

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2023

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (KELANTAN)
PENGAJARAN & PEMBELAJARAN

KETUA PTJ :

ABDOL SAMAD BIN NAWI

KETUA UNIT KUALITI :

NIK ZAM NIK WAN

PENYELARAS :

NOORADZLINA BINTI MOHD PAUZI

PENULIS :

1. NOORADZLINA BINTI MOHD PAUZI
2. WAN SAIFUL'AZZAM BIN WAN ISMAIL
3. JULAINA BINTI BAISTAMAN
4. SUZANA BINTI SAN
5. SYUHAILA BINTI RAZAK
6. NORIDA BINTI SAIDI
7. MOHD HAFEEZ AL-AMIN BIN ABDUL WAHAB

8. NURUL SUHADA BINTI AZIZ
9. HASLINDA BINTI ABDUL HAMID
10. NORAINI BT JUNOH
11. NUR AIN BINTI ABDUL MALEK
12. WAN NUUR FAZLIZA BINTI WAN ZAKARIA
13. ROHAZLYN BINTI ROSLY
14. MIMI MAZLINA BT MOHAMAD
15. INTAN NURUL'AIN BINTI MOHD FIRDAUS KOZAKO
16. AZWAN SHAH BIN AMINUDDIN
17. MOHD FAIEZ BIN SUHAIMIN
18. NIK SARINA BINTI NIK MD SALLEH
19. NOORFADZILAH BINTI ARIFIN
20. FADHILAH BINTI MOHD ISHAK @ ZAINUDIN
21. ROSELIZA BINTI HAMID
22. WAN MASNIEZA BINTI WAN MUSTAPHA
23. FARAHAHIE BINTI FAUZI
24. ASMA SHAZWANI BINTI SHARI
25. NORAZMILA BINTI YUSOF
26. AZILAWATI BINTI ABDULLAH @ ABD AZIZ
27. NASUHAR BINTI AB AZIZ
28. NIK ZAM NIK WAN
29. NOR JASLINA BINTI NIK WIL
30. ANITA BINTI CHE HASSAN
31. SITI NOR ADAWIAH BINTI HUSSIN

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kepimpinan kanan yang berwibawa dan berkualiti merupakan pemacu kejayaan sesebuah institusi. Kepimpinan kanan yang efektif dan efisien dapat mencapai objektif, visi dan misi Universiti Teknologi MARA Cawangan Kelantan (UiTMCK) dan seterusnya menghasilkan prestasi kerja yang cemerlang. Justeru itu, kepimpinan kanan dapat menerajui dan mendorong warga kampus bekerja ke arah pencapaian matlamat UiTMCK sejajar dengan visi utama UiTM untuk menjadi *Globally Renowned University* menjelang tahun 2025 (GRU 2025).

Perancangan strategik 2021-2025 adalah asas utama yang digunapakai oleh kepimpinan kanan untuk merancang aktiviti-aktiviti yang mensasarkan kecemerlangan proses P&P dengan integrasi daripada bahagian, fakulti dan unit di UiTMCK secara sistematik dan menyeluruh agar objektif dapat dicapai. Unit Strategik dan Transformasi Universiti (UTU) bertanggungjawab memantau pencapaian petunjuk prestasi UiTMCK agar selari dengan objektif UiTM. Justeru itu, kepimpinan kanan adalah tunjang utama keberhasilan petunjuk prestasi UiTMCK dapat direalisasikan dengan memastikan segala keperluan sumber dari pelbagai aspek dipenuhi.

Kepimpinan kanan menggunakan pelbagai pendekatan yang sistematik untuk memantau dan memastikan proses P&P dilaksanakan mengikut prosedur yang telah ditetapkan di UiTMCK berlandaskan Amanat Naib Canselor ke arah mencapai kompetensi global. Justeru itu, keberkesanan pencapaian dan kecemerlangan P&P serta ketidakpatuhan terhadap prosedur yang ditetapkan dapat diukur oleh kepimpinan kanan melalui pemantauan secara berkala daripada unit yang bertanggungjawab. Seterusnya proses mengenalpasti risiko diuruskan oleh Unit Pengurusan Risiko (UPR) UiTMCK yang berfungsi untuk memastikan risiko setiap program akademik diurus dengan baik. Pelan risiko yang diadakan adalah untuk mengenal pasti risiko, mengetahui punca risiko, merancang tindakan pencegahan dan merangka kaedah kawalan jika risiko berlaku.

Kepimpinan kanan memantapkan sistem komunikasi dua hala bagi mencapai aspirasi GRU 2025 melalui beberapa mesyuarat yang melibatkan semua pengurusan kanan UiTMCK secara berkala diamalkan bagi memantapkan proses penambahbaikan proses P&P di UiTMCK. Ini bertujuan untuk mencapai prestasi yang disasarkan dalam bidang tumpuan. Proses penambahbaikan yang berterusan diadaptasi oleh kepimpinan kanan, di mana tindakan-tindakan strategik yang dirancang dengan teliti supaya program yang dirancang berkualiti, mencapai objektif dan menghasilkan output yang dapat memenuhi kehendak pelanggan UiTMCK.

Kepimpinan kanan mewujudkan jaringan ekosistem yang saling berkait dengan menerapkan amalan integrasi yang menyatupadukan bahagian, fakulti dan unit melalui pemuafakatan untuk mencapai bidang tumpuan. Kepimpinan kanan UiTMCK menitikberatkan aspek profesionalisme dalam usaha lonjakan kecemerlangan pengurusan P&P. Kepimpinan kanan UiTMCK juga menyemarakkan jaringan bersama universiti tempatan dan antarabangsa dengan mengadakan kolaborasi bersama melalui MOU dan MOA. Selain daripada itu, kolaborasi bersama industri juga dimanfaatkan oleh UiTMCK untuk pemindahan ilmu dan pengembangan bakat warga kampus.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Amanat Naib Canselor 2022 disampaikan oleh Profesor Ts. Dr. Hajah Roziah Mohd Janor mengariskan hala tuju UiTM secara menyeluruh ke arah mencapai Kompetensi Global. Hala tuju adalah selari dengan visi utama UiTM dalam Pelan Strategik UiTM 2025 untuk menjadikan UiTM sebagai *Globally Renowned University* (GRU). UiTM memfokuskan empat elemen iaitu ilmu, nilai, kemahiran dan tingkah laku. Ini bertujuan untuk melahirkan graduan yang lebih inovatif, berfikiran kognitif aras tinggi, mampu berkomunikasi dengan berkesan, celik teknologi, mampu menghayati nilai-nilai murni serta berupaya memberi sumbangan bakti kepada masyarakat, negara dan dunia. Berdasarkan amanat Naib Canselor ini, UiTMCK telah memilih bidang tumpuan Pengajaran dan Pembelajaran (P&P) untuk mencapai teras strategik pertama iaitu pendidikan berkualiti. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.2(1)).

Kepimpinan kanan yang diterajui oleh Profesor Madya Dr. Zulkifli Mohamed, Rektor UiTMCK untuk 6 bulan pertama tahun 2022, telah diganti dengan Profesor Dr. Hj Abdol Samad Nawi pada 1 Julai 2022. Pada tahun 2022 telah berlaku perubahan tampok kepimpinan kanan UiTMCK untuk melonjakkan kecemerlangan P&P, di mana TRHEA iaitu Professor Madya Ir. Dr. Ghazali Osman diganti oleh Profesor Madya Dr. Mohd Nasir Ismail pada 1 September 2022. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.2(2)). Barisan kepimpinan kanan dibantu oleh tujuh orang Ketua Pusat Pengajian (KPP) dan lapan orang Ketua Bahagian, dimana bidang tugas dan peranan telah dinyatakan dengan jelas di dalam surat lantikan untuk memperkasakan proses P&P. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.2(3)).

