemaskini maklumat dari semasa ke semasa dengan menambah sub-modul Arahan Amanah (Trust Deed), Daftar Risiko dan Manual Pengguna berdasarkan keperluan pengguna (**Bukti : Lampiran K6-L-Pv**).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20231\\_Bukti\\_1\\_K6-L-Pi.pdf](#)
2. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20232\\_Bukti\\_2\\_K6-L-Pii.pdf](#)
3. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20233\\_Bukti\\_3\\_K6-L-Piii.pdf](#)
4. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20234\\_Bukti\\_4\\_K6-L-Piv.pdf](#)
5. [B0072\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20235\\_Bukti\\_5\\_K6-L-Pv.pdf](#)

## 6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PBend telah melaksanakan inisiatif inovasi dan penambahbaikan berterusan melalui Bengkel Penambahbaikan Prosedur Pengurusan Kewangan yang telah diadakan pada 20 hingga 22 Julai 2022. Penambahbaikan yang dilaksanakan merangkumi proses kerja, inovasi ICT serta tadbir urus perkhidmatan PBend selaras dengan teknologi semasa dan norma baharu perkhidmatan. Penggunaan dan pelaksanaan semua inisiatif strategik ini telah disebarluaskan ke seluruh PTJ dan UiTM seluruh Malaysia (**Bukti 1 : Lampiran K6-li**).

Inovasi dan penambahbaikan berterusan yang telah diwujudkan adalah seperti berikut:

### a. FINEPay

Platform bayaran secara dalam talian yang dibangunkan di peringkat dalaman UiTM bagi kemudahan bayaran seperti yuran konferensi, sumbangan dan lain-lain melalui pautan yang disediakan mengikut kesesuaian masa dan lokasi pembayar (**Bukti 2 : Lampiran K6-lii**).

### b.Virtual Account

Inisiatif ini dilaksanakan bagi mempercepatkan proses pengenalpastian transaksi terimaan di dalam 200 akaun bank utama yang masih aktif di seluruh sistem UiTM. Virtual account diwujudkan mengikut keperluan setiap UKZ dan Kampus dan dilaksanakan melalui platform eBanker Pro BIMB.

Daripada 200 akaun bank utama, 46 akaun adalah virtual bank. Sehingga 2022, terdapat 147 virtual account yang telah diwujudkan di bawah 3 akaun bank utama di Shah Alam dan 43 akaun bank utama di Kampus Cawangan.

Melalui inisiatif ini, hasil dikreditkan ke virtual account di setiap UKZ / Kampus sebelum dipindahkan melalui transaksi tunggal ke dalam akaun bank utama secara harian. (**Bukti 3 : Lampiran K6-liiii**)

### c. e-Verifikasi

Penambahbaikan yang telah dilakukan sepanjang tahun 2020-2022 adalah mewujudkan pertukaran hak milik aset kepada custodian baharu. Inisiatif ini telah dilaksanakan selaras dengan penemuan dan teguran audit. Maklumat berkenaan status aset dan verifikasi dapat diakses dengan mudah melalui menu-menu pelaporan yang diwujudkan seperti Laporan Pertanyaan Aset dan Status Verifikasi, serta Laporan JPKA untuk pemantauan keseluruhan status verifikasi.

### d. Integrasi Sistem HR2U (**Bukti 4 : Lampiran K6-liv**)

#### Modul Tuntutan Kerja Lebih Masa

Fasa 1 modul ini telah digunakan dengan melibatkan 9 PTJ bermula daripada tuntutan bulan November 2022 sebagai pilot test sebelum digunapakai di seluruh PTJ / Kampus.

Modul ini membolehkan Tuntutan Kerja Lebih Masa dilakukan di dalam Sistem HR2U dan diluluskan oleh PTJ sebelum prosedur pembayaran dilakukan di Sistem FAIS.

#### Modul Klinik Panel / Panel Bukan Pilihan / Bukan Panel

PBend telah mewujudkan proses integrasi di antara FAIS dengan HR2U (Modul Klinik). Modul ini memudahkan bayaran kepada Klinik Panel dan Bukan Panel kerana data bayaran dihantar kepada FAIS melalui kaedah integrasi di mana sistem terus menjana No. Register dan No. Header dengan hanya satu proses pengesahan.

### e. Kolaborasi dengan BIMB (**Bukti 5 : Lampiran K6-lv**)

Proses kerja PBend telah dipercepatkan melalui kaedah penghantaran data secara H2H dengan kolaborasi bersama pihak BIMB. .