Hala tuju perancangan UiTMCK adalah berlandaskan Amanat Naib Canselor UiTM 2022 di mana Rektor UiTMCK menekankan pelbagai sasaran dalam mencapai GRU2025. Pada Februari 2022 Rektor UiTMCK telah menyampaikan Taklimat GRU2025: Pencapaian 2021 dan Perancangan 2022 UiTMCK. Intipati taklimat tersebut, kepimpinan kanan telah merancang sebanyak 69 sasaran yang perlu dicapai oleh setiap pemilik di UiTMCK. Dalam mencapai bidang tumpuan P&P, pemilik PI yang terlibat adalah BHEA, BHEP, Office of International Affairs (OIA) dan ICEPs. 19 sasaran berkaitan memorandum of understanding (MOU) atau memorandum of agreement (MOA) antarabangsa, lawatan akademik dan program pertukaran pelajar telah dirangka untuk mencapai sasaran tersebut. Hasil daripada program ini membolehkan pertukaran dan perkongsian ilmu, idea dan kepakaran dapat dimanfaatkan dalam mewujudkan pengajaran kolaboratif, penyelidikan, perundingan serta perkembangan bakat para pensyarah.

Amanat VC 2022 mengariskan 5 perkara tadbir urus tangkas dalam mencapai GRU2025. Kepimpinan kanan UiTMCK telah memberi penekanan untuk mempertingkatkan tadbir urus UiTMCK agar warga kampus mengambil inisiatif untuk melaksanakan perancangan tersebut. Perkara 4 dalam tadbir urus tangkas ialah mewujudkan jaringan ekosistem yang saling berhubung merangkumi akademia, penyelidikan, tadbir urus dan perbelanjaan tangkas serta berdaya tahan. Justeru itu, rektor menekankan keterlibatan semua staf dan pelajar dalam aktiviti P&P, penyelidikan, inovasi, pengkomersialan dan khidmat komuniti. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.2(4)).

Para pensyarah komited untuk mempelbagaikan kaedah pengajaran interaktif dan kreatif dengan menyertai pelbagai pertandingan inovasi di peringkat kebangsaan dan antarabangsa. Penglibatan kepimpinan kanan dapat dilihat dengan penganjuran *Kelantan International Learning and Innovation Exhibition (KILlex)* yang dirancang 2 tahun sekali. Kepimpinan kanan juga menggalakkan penglibatan pensyarah dan pelajar dalam *Virtual Innovation Competition (VIC)* dengan kerjasama Digit360 dan agensi-agensi luar. Ini membuka ruang kepada pensyarah untuk mengembangkan bakat sebagai juri pertandingan, untuk meningkatkan kepakaran pensyarah. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.2(5)).

SENARAI BUKTI:

1. [K0058 K01 KB02 20231 UiTMCK Lampiran Kepimpinan 1.2\(1\).pdf](#)

-
2. [K0058_K01_KB02_20232_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.2\(2\).pdf](#)
 3. [K0058_K01_KB02_20233_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.2\(3\).pdf](#)
 4. [K0058_K01_KB02_20234_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.2\(4\).pdf](#)
 5. [K0058_K01_KB02_20235_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.2\(5\).pdf](#)
 6. [K0058_K01_KB02_20231_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.2\(1\).pdf](#)
 7. [K0058_K01_KB02_20232_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.2\(2\).pdf](#)
 8. [K0058_K01_KB02_20233_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.2\(3\).pdf](#)
 9. [K0058_K01_KB02_20234_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.2\(4\).pdf](#)
 10. [K0058_K01_KB02_20235_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.2\(5\).pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pekeliling Akademik Bilangan 11 tahun 2022 telah dikeluarkan untuk memastikan kelancaran proses P&P di mana sesi ini dilaksanakan secara teradun (*Blended Learning*) dan memasukkan pelajar ke kampus adalah 100% dengan mematuhi SOP yang terkini. Walau bagaimanapun, pekeliing akademik masih membenarkan mod penyampaian P&P dilaksanakan secara fleksibel, untuk meminimakan risiko penularan wabak Covid-19 di kalangan warga kampus. Sehubungan dengan itu, kepimpinan kanan telah mengambil langkah yang proaktif dengan mengeluarkan SOP memasukkan pelajar ke kampus semester Mac-Ogos 2022 UiTM Cawangan Kelantan yang menggariskan 9 SOP yang perlu dipatuhi oleh warga kampus. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.3(1)).

Pengajaran secara kolaboratif diteruskan antara pensyarah, kolej pengajian/fakulti, universiti, dan industri. Ini memberi ruang kerjasama dengan profesional dan pakar runding yang bertauliah dalam bidang yang berkaitan. Oleh itu, kualiti P&P dapat ditambahbaik untuk menghasilkan modal insan yang berkualiti serta berkemahiran tinggi dan dapat memenuhi kehendak industri. Kepimpinan kanan mendokong aspirasi pengajaran kolaboratif dengan menubuhkan jawatankuasa untuk memastikan kelancaran proses P&P dengan mematuhi Pekeliling Akademik Bilangan 18 tahun 2022. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.3(2)). Justeru itu, pensyarah kekal relevan, dinamik dan kompeten dalam menyampaikan ilmu bagi meningkatkan kualiti pengajaran.

Kepimpinan kanan melalui KPP dan Koordinator Program (KP) setiap fakulti telah menyediakan Amanah Tugas Akademik (ATA) dan Amanah Tugas Pensyarah (ATP) berdasarkan kepakaran pensyarah. Agihan ATA dan ATP yang efektif telah menyumbang kepada kecemerlangan akademik mahasiswa di antaranya ialah 98.56% *Graduate on Time* (GOT) melebihi sasaran iaitu sebanyak 95%. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.3(3)). Kepimpinan kanan yang diketuai oleh TRHEA telah mengambil inisiatif untuk mengenalpasti ketersediaan alat bantu mengajar dengan melaksanakan lawatan audit ruang kuliah pada 28 – 29 September 2022. Ini dapat memastikan pelajar dan pensyarah mendapat fasiliti untuk P&P yang lebih kondusif. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.3(4)).

Pada tahun 2021 Kepimpinan kanan telah mengenalpasti keperluan mahasiswa B40 untuk kekal cemerlang dalam proses P&P, dengan itu Pusat Jaringan Industri dan Alumni (PJI) dengan kerjasama Persatuan Alumni UiTM Kelantan (PAUK) telah mengambil inisiatif dengan memperkenalkan program 1 Alumni 1 Laptop dan Sumbangan Dana bagi pembelian laptop/komputer baharu/terpakai bagi pelajar kurang berkemampuan UiTMCK. Program ini masih diteruskan untuk tahun 2022. Pada Februari 2022 seramai 51 orang pelajar telah menerima bantuan komputer riba dan jumlah bantuan ini berjumlah RM49,115.78. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.3(5)).

Kepimpinan kanan telah memberi sokongan kepada pensyarah untuk meningkatkan kualiti pengajaran dengan menyertai pertandingan inovasi pengajaran. Melalui penyertaan ini, para pensyarah lebih kreatif dan berinovasi dalam penyediaan bahan pengajaran, platform kaedah pengajaran dan penyampaian maklumat yang lebih sistematik dan efisien. Seterusnya melahirkan mahasiswa dengan kemahiran alaf baru seiring dengan perkembangan teknologi dan maklumat untuk lebih berdaya saing, motivatif dan dinamik. Di antara contoh inovasi yang disertai oleh pensyarah ialah Teaching and Learning Ideas (TALPI) 2022, VIC 2022 dan lain-lain pertandingan inovasi di peringkat kebangsaan dan antrabangsa.

Kepimpinan kanan telah mengambil resolusi terbaik bagi memastikan proses P&P dapat diteruskan dengan mewujudkan saluran telegram Sahabat HEA untuk penyebaran informasi terkini. UPA Helpdesk juga diwujudkan untuk membantu pensyarah berkaitan dengan proses penilaian dan pentaksiran. Unit kaunseling memainkan peranan untuk membantu pelajar dan pensyarah dalam menghadapi cabaran emosi pasca covid-19 dengan menganjurkan pelbagai

Program Mentoran

SENARAI BUKTI:

1. [K0058_K01_KB03_20231_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.3\(1\).pdf](#)
2. [K0058_K01_KB03_20232_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.3\(2\).pdf](#)
3. [K0058_K01_KB03_20233_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.3\(3\).pdf](#)
4. [K0058_K01_KB03_20234_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.3\(4\).pdf](#)
5. [K0058_K01_KB03_20235_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.3\(5\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepimpinan kanan menggunakan kaedah pemantauan secara berkala untuk memastikan kelancaran P&P di UiTMCK. Di antaranya, ialah Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), Mesyuarat TRHEA dan KPP, Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN), Mesyuarat Sumber Manusia, Mesyuarat Fakulti dan Mesyuarat Perancangan Strategik. Ini bagi memastikan program dan aktiviti yang dilaksanakan mengikut prosedur yang telah ditetapkan di UiTMCK. Mesyuarat Akademik adalah medium yang digunakan oleh pimpinan kanan untuk memastikan setiap maklumbalas dan keputusan mesyuarat diperingkat pimpinan kanan UiTMCK telah dipanjangkan untuk proses penambahbaikan P&P dan disebarkan kepada pensyarah (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.1(1)).

Keberkesanan proses P&P dipantau melalui Jawatankuasa Pengajaran dan Pembelajaran UiTMCK yang dipengerusikan oleh TRHEA bertujuan memantau pelaksanaan pengajaran di kalangan pensyarah, kesediaan pelajar terhadap proses P&P dan keupayaan pensyarah untuk mempelbagaikan teknik pengajaran. Praktis yang dijalankan di UiTMCK adalah mengambil sekurang-kurangnya 30% sampel pensyarah di setiap fakulti untuk dipantau. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.1(2)). Pemantauan juga dilaksanakan oleh Jawatankuasa Penasihat Akademik UiTMCK untuk mengurus hal-hal berkaitan dengan penasihat akademik fakulti. Peranan penasihat akademik lebih mencabar dalam menangani situasi dan masalah pelajar bukan sahaja yang berkaitan akademik, tetapi juga melibatkan masalah emosi mahasiswa untuk menghadapi cabaran pasca covid-19. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.1(3)).

Profesionalisme pensyarah, aktiviti P&P, fasiliti dan infrastruktur kampus juga dipantau melalui platform *Student's Feedback Online* (SuFO) untuk memastikan kualiti P&P tercapai dan memenuhi piawaian yang ditetapkan KPT, MQA dan badan-badan professional yang berkaitan. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.1(4)). Selain daripada itu, BHEA UiTMCK juga bertanggungjawab meneruskan program mentor mentee pensyarah bagi memantapkan profesionalisma pensyarah melalui tunjuk ajar dan perkongsian ilmu dari aspek pengajaran, inovasi, penyelidikan dan penerbitan.

Ketua Sistem Audit (KSA) di bawah pengurusan Unit Kualiti UiTMCK bertanggungjawab memantau dan melaporkan hasil audit kepada pimpinan kanan untuk ditambahbaik melalui pemantauan berkala oleh juruaudit dalam yang bertauliah. Bagi memantapkan proses P&P audit dalam telah dilaksanakan sebanyak 2 kali pada tahun 2022 yang bertemakan Pemantapan Tadbir Urus Jaminan Kecemerlangan dan Kecemerlangan P&P Tonggak Pendidikan Berkualiti. Selain itu, Audit ruang juga dijalankan untuk memastikan keperluan pengajaran berada dalam keadaan yang baik dan kondusif. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.1(5))

SENARAI BUKTI:

1. [K0058_K01_KB04_KC01_20231_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.1\(1\).pdf](#)
2. [K0058_K01_KB04_KC01_20232_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.1\(2\).pdf](#)
3. [K0058_K01_KB04_KC01_20233_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.1\(3\).pdf](#)
4. [K0058_K01_KB04_KC01_20234_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.1\(4\).pdf](#)
5. [K0058_K01_KB04_KC01_20235_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.1\(5\).pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Unit Pengurusan Risiko (UPR) UiTMCK berfungsi untuk memastikan risiko setiap program diurus dengan baik. Pelan risiko yang diadakan adalah untuk mengenal pasti risiko, mengetahui punca risiko, merancang tindakan pencegahan dan merangka kaedah kawalan jika risiko berlaku. UPR bertanggungjawab untuk mengkoordinasi fungsi Jawatankuasa Pemilik Risiko (JPR), Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Negeri (JKKPN) dan Jawatankuasa Bencana Negeri (JOBN).

Proses pengurusan risiko bermula dengan pendaftaran risiko oleh pegawai yang bertanggungjawab di dalam sistem pengurusan risiko iaitu *Electronic Records Management System* (e-RMS). (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.2(1)). Seterusnya, proses kemaskini dan analisa daftar risiko dilakukan untuk menentukan tahap impak risiko mengikut kategori, di mana empat kategori tahap impak risiko ditentukan seperti rendah, sederhana, tinggi dan extreme. Setelah tindakan pencegahan dilaksanakan, pegawai yang bertanggungjawab akan membuat pelaporan dengan menggunakan sistem e-RMS untuk merekod status tindakan pencegahan yang telah dilakukan seperti tarikh siap dan tarikh disemak. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.2(2)). Pada tahun 2022 terdapat 38 risiko yang didaftarkan dalam system e-RMS dan status serta tindakan pencegahan dibentangkan oleh UPR dalam mesyuarat MKSP. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.2(3)).

Pada semester Mac 2022, JOBN masih lagi bertanggungjawab untuk mengurus hal-hal berkaitan COVID-19 untuk persediaan kemasukan pelajar ke kampus UiTMCK. Di antara fungsi JOBN ialah menyelaras kajian dan mengumpul maklumat mengenai potensi dan risiko kejadian bencana di kampus negeri. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.2(4)).

Audit ruang yang dijalankan pada September 2022 telah mengenalpasti beberapa peralatan P&P dibilik kuliah dan makmal komputer kuliah yang rosak dan perlu dibaiki. Di antara peralatan yang dikenalpasti rosak ialah TV, penyaman udara, kipas, lampu dan cermin tingkap. Lawatan audit ruang telah disertai oleh TRHEA, KPP, KP, KUK, BPF, Infotech dan staf-staf bahagian HEA. Hasil penemuan audit telah dimajukan kepada pihak yang bertanggungjawab untuk tindakan lanjut. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.2(5)).