## **Salary Crediting**

Kaedah penghantaran data yang sistematik, cepat dan tepat diwujudkan apabila data yang dihantar dimuat naik dari FAIS ke server eBankerPro BIMB dikreditkan mengikut tarikh pembayaran gaji yang telah ditetapkan secara dalam talian sepenuhnya.

## **Pengurusan Bil Pelajar**

Satu modul pengurusan rekod terimaan dan agihan yang diuruskan dijana secara automatik, menyeluruh dan bersepadu bagi memudahkan serta mempercepatkan proses penyesuaian di antara bil pelajar dan maklumat terimaan daripada pihak BIMB serta proses agihan hasil.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0072\\_O01\\_OB05\\_20231\\_Bukti 1\\_K6-li.pdf](#)
2. [B0072\\_O01\\_OB05\\_20232\\_Bukti 2\\_K6-ii.pdf](#)
3. [B0072\\_O01\\_OB05\\_20233\\_Bukti 3\\_K6-iii.pdf](#)
4. [B0072\\_O01\\_OB05\\_20234\\_Bukti 4\\_K6-iv.pdf](#)
5. [B0072\\_O01\\_OB05\\_20235\\_Bukti 5\\_K6-lv.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.1 HASIL UTAMA 1**

#### **HASIL TUMPUAN PELANGGAN**

##### **7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

###### **7.1.1 PENDAHULUAN**

PBend telah merejuvinasi, memperhebat, merevolusi dan mentransformasikan fokusnya kepada sistem penyampaian berteraskan Pengurusan Kewangan Digital terhadap tumpuan pelanggan.

Bagi merealisasikan fokus ini, PBend telah merujuk Manual Kualiti sebagai asas utama kepada pendekatan tumpuan pelanggannya yang dibahagikan kepada tiga (3) kategori berikut :

###### **7.1.1.1 Penyampaian**

###### **7.1.1.1 (a) Profesionalisme**

PBend menekankan agar stafnya memiliki dan mengamalkan ciri-ciri kualiti, berintegriti tinggi, sikap dan nilai yang bergiat dalam bidang profesionnya untuk meningkatkan keberkesanan produktiviti dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan. Staf yang berkelayakan pula disarankan berdaftar dengan Badan-Badan Profesional untuk pengiktirafan.

###### **7.1.1.1 (b) Kompeten**

PBend sentiasa memastikan pegawai dan stafnya berpengetahuan, berkepakaran dan arif berkaitan proses, prosedur serta peraturan yang berkuatkuasa dalam menjalankan tanggungjawab. Pelanggan seperti staf, pelajar dan pembekal juga dipastikan arif tentang kebolegunaan sistem dalam talian.

###### **7.1.1.1 (c) Menepati Masa**

PBend menawarkan perkhidmatan kewangan kepada pelanggan dengan mematuhi Piagam Pelanggan dari aspek seperti yang ditetapkan.

###### **7.1.1.1 (d) Responsif**

PBend menyampaikan perkhidmatan responsif yang memastikan maklum balas pantas diberikan kepada semua urusan dan aduan pelanggan sehingga selesai.

###### **7.1.1.1 (e) Mudah Diperoleh dan Dicapai**

PBend menyediakan perkhidmatan yang mudah diperoleh dan dicapai oleh pelanggan melalui pelbagai medium dalam talian yang disediakan.

###### **7.1.1.1 (f) Keselamatan**

PBend sentiasa memastikan sistem kewangan yang digunakan mempunyai elemen-elemen keselamatan yang sentiasa memelihara kerahsiaan daripada sebarang pencerobohan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.

###### **7.1.1.2 Emosi**

###### **7.1.1.2 (a) Mendengar dan Memahami (Empati)**

PBend bersedia mendengar dan memahami perkara yang dibangkitkan oleh pelanggan, seterusnya mengambil tindakan untuk menyampaikan maklumat berkaitan yang dapat membantu pelanggan berurusan.

#### **7.1.1.2 (b) Jaminan**

PBend sentiasa '*walk the talk*' dengan melaksana dan menunaikan akujanji yang digariskan. Jaminan ini akan meningkatkan tahap emosi pelanggan seterusnya meningkatkan lagi mutu perkhidmatan yang diberikan.

#### **7.1.1.2 (c) Kebolehpercayaan**

Kebolehpercayaan PBend dapat dilihat melalui pengurusan kewangan yang telus, beretika dan berintegriti. PBend sentiasa memastikan setiap transaksi kewangan dijalankan dengan telus dan mengikut prosedur yang ditetapkan agar setiap wang yang dikeluarkan adalah untuk tujuan yang betul dan tidak disalahgunakan.

#### **7.1.1.2 (d) Ketepatan dan Kepatuhan**

Dalam usaha memastikan kepatuhan dalam peraturan, prosedur dan polisi Kewangan Universiti, PBend sentiasa menyemak dan menambah baik proses dan tadbir urus sistem pengurusan kewangannya. Ini membolehkan pelanggan sentiasa mempunyai '*emotional freedom*', tidak ragu dan tidak banyak soal apabila mendapatkan maklumat daripada PBend dalam memudahkan urusannya.

#### **7.1.1.3 Fizikal**

##### **7.1.1.3 (a) Persekitaran Yang Kondusif**

PBend telah menyediakan tempat dan ruang kondusif seperti ruang menunggu yang selesa, tempat duduk dan bilangan kaunter yang mencukupi serta tandas awam yang bersih untuk keselesaan pelanggan ketika berurusan.

#### **7.1.1.4 Pengukuran Perbandingan dan Analisa Hasil Tumpuan Pelanggan**

Untuk mencapai matlamat dan hasil serta produktiviti positif terhadap tumpuan pelanggan, PBend telah menggunakan pendekatan dan kaedah *Plan-Do-Check-Action (PDCA)* seperti yang telah diterangkan di dalam Kriteria 3, Tumpuan Pelanggan. Keberhasilan dan keberkesanan mengambilkira kepada pengukuran perbandingan dan analisa seperti berikut :

##### **7.1.1.4 (a) Tahap**

Mengukur perbandingan pencapaian dan sasaran PBend tahun semasa.

##### **7.1.1.4 (b) Tren**

Mengukur perbandingan pencapaian PBend pada tahun semasa berbanding tahun-tahun sebelumnya.

##### **7.1.1.4 (c) Perbandingan/ Tanda Aras**

Perbandingan pencapaian PBend dengan Agensi Luar.

##### **7.1.1.4 (d) Kepentingan**

Menyenaraikan kebaikan dan pulangan kepada PBend.

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

BUKTI : [H1\\_B0072\\_HB02\\_20231\\_Tahap Tumpuan Pelanggan - 1.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_B0072\\_HB03\\_20232\\_Tren Tumpuan Pelanggan - 1.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_B0072\\_HB04\\_20233\\_Perbandingan - Tanda Aras Tumpuan Pelanggan.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_B0072\\_HB05\\_20234\\_Kepentingan Tumpuan Pelanggan.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.2 HASIL UTAMA 2**

#### **Hasil Prestasi Keuangan**

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

##### **7.3.1 Ringkasan Eksekutif**

Mendukung matlamat kemampanan kewangan yang digariskan dalam PSPB 2021-2025, PBend memberi penekanan kepada penjanaan pendapatan dalaman universiti dan penjimatan kos universiti. Sebagai sebuah universiti berskala besar yang mencatatkan hasil sumber dalaman melebihi RM400 juta setahun, sistem sokongan ICT yang mantap adalah sangat penting bagi memastikan hasil kewangan dan aliran tunai universiti diurus dengan cekap dan berkesan. Justeru, PBend telah merangka pelbagai projek pendigitalan di bawah objektif kampus pintar dalam PSPB 2021-2025 sebagai inisiatif untuk menyokong dan menggalakkan aktiviti penjanaan pendapatan dan penjimatan kos. Melalui objektif kampus pintar, PBend telah menggariskan 4 strategi utama pendigitalan iaitu kampus tanpa tunai, pengukuhan sistem kewangan, integrasi antara sistem utama universiti dan capaian data strategik. Di bawah 4 strategi utama ini, PBend telah merancang 51 projek atau inisiatif strategik untuk dilaksanakan mengikut tempoh yang disasarkan. Pada tahun 2022, projek-projek atau inisiatif pendigitalan yang telah dilaksanakan berjaya memberi impak kepada prestasi kewangan universiti yang menyumbang kepada penjanaan pendapatan dan keberkesanan kos seperti berikut:

##### **FINePay**

Kemudahan pembayaran elektronik yang ditawarkan oleh FINePay telah menggalakkan pelanggan membuat pembayaran dengan lebih cepat dan menyumbang kepada kutipan hasil universiti sebanyak RM3,550,310.93 dalam tahun 2022. Melalui sistem FINePay juga, proses penyediaan rekod terimaan yang sebelum ini dilakukan secara manual oleh staf PBend telah ditambahbaik kepada proses elektronik. Ini menyumbang kepada penjimatan kos masa staf sekurangnya-kurangnya RM92,467.17.