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_K01_KB04_KC02_20231_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.2\(1\).pdf](#)
2. [K0058_K01_KB04_KC02_20232_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.2\(2\).pdf](#)
3. [K0058_K01_KB04_KC02_20233_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.2\(3\).pdf](#)
4. [K0058_K01_KB04_KC02_20234_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.2\(4\).pdf](#)
5. [K0058_K01_KB04_KC02_20235_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.2\(5\).pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Bagi memantapkan proses penambahbaikan di UiTMCK, kepimpinan kanan telah mengamalkan konsep komunikasi dua hala melalui beberapa mesyuarat yang melibatkan semua pengurusan kanan UiTMCK secara berkala. Antaranya ialah Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif Negeri (JKEN) yang bertujuan membuat dan mengubal dasar dan keputusan pengurusan UiTMCK. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.3(1)). Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) yang bertujuan untuk melihat semula pencapaian UiTMCK (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.3(2)). Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN) yang bertujuan membincangkan agenda yang melibatkan urusan akademik. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.3(3)). Melalui mesyuarat yang dijalankan, kepimpinan kanan dapat mengenalpasti aktiviti-aktiviti penambahbaikan yang sesuai dengan pelaksanaan program berkaitan bidang tumpuan.

Kepimpinan kanan UiTMCK telah mengambil pendekatan yang proaktif dalam menangani risiko yang dikenalpasti dalam bidang P&P. KPSK telah melakukan penstrukturan projek dengan mengambil kira kekangan bahan dan peralatan untuk melancarkan proses P&P secara amali. Penambahbaikan yang berterusan berkaitan infrastruktur blok kuliah dan peralatan bantu mengajar telah dilaksanakan oleh BHEA melalui Jawatankuasa Audit Ruang. Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.3(4)).

Kajian semula dilaksanakan bagi memastikan penambahbaikan untuk mencapai prestasi yang disasarkan dalam bidang tumpuan. Kepimpinan kanan menekankan proses penambahbaikan berterusan yang mengandungi tindakan-tindakan strategik yang dirancang dengan teliti supaya program yang dirancang berkualiti, mencapai objektif dan menghasilkan output yang dapat memenuhi kehendak pelanggan UiTMCK. Secara umum prosedur penambahbaikan UiTMCK adalah berdasarkan daripada input dari borang maklum balas pelanggan yang berkaitan dengan program yang dijalankan.

Pandemik Covid-19 telah mentransformasikan proses P&P daripada kaedah tradisional kepada kaedah pengajaran yang lebih kreatif dan berinovatif untuk menarik minat pelajar pasca covid-19 yang menghadapi masalah untuk menyesuaikan diri dan menadaptasi proses P&P secara bersemuka. Oleh itu, Kepimpinan kanan telah menyediakan pelbagai kursus dan bengkel untuk penambahbaikan berterusan dan meningkatkan kemahiran dan kompetensi para pensyarah dalam menjayakan proses P&P termasuk pengajaran kolaboratif. Pada tahun 2022, terdapat 84 pengajaran kolaboratif di kampus Machang dan 20 di kampus Kota Bharu yang telah didaftarkan. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.4.3(5)).

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_K01_KB04_KC03_20231_UiTMCK_Lampiran_Kepimpinan_1.4.3\(1\).pdf](#)
2. [K0058_K01_KB04_KC03_20232_UiTMCK_Lampiran_Kepimpinan_1.4.3\(2\).pdf](#)
3. [K0058_K01_KB04_KC03_20233_UiTMCK_Lampiran_Kepimpinan_1.4.3\(3\).pdf](#)
4. [K0058_K01_KB04_KC03_20234_UiTMCK_Lampiran_Kepimpinan_1.4.3\(4\).pdf](#)
5. [K0058_K01_KB04_KC03_20235_UiTMCK_Lampiran_Kepimpinan_1.4.3\(5\).pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Integrasi adalah satu proses yang menyatupadukan warga kampus dan mahasiswa UiTMCK melalui pemuafakatan untuk mencapai bidang tumpuan. Usaha yang teratur dan sistematik diperlukan agar pelajar pasca covid-19 meraih semula kemahiran dan pengetahuan yang hilang sepanjang pandemic covid-19. Kepimpinan kanan mengalakan integrasi dikalangan ahli akademik dengan pelbagai pihak seperti Unit Kaunseling, Unit Kolej Kediaman, Unit Kesihatan dan lain-lain untuk menangani masalah ini. Selain itu, kaedah P&P yang kreatif, inovatif dan interaktif akan memberi kesan terhadap tahap penguasaan dan pencapaian akademik pelajar. Oleh itu, gabungan semua pihak diperlukan untuk menyusun dan membina semula modal insan berkualiti tinggi dengan mewujudkan jaringan ekosistem yang saling terhubung merangkumi akademia, penyelidikan, tadbir urus dan perbelanjaan yang tangkas serta berdaya tahan.

Untuk melonjak kecemerlangan proses P&P, kepimpinan kanan telah menggerakkan UTU UiTMCK melalui pengagihan petunjuk prestasi (PI) berkaitan P&P kepada bahagian/fakulti/unit di UiTMCK. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.5(1)). PI yang telah disasarkan perlu dilaksanakan secara holistik di setiap bahagian/fakulti/unit, di mana tiga fasa perancangan plan tindakan 2022. Fasa pertama ialah fasa penerimaan PI, fasa kedua ialah fasa perancangan dan penyediaan *Strategic Action Plan* (SAP), dan fasa ketiga ialah fasa permunian SAP. Integrasi di antara semua bahagian, fakulti dan unit telah mereliasasikan pencapaian GOT sebanyak 98.56% melebihi sasaran 95% pada tahun 2022. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.5(2)).

Kepimpinan kanan UiTMCK menitikberatkan aspek profesionalisme dalam aspek pengurusan P&P. Untuk memantapkan etika professionalisma, kepimpinan kanan menekankan kepatuhan akreditasi dari badan professional, semakan serta lawatan audit luar dan audit dalam secara berkala. Lawatan Audit Penaziran Diploma Perakaunan (AC110) oleh Pengurus Utama yang telah dilaksanakan pada 9 – 10 November 2022. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.5(3)). Kepimpinan kanan mengamalkan keterbukaan dan ketelusan dalam menerima laporan audit, seterusnya menyebarkan penemuan audit untuk penambahbaikan di setiap bahagian/fakulti/unit di UiTMCK. Hasil daripada semakan audit, dokumentasi fakulti perlu dikemaskini untuk penambahbaikan dari semasa ke semasa. Justeru itu, integrasi dan pembudayaan profesionalisme di kalangan warga kampus membantu proses P&P dan mencapai objektif strategik UiTMCK.

Aspirasi GRU2025 UiTM didokong oleh kepimpinan kanan untuk memperkasakan ketampakan UiTMCK diperingkat global dengan mengadakan kolaborasi yang berimpak tinggi bersama dengan universiti luar negara, melalui pelbagai MOU dan MOA. Secara tidak langsung, jaringan kolaborasi ini dapat merapatkan hubungan antara UiTMCK dan universiti luar negara dan proses pengembangan ilmu dapat diperluaskan. Usaha ini menunjukkan pandemik covid-19 tidak membantutkan kelestarian program pengantarabangsaan universiti dan seterusnya memantapkan rangkaian professional dan global para pensyarah. Pada tahun 2022, UiTMCK telah melaksanakan sebanyak 21 MOU/MOA. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.5(4)).