##### ***Cashless Counter***

Seiring trend pembayaran tanpa tunai yang kian sehati dengan gaya hidup masyarakat, inisiatif *cashless counter* memudahkan pelanggan membuat pembayaran mengikut tempoh kredit yang diberikan kerana pembayaran boleh dilakukan pada bila-bila masa dan di mana-mana sahaja. Selain itu, platform e-wallet, kod QR dan penggunaan kad debit/ kad kredit juga memudahkan pelanggan membuat pembayaan tanpa perlu membawa tunai yang banyak. Kelebihan *cashless counter* ini menyumbang kepada kutipan hasil dalaman universiti melalui melalui kaedah elektronik sebanyak RM625,928,862.00 dalam tahun 2022.

##### **FINeP2.0**

Modul e-Bidding dalam FINeP2.0 menggalakkan pembekal memberikan tawaran harga terbaik dan menyumbang kepada keberkesanan kos. Keberkesanan kos melalui proses e-Bidding dibuktikan melalui penjimatan kos sebanyak RM33,728,672 dalam perolehan sewaan komputer tahun 2022. Selain itu, FINeP2.0 juga menyumbang kepada pendapatan sampingan Universiti melalui penjanaan pendapatan jualan PKI kepada pembekal. Dalam tahun 2022, hasil PKI yang telah dijana adalah sebanyak RM238,831.

##### **E-Verifikasi**



Proses kerja verifikasi aset telian berjaya dipendekkan melalui inisiatif e-verifikasi dan menyumbang kepada penjimatan kos masa staf sekurang-kurangnya RM156,117 dalam tahun 2022.

### **Permohonan peruntukan pensyarah sambilan dan PTFT atas talian di FINEPortal**

Melalui permohonan peruntukan pensyarah sambilan dan PTFT atas talian di FINEPortalPortal, proses agihan peruntukan lebih terkawal dan ini menyumbang kepada penjimatan kos pensyarah sambilan dan PTFT sebanyak RM18,798,050.17.

### ***Virtual Account***

Inisiatif PBend mewujudkan *Virtual Account* memudahkan terimaan di akaun bank dikenal pasti dan ini menyumbang kepada pengurangan jumlah terimaan di bank yang tidak dikenal pasti sebanyak RM1,206,802.49 dalam tahun 2022.

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

BUKTI : [H2\\_B0072\\_HB02\\_20231\\_Tahap Hasil Dari Operasi.pdf](#)

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

BUKTI : [H2\\_B0072\\_HB03\\_20232\\_Tren Hasil Dari Operasi.pdf](#)

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

BUKTI : [H2\\_B0072\\_HB04\\_20233\\_Perbandingan Hasil Dari Operasi.pdf](#)

### **7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H2\\_B0072\\_HB05\\_20234\\_Kepentingan Hasil Dari Operasi.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.3 HASIL UTAMA 3**

#### **Hasil dari Operasi**

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

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

Komitmen PBend menyediakan perkhidmatan terbaik dalam operasi kewangan Universiti dizahirkan melalui pelan pendigitalan pengurusan kewangan dalam PSPB 2021-2015 di bawah objektif Kampus Pintar. FINEPay, *Cashless Counter*, e-Verifikasi, FINEP2.0, Sistem CPS, pembangunan modul permohonan peruntukan pensyarah sambilan (SS) dan pensyarah (PTFT) dan *Virtual Account* merupakan inisiatif pendigitalan pengurusan kewangan berimpak tinggi yang telah dilaksanakan dalam tahun 2022.

##### **1.1 FINEPay**

Inisiatif FINEPay membolehkan pelanggan membuat pembayaran secara elektronik terus kepada projek atau program yang telah didaftarkan oleh penganjur program atau pengendali projek. Kaedah ini memudahkan UiTM mengenal pasti maklumat pembayar, tujuan bayaran, kumpulan wang, projek, kategori hasil dan kod akaun. Inisiatif ini juga membolehkan transaksi terimaan direkodkan secara automatik bagi mempercepatkan proses terimaan.