Selain daripada itu, kepimpinan kanan juga menggalakkan kolaborasi dengan pihak industri untuk pemindahan ilmu, pengembangan bakat dan memantapkan keupayaan UiTMCK sebagai sebuah institusi pendidikan yang berinovatif dan relevan seterusnya dapat membantu dalam menghasilkan graduan yang mampu berdepan dengan keperluan pekerjaan di masa hadapan. Pada tahun 2022, UiTMCK telah melaksanakan sebanyak 2 kolaborasi dengan industri. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.5(5)).

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_K01_KB05_20231_UiTMCK_LampiranKepimpinan1.5\(1\).pdf](#)
2. [K0058_K01_KB05_20232_UiTMCK_LampiranKepimpinan1.5\(2\).pdf](#)
3. [K0058_K01_KB05_20233_UiTMCK_LampiranKepimpinan1.5\(3\).pdf](#)

4. [K0058_K01_KB05_20234_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.5\(4\).pdf](#)
5. [K0058_K01_KB05_20235_UiTMCK_Lampiran Kepimpinan 1.5\(5\).pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Berdasarkan panduan Pelan Strategik UiTM2025, UiTM Cawangan Kelantan (UiTMCK) memulakan perancangan strategiknya bermula pada tahun 2020. Matlamatnya adalah untuk menjadikan UiTM sebagai Universiti Terkemuka Dunia menjelang tahun 2025. Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global, dan Prestasi Berorientasikan Nilai adalah tiga teras strategik utama yang digariskan dalam rancangan UiTMCK untuk mencapai matlamat ini. Selaras dengan matlamat Naib Canselor dalam Pelan Strategik UiTMCK 2025, fokus utama perancangan UiTMCK untuk tahun 2022 adalah pengajaran dan pembelajaran.

Sesuai dengan tema strategik UiTM2025, perancangan strategik UiTMCK tahun 2022 terarah kepada Education 5.0@UiTM, Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan dan Peluasan Akses Kepada Pendidikan. Dalam konteks Education 5.0@UiTM, fokus utama adalah memastikan penyediaan pendidikan bertaraf global, dengan penekanan pada perkembangan dua aspek penting iaitu Adab dan Amanah di kalangan pelajar dan ahli akademik. Ini melibatkan kajian semula terhadap kurikulum sedia ada dan peningkatan kerjasama fakulti bagi memastikan keunggulan UiTMCK terus terjaga.

Perancangan UiTMCK juga menitikberatkan pada Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan, melalui penguatan nilai-nilai pengajaran dan amalan untuk membentuk minda global di kalangan pelajar. Ini melibatkan kerjasama dengan program antarabangsa, pertandingan global, penanaman nilai Etika, Sikap, dan Integriti (ESI) melalui aktiviti kokurikulum dan kepimpinan, serta penekanan pada pembangunan bakat pelajar. Aspek kesejahteraan dan pengalaman kampus yang efektif juga diutamakan.

Perancangan Strategik UiTMCK turut meluaskan akses kepada pendidikan dengan memberi perhatian kepada orang kurang upaya, trek tahfiz, ahli sukan, dan golongan kurang bernasib baik. Usaha ini diselaraskan melalui inisiatif seperti Misi Akademik dan program Selangkah ke UiTM. Pengembangan program micro-credentials juga diberi penekanan melibatkan semua fakulti di dalam UiTMCK. Di samping itu, Kecemerlangan Global juga menjadi agenda utama dengan peningkatan penyelidikan translasi, penerbitan berkualiti tinggi, dan inovasi kreatif. Kejayaan dalam penyelidikan memberi kesan positif kepada mutu pengajaran dan pembelajaran di UiTMCK.

Secara asasnya, aktiviti perancangan dirangka melalui tiga fasa utama iaitu; Fasa Penerimaan, Fasa Perancangan, dan Fasa Pemurnian. Maklumat lanjut berkaitan dengan objektif perancangan dan aktiviti perancangan akan diterangkan di dalam bahagian 2.2. Unit Transformasi Univesrsiti (UTU) adalah unit yang bertanggungjawab menguruskan perancangan dan pencapaian. UiTMCK telah menggunakan Sistem i-Strategik dan Sistem Power Bi bagi mengurus data-data perancangan dan pencapaian. Kaedah pelaksanaan dan penyebaran maklumat oleh UTU dibincangkan di dalam bahagian 2.3. Seterusnya, bagi memastikan segala perancangan dijalankan, UTU mengamalkan proses pemantauan bersistematik. Fasa-fasa pemantauan akan dijelaskan dengan terperinci di dalam bahagian 2.4.1. Bagi memastikan objektif UiTMCK tercapai, penilaian risiko dibuat dari semasa ke semasa. Perbincangan berkenaan penilaian risiko diperincikan di dalam bahagian 2.4.2. Selain itu juga, UiTMCK komited di dalam mengkaji semula dan membuat tindakan penambahbaikan sekiranya terdapat kekurangan. Perbincangan ini diperincikan di dalam bahagian 2.4.3.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Bagi mendukung hasrat UiTM untuk menjadi sebuah universiti terkemuka dunia menjelang 2025 melalui Pelan Strategik 2025, UiTMCK merangka pelan perancangan strategik yang komprehensif yang memberi tumpuan kepada tiga (3) teras strategik iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berorientasikan Nilai. Bagi tujuan memperkasakan pelan perancangan kearah Pendidikan Berkualiti, hala tuju perancangan strategik UiTMCK di rangka berpaksikan tema strategik UiTM2025 iaitu Education 5.0@UiTM, Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan dan Peluasan Akses Kepada Pendidikan dengan memberi tumpuan kepada aspek bidang pengajaran dan pembelajaran.

Pada tahun 2022, UiTMCK telah menerima sebanyak 69 Petunjuk Prestasi (PI) daripada Bahagian Transformasi Universiti (BTU) yang meliputi lapan (8) Peneraju. Berdasarkan PI yang telah diagihkan, UiTMCK memulakan perancangan strategik UiTMCK dengan mengagihkan kesemua PI tersebut kepada semua bahagian di UiTMCK yang dikenali sebagai Pemilik iaitu Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA), Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP), Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri dan Alumni (BPJIA), Pendaftar, Bendahari dan Bahagian Fasilitas (BPF). Seterusnya, Pemilik akan mengagihkan PI tersebut kepada Pelaksana yang terdiri daripada fakulti-fakulti di UiTMCK. Pengagihan PI dilakukan adalah bertujuan untuk memastikan PI yang di agihkan dapat dilaksanakan oleh Pelaksana mengikut Definisi Operasi (OD) yang telah di tetapkan oleh BTU. (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.2(1))

Selain itu, Unit Perancangan Strategik UiTMCK telah membangunkan dan menggunakan sistem I-Strategik UiTMCK dan Sistem Power BI di UiTMCK bagi melancarkan proses perancangan, pemantauan dan pelaksanaan PI di laksanakan oleh Pemilik dan Pelaksana. Tambahan lagi, sistem I-Strategik UiTMCK dan Sistem Power BI juga digunakan untuk menjana pelaporan perancangan dan juga pencapaian bagi setiap PI yang telah di agihkan kepada Pemilik dan Pelaksana.

Di UiTMCK, proses pengagihan PI dilakukan bermula dengan UTU UiTMCK akan mengenalpasti PI berdasarkan Peneraju dan di petakan kepada Bahagian/Pemilik di UiTMCK. Ia bertujuan untuk memastikan PI yang diberikan adalah tepat dengan tanggungjawab dan bidang Pemilik di UiTMCK. Seterusnya, Pemilik UiTMCK akan berkomunikasi dengan Peneraju untuk membuat rundingan berkenaan PI dan bilangan sasaran. Pemilik seterusnya akan mengagihkan PI dan sasaran PI kepada Pelaksana UiTMCK melalui bengkel Pelan Tindakan Strategik (SAP) yang di anjurkan oleh UTU UiTMCK dan menggunakan sistem I-Strategik UiTMCK untuk proses perancangan dan pelaporan. (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.2(2)).

Bagi bidang pengajaran dan pembelajaran (P&P), kesemua PI yang melibatkan bidang P&P diagihkan kepada semua Pemilik dan Pelaksana melalui bengkel SAP menggunakan sistem I-Strategik UiTMCK. Antara Pemilik yang mempunyai PI yang melibatkan P&P adalah seperti BHEA, BHEP, BPJIA dan Pendaftar. Kesemua PI yang melibatkan P&P direkodkan dalam sistem I-Strategik UiTMCK dan seterusnya akan dipantau dan dilaporkan kepada Ketua PTJ dan seterusnya dihebahkan semua warga UiTMCK. Bagi tujuan pelaporan dan hebahan, UTU akan membuat pelaporan kepada ketua PTJ melalui mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) dan Mesyuarat Akademik. Selain itu, UTU juga menggunakan platform Google Classroom dan Emel untuk membuat hebahan berkenaan aktiviti, perancangan dan pelaporan pencapaian strategik UiTMCK kepada Pemilik, Pelaksana dan seluruh warga UiTMCK. Ia bertujuan untuk menyebarkan maklumat berkaitan aktiviti, perancangan dan pelaporan pencapaian strategik UiTMCK dari masa ke semasa. (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.2(3)).

SENARAI BUKTI:

1. [K0058_P01_PB02_20231_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.2\(1\).pdf](#)

2. [K0058_P01_PB02_20232_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.2\(2\).pdf](#)
3. [K0058_P01_PB02_20233_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.2\(3\).pdf](#)
- 4.
- 5.
6. [K0058_P01_PB02_20231_K0058_P01_PB02_20232_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.2\(1\).pdf](#)
7. [K0058_P01_PB02_20232_K0058_P01_PB02_20232_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.2\(2\).pdf](#)
8. [K0058_P01_PB02_20233_K0058_P01_PB02_20232_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.2\(3\).pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pelaksanaan pelan perancangan strategik UiTMCK dibangunkan berpandukan Rancangan Pelan Strategik UiTM2025. Untuk memastikan hasrat UiTM untuk menjadi sebuah Universiti Terkemuka Dunia menjelang tahun 2025 dicapai, pelan perancangan strategik UiTMCK dijalankan bermula dengan merancang pelan tindakan bersama Pemilik dan Pelaksana dan seterusnya melaksanakan aktiviti atau program bagi mencapai sasaran Petunjuk Prestasi (PI) yang telah ditetapkan.

Bagi memastikan hala tuju pelan perancangan strategik UiTMCK di fahami dan dilaksanakan dengan baik, proses penyampaian maklumat pelan perancangan strategik di lakukan dengan melibatkan semua ketua PTJ dan warga UiTMCK. Proses penyampaian maklumat di lakukan melalui bengkel Pelan Tindakan Strategik (SAP) yang di anjurkan oleh UTU UiTMCK yang melibatkan semua ketua-ketua PTJ seperti ketua-ketua unit, ketua-ketua bahagian dan ketua-ketua pusat pengajian di UiTMCK. Di samping itu, bengkel SAP juga bertujuan untuk melibatkan semua ketua PTJ untuk merangka pelan strategik mengikut bahagian masing-masing melalui sistem I-Strategik UiTMCK berdasarkan agihan PI yang telah ditetapkan. (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.3(1)).

Selain itu, proses penyampaian dan sebaran maklumat pelan strategik UiTMCK di lakukan melalui mesyuarat JKEN dan mesyuarat akademik. Ia bertujuan untuk memberi maklumat kepada ketua PTJ dan warga UiTMCK berkenaan perancangan dan pencapaian pelan strategik UiTMCK dari masa ke semasa. Sebaran maklumat perancangan dan pencapaian pelan strategik UiTMCK juga di buat melalui platform google classroom dan emel yang di bangunkan oleh UTU UiTMCK. (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.3(2)).

Bagi perancangan bidang P&P, pelan perancangan strategik UiTMCK di rancang berpandukan teras Pendidikan Berkualiti yang mengambil kira tema strategik UiTM2025 iaitu Education 5.0@UiTM, Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan dan Peluasan Akses Kepada Pendidikan. Bagi memastikan keseluruhan organisasi bergerak seiring dalam mencapai objektif yang ditetapkan, perancangan strategik UiTMCK telah menyediakan sistem i-Strategik untuk mengagihkan sasaran PI kepada Pemilik dan Pelaksana. Inisiatif-inisiatif yang dirancang direkodkan ke dalam sistem i-Strategik melalui Borang Perancangan dan Pencapaian (BPP) (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.3(3)).

Melalui sistem i-Strategik, paparan Dashboard Perancangan di dalam sistem i-Strategik dapat membantu Pemilik dan Pelaksana dalam menyelaras perancangan yang dibuat. Dashboard Perancangan disediakan bagi menyelaras perancangan inisiatif yang dibuat. Dashboard tersebut akan memapar bilangan inisiatif-inisiatif yang dirancang dan jumlah sasaran yang diperlukan. Perancangan yang ideal adalah bilangan kedua-dua item tersebut adalah sama. Borang BPP dan Dashboard Perancangan di dalam sistem i-Strategik boleh diakses melalui Google Classroom iaitu kumpulan Pemilik, Pelaksana, dan Warga UiTMCK. Dengan itu, data-data perancangan dapat diakses oleh kesemua warga kampus mengikut kekangan jenis peranan (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.3(4)).

Selain itu, UTU turut menyediakan Dashbord Pencapaian dari semasa ke semasa. Hal ini bagi memastikan setiap Pemilik dan Pelaksana mengemaskini pencapaian semasa seterusnya merencanakan lagi pelaksanaan perancangan dengan berkesan. Perbandingan antara Pemilik dan Pelaksana juga dipaparkan melalui graf dan carta pai sebagai motivasi untuk meningkatkan lagi usaha mencapai PI masing-masing khususnya berkaitan P&P (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.3(4)). Maklumat-maklumat ini juga boleh diakses oleh setiap warga UiTMCK seterusnya meningkatkan lagi pencapaian PI secara maksimum. Setiap warga sentiasa dimaklumkan pencapaian semasa dan dibekalkan dengan pelbagai maklumat yang berkaitan terutama menghayati hala tuju perancangan strategik UiTM2025 seterusnya menjadikan UiTM sebuah universiti terkemuka dunia menjelang 2025.

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_P01_PB03_20231_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.3\(1\).pdf](#)
2. [K0058_P01_PB03_20232_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.3\(2\).pdf](#)
3. [K0058_P01_PB03_20233_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.3\(3\).pdf](#)
4. [K0058_P01_PB03_20234_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.3\(4\).pdf](#)
5. [K0058_P01_PB03_20235_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.3\(5\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Untuk mencapai hala tuju pelan strategik UiTMCK, UiTMCK menjalankan pemantauan pelan perancangan yang telah dirancang oleh Pemilik dan Pelaksana. Pemantauan dilakukan oleh ketua PTJ dan Pelaksana. Diperingkat ketua PTJ, pelaksanaan pemantauan dilakukan melalui mesyuarat secara bulanan bersama ketua PTJ untuk menyemak, menilai, dan membandingkan pelan perancangan dan pencapaian dengan PI yang telah ditetapkan. Ia bertujuan untuk memastikan supaya PI yang telah dirancang dan dilaksanakan adalah bertepatan dengan PI dan OD yang telah ditetapkan oleh BTU selain untuk mengenalpasti masalah yang timbul dalam pelaksanaan perancangan. (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1(1)).