##### **1.2 Cashless Counter**

*Cashless Counter* merupakan inisiatif berterusan PBend untuk menjadikan UiTM Kampus Tanpa Tunai. Sehubungan itu, platform pembayaran elektronik yang membolehkan transaksi pembayaran dibuat melalui peranti pintar (*e-wallet* dan kod QR) dan penggunaan kad debit/kad kredit melalui terminal POS (*Point of Sale*) di mana-mana sahaja di seluruh kampus UiTM telah diwujudkan untuk memudahkan pelanggan membuat bayaran dengan lebih mudah, selamat dan berintegriti.

##### **1.3 e-Verifikasi**

Fungsi e-Verifikasi telah diwujudkan dalam modul pengurusan harta FINEAsset bagi memantapkan proses pemeriksaan aset supaya prestasi dan keadaan aset dapat dipantau secara berkala dan tindakan lanjut pembetulan atau penambahbaikan dapat dilakukan dengan lebih cekap dan berkesan. Fungsi ini boleh dicapai melalui aplikasi portal kewangan FINEPortal di bawah modul FINEAsset di pautan <https://myfinancialsso.uitm.edu.my/>. Melalui e-Verifikasi, proses lebih mudah dan meningkatkan peratus verifikasi aset.

##### **1.4 FINEProcurementPLUS 2.0 (FINEP2.0)**

Melalui FINEP2.0, PBend telah menambah fungsi jenis perolehan kerja dan perkhidmatan fasiliti yang sebelum ini dilakukan secara manual. PBend telah menambah baik proses dalam penggunaan Prasarana Kekunci Awam (PKI) ke atas FINEP2.0 untuk memantapkan ciri-ciri kawalan keselamatan sistem. Penambahbaikan ini menjadikan masa proses perolehan lebih cepat, telus dan berintegriti.

##### **1.5 Sistem CPS**

Sistem *Cost Per Student* (CPS) membolehkan maklumat kos per pelajar dijana berdasarkan program, mod pengajian dan kampus secara automatik tanpa melibatkan pengiraan manual. Sistem ini membolehkan pihak pengurusan mendapatkan data strategik dengan lebih cepat dan berintegriti. Sistem CPS boleh dicapai melalui pautan <https://cps.uitm.edu.my/>.

##### **1.6 Permohonan Peruntukan Pensyarah Sambilan Separuh Masa (SS) dan Pensyarah Sambilan Sepenuh Masa (PTFT) di FINEPortal**

Merupakan strategi sasaran penjimatan kos dengan memusatkan proses permohonan peruntukan pensyarah sambilan dan pensyarah sambilan sepenuh masa (PTFT) yang sebelum ini dilakukan di kampus cawangan ke HEA, UiTM Shah Alam. Menu permohonan ini boleh dicapai melalui FINEPortal di bawah modul FINEPayroll (menu Permohonan Peruntukan HEA) dipautan <https://myfinancialsso.uitm.edu.my/>. Inisiatif ini menawarkan kawalan peruntukan yang lebih terancang.

### **1.7 Virtual Account**

*Virtual account* merupakan siri nombor akaun unik yang diwujudkan mengikut UKZ/PTJ dan dipautkan kepada akaun bank utama Universiti. Inisiatif ini membolehkan PBend mengemaskini maklumat *virtual account* semasa pengeluaran bil dan pembayar membuat bayaran terus kepada *virtual account* UKZ/PTJ yang berkenaan. Ini memudahkan transaksi dikenal pasti mengikut pemegang akaun berbanding akaun bank utama yang mempunyai pelbagai transaksi untuk pelbagai tujuan. Inisiatif ini menjadikan bilangan transaksi berkurangan dan lebih spesifik untuk dikenal pasti.

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

BUKTI : [H3\\_B0072\\_HB02\\_20231\\_7.3.2 Tahap Hasil Prestasi Kewangan.pdf](#)

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

BUKTI : [H3\\_B0072\\_HB03\\_20232\\_7.3.3 Trend Hasil Prestasi Kewangan.pdf](#)

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

BUKTI : [H3\\_B0072\\_HB04\\_20233\\_7.3.4 Penanda Aras Hasil Prestasi Kewangan.pdf](#)

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

BUKTI : [H3\\_B0072\\_HB05\\_20234\\_7.3.5 Kepentingan Hasil Prestasi Kewangan.pdf](#)