Pemantauan juga melibatkan Pelaksana, yang diminta untuk melaporkan pencapaian perancangan strategik melalui bengkel pelaporan pencapaian berkala. Bengkel ini memantau pencapaian perancangan strategik Pelaksana secara berkala, juga sebagai platform bagi Pemilik dan Pelaksana untuk menyemak dan menilai status perancangan yang dilakukan serta memberi peluang kepada Pemilik dan Pelaksana mengenalpasti masalah yang timbul semasa pelaksanaan pelan strategik. (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1(2)).

Pemantauan juga dilakukan melalui sistem i-Strategik UiTMCK, Pemilik dan Pelaksana perlu mengemaskini dan melaporkan maklumat perancangan dan pencapaian melalui borang sistem i-Strategik. Ini memastikan pencapaian Pelaksana dipantau oleh Pemilik bersesuaian dengan OD dan PI yang ditetapkan. Melalui sistem ini, Pelaksana perlu memuatnaik bukti pencapaian yang seterusnya akan disemak dan disahkan oleh Pemilik. Sistem i-Strategik sangat membantu di dalam proses pemantauan di mana ia dapat memaparkan status terkini pencapaian melalui Dashboard Pencapaian seperti Pencapaian keseluruhan UiTMCK, Graf pencapaian mengikut PI, Graf pencapaian mengikut Pemilik dan Graf pencapaian mengikut Pelaksana.

Bagi memperkasakan P&P di UiTMCK, pelbagai perancangan dirancang oleh Pemilik dan Pelaksana melalui i-Strategik pada 2022. UTU memantau perancangan ini melalui i-Strategik dan melalui mesyuarat berkala bersama Pemilik dan Pelaksana. Pemantauan juga dilakukan di peringkat fakulti dimana setiap perancangan Pelaksana dibentangkan dan dibincangkan dalam mesyuarat akademik fakulti untuk memastikan perancangan yang dirancang dapat dilaksanakan dengan baik (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1(3)). Oleh itu, pemantauan dilakukan secara sistematik melalui i-Strategik. Data perancangan dan pencapaian dapat diakses mudah melalui sistem ini. Pencapaian i-Strategik juga digunakan dalam pelaporan di mesyuarat penting dan Dashboard Pencapaian boleh diakses oleh semua warga UiTMCK melalui Google Classroom. UTU melaporkan pencapaian bulanan kepada PTJ dalam mesyuarat JKEN.

SENARAI BUKTI:

1. [K0058_P01_PB04_PC01_20231_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1\(1\).pdf](#)
2. [K0058_P01_PB04_PC01_20232_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1\(2\).pdf](#)
3. [K0058_P01_PB04_PC01_20233_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1\(3\).pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Bagi menangani risiko ketidakcapaian Petunjuk Prestasi (PI), UTU telah mendaftarkan risiko di Unit Pengurusan Risiko (UPR), UiTMCK. Antara tujuan utama adalah untuk memastikan risiko dapat dikawal dengan baik dan diselia oleh UPR. UPR akan memantau perkembangan dari semasa ke semasa. Proses pengurusan risiko bermula dengan pendaftaran risiko oleh pegawai yang bertanggungjawab di dalam sistem pengurusan risiko iaitu Electronic Records Management System (e-RMS). Seterusnya, proses kemaskini dan analisa daftar risiko dilakukan untuk menentukan tahap impak risiko mengikut kategori, di mana empat kategori tahap impak risiko ditentukan seperti rendah, sederhana, tinggi dan extreme (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2 (1)). Bagi tahun 2022, terdapat dua risiko yang melibatkan UTU iaitu;

1. Risiko ketidakcapaian sasaran Performance Indicators (PI) UiTM2025, UiTM Cawangan Kelantan.
2. Risiko ketidakcapaian sasaran Performance Indicators (PI) UiTM2025, UiTM Cawangan Kelantan bagi tahun 2022

Status tindakan pencegahan dibentangkan oleh UPR dalam mesyuarat MKSP. Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2(2)).

Penilaian laporan hasil semakan suatu aktiviti/program/projek ditentukan berdasarkan status terkini pelaksanaan aktiviti/program/projek tersebut. Hasil maklumbalas dan keputusan yang telah dibuat dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) diambil maklum oleh UTU untuk tindakan selanjutnya. Seterusnya, mesyuarat bersama Ketua Pemilik petunjuk prestasi telah diadakan untuk menetapkan strategi berdasarkan teras.

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_P01_PB04_PC02_20231_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2\(1\).pdf](#)
2. [K0058_P01_PB04_PC02_20232_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2\(2\).pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Tindakan mengkaji semula dan tindakan penambahbaikan perancangan strategik UiTMCK bermula dengan proses semakan dan pemantauan berpandukan kepada pembahagian Petunjuk Prestasi (PI) kepada setiap bahagian. Tumpuan terhadap pengajaran dan pembelajaran boleh dirujuk pada Dashboard Pencapaian UiTMCK 2022 sistem i-Strategik UiTMCK. Ia merujuk kepada teras utama perancangan strategik UiTM2025 yang melibatkan teras Pendidikan Berkualiti yang mengambil kira tiga tema strategik utama iaitu Education 5.0@UiTM, Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan dan Peluasan Akses Kepada Pendidikan yang seterusnya yang menjurus kepada pelaksanaan proses pengajaran dan pembelajaran sepanjang tahun 2022 di UiTMCK. (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 (1)).

Bagi memperbaiki dan menambahbaik perancangan dan pencapaian Petunjuk Prestasi (PI) UiTMCK, UiTMCK melalui UTU melaksanakan siri bengkel dan Mesyuarat bersama Pemilik dan Pelaksana seperti Mesyuarat Pemantauan Pencapaian Sukuan yang bertujuan untuk mengkaji semula perancangan dan pencapaian dan seterusnya melaksanakan tindakan penambahbaikan. Sebagai contoh, UTU UiTMCK melaksanakan siri bengkel dan mesyuarat bersama Pemilik dan Pelaksana yang memberi peluang kepada Pemilik dan Pelaksana untuk berbincang dan berkomunikasi dalam usaha untuk membuat perancangan dan penstrukturan semula perancangan yang telah di rancang. Tindakan ini seterusnya akan menghasilkan satu perancangan yang komprehensif dan holistik yang seterusnya dapat menghasilkan perancangan strategik yang berkualiti dan mencapai PI yang selari dengan pelan perancangan strategik UiTM2025. (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 (2)).

Bagi melonjakkan kecemerlangan P&P di UiTMCK, Pemilik dan Pelaksana UiTMCK telah mengambil pendekatan yang proaktif dan menekankan proses penambahbaikan secara berterusan dengan mengambil kira tindakan-tindakan yang strategik dengan teliti. Hal ini dibuktikan dengan Petunjuk Prestasi berkaitan P&P menunjukkan pencapaian yang baik di mana PI dibawah Bahagian Hel Ehwat Akademik (BHEA) merekodkan pencapaian 100% tahun 2022. Ia menunjukkan bahawa tindakan-tindakan strategik yang di laksanakan menghasilkan pencapaian yang cemerlang yang seterusnya mendukung hasrat UiTM untuk menjadi sebuah universiti terkemuka dunia menjelang 2025. (Rujuk UiTMCK_ Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 (3)).

Setelah proses semakan dan pemantauan dibuat secara komprehensif, laporan hasil semakan aktiviti / program / projek tersebut dibentangkan dalam beberapa mesyuarat yang berkaitan. Pelaksanaan aktiviti / program / projek yang berkesan melibatkan staf dan juga pelajar UiTMCK dan sistem pemantauan yang telah dijalankan terdapat peningkatan pencapaian aktiviti perancangan strategik yang terlibat secara langsung dengan P&P.

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_P01_PB04_PC03_20231_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3\(1\).pdf](#)
2. [K0058_P01_PB04_PC03_20232_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3\(2\).pdf](#)
3. [K0058_P01_PB04_PC03_20233_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3\(3\).pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Unit Transformasi Univesrsiti (UTU) telah ditambahbaik dengan memperkenalkan inovasi baru yang mengguna pakai aplikasi i-Strategik yang berkonsepkan capaian maklumat bersepadu (Rujuk UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 (1)). Kaedah ini memudahkan lagi semua pihak untuk mengakses dan menghantar semula borang yang telah lengkap diisi oleh pelaksana. Taklimat mengenai aplikasi i-Strategik ini telah disebarluaskan kepada pemilik dan pelaksana di UiTMCK.

Pada peringkat perancangan, aktiviti,program atau projek yang melibatkan P&P akan dirancang mengikut Petunjuk Prestasi (PI) yang telah ditetapkan dibawah pemilik HEA yang merangkumi tujuh PI kesemuanya. Pihak pengurusan kanan HEA akan terlibat bermula dari bengkel pra-perancangan, bengkel agihan, dan bengkel penyediaan dokumen perancangan dan memainkan peranan yang penting bagi memastikan aktiviti-aktiviti yang dianjurkan oleh pelaksana dan pemilik mendapat kerjasama semua pihak dan melancarkan semua urusan. Objektif aktiviti,program dan projek yang melibatkan P&P mencapai matlamat dan mendapat kerjasama semua pihak. Akhirnya satu dokumen perancangan aktiviti,program dan projek yang melibatkan P&P dapat dihasilkan sebagai panduan kepada semua pemilik dan pelaksana (Rujuk UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 (2)).

Pengurusan fakulti memainkan peranan penting pada peringkat pelaksanaan untuk memastikan semua rancangan aktiviti, program, projek dan P&P yang dirancang dijalankan. Pemilik dan pelaksana akan bekerjasama untuk melaporkan pencapaian setiap bulan kepada UTU. Ini akan dilakukan dengan mengemaskini pencapaian ke dalam sistem i-Strategik.Pihak pengurusan kanan dapat memantau status pencapaian melalui sistem i- Strategik (Rujuk UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 (3)). Dengan sistem ini, P&P UiTMCK dapat dijalankan dengan lancar dan sistematik dalam memenuhi matlamat Perancangan Strategik UiTM2025.

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_P01_PB05_20231_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 \(1\).pdf](#)
2. [K0058_P01_PB05_20232_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 \(2\).pdf](#)
3. [K0058_P01_PB05_20233_UiTMCK_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 \(3\).pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai sebuah institusi yang dipandang tinggi oleh masyarakat terutamanya di negeri Kelantan, UiTMCK amat komited dalam mengekalkan perkhidmatan dan reputasi cemerlang yang telah dibina selama puluhan tahun sejak penubuhannya. Malahan, UiTMCK sedar dan percaya terdapat peluang yang luas dalam memperbaiki mutu perkhidmatan dan pencapaiannya. Pelanggan UiTMCK terdiri dari pelbagai peringkat lapisan masyarakat. Bakal pelajar, pelajar, masyarakat, ibu bapa, pihak industri, pembekal dan organisasi atau agensi dikenal pasti sebagai pelanggan UiTMCK yang dihormati dan perlu diberikan perkhidmatan yang berkualiti. Menyedari perkhidmatan hakiki UiTMCK sebagai institusi pendidikan, sekali lagi bidang tumpuan 'Pengajaran dan Pembelajaran' dipilih bagi laporan AKNC 2022.

Selari dengan Pelan Strategik 2025 UiTM untuk menjadi universiti terkemuka di dunia, UiTMCK menjadikan pelan tersebut sebagai teras perkhidmatannya. Pelbagai usaha dan **perancangan** dilakukan dalam mencapai tiga teras strategik Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berasaskan Nilai. Melalui Unit Transformasi Universiti (UTU), pelan strategik disebarluaskan kepada seluruh warga UiTMCK dengan setiap Pusat Tanggungjawab (PTJ) di bawah UiTMCK mempunyai petunjuk prestasi tersendiri yang perlu dicapai. Bengkel Perancangan Strategik adalah antara acara tahunan terbesar di UiTMCK dalam usaha mengenal pasti **pendekatan** yang akan digunakan dalam memenuhi petunjuk prestasi.

Dalam peringkat **pelaksanaan** perancangan terutamanya bidang tumpuan P&P, pendekatan seperti bengkel berkala, webinar, mesyuarat dan penganjuran program-program berkaitan telah dilaksanakan. Sebagai contoh, UiTMCK telah mengadakan Bengkel P&P menggunakan Microsoft Teams dan webinar pengurusan tangkas yang mendapat sambutan sangat baik dari seluruh warga UiTM. Bagi memastikan UiTM bergerak ke arah menjadi universiti terkemuka dunia, pelbagai jalinan kerjasama seperti MoU dan MoA bersama organisasi antarabangsa juga telah dijalankan. Siri-siri 'International Lecture Series' dan Collaborative Group Collaborative Teaching (CGCT) merupakan hasil **pelaksanaan** perancangan ini. Sistem-sistem utama seperti SIMS, ICRESS, UFUTURE dan HR2U dan sistem-sistem sokongan seperti UNITS dan eRMS juga sudah pasti membantu kelancaran pelaksanaan segala perkhidmatan oleh UiTMCK.

Sudah tentu, segala perancangan dan pelaksanaan jika tiada **pemantauan** dan seterusnya **penambahbaikan** adalah tidak baik. Justeru, sistem pemantauan seperti Sistem Pengurusan Risiko (eRMS) dan Sistem Pengurusan Fasiliti merupakan pengantara kepada proses tersebut. Hasil-hasil maklum balas dan aduan seperti SuFo dan aduan pelanggan juga dianalisis dan tindakan segera diambil bagi memastikan kepuasan hati pelanggan.

Bagi tahun 2022, hasil analisis dari maklum balas pelanggan mendapati majoriti atau lebih 75% responden secara keseluruhannya berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan. Selain dari tindakan segera yang boleh diambil seperti penyelesaian aduan fasiliti, tindakan jangka panjang adalah melalui pendaftaran di bawah unit risiko supaya **penambahbaikan** berterusan dapat dijalankan.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCK amat menitik berat dan meneliti sepenuhnya setiap aspek dalam bidang tumpuan selari dengan keperluan dan kehendak kumpulan sasar. Kerangka strategik yang menunjukkan kepentingan pelanggan kepada universiti dalam menggalas hala tuju strategik dibentuk dan dipeta dalam **Pelan Strategik 2025**. Tumpuan terhadap pelanggan melibatkan proses perancangan, pelaksanaan, pemantauan, pengurusan risiko, kajian semula, tindakan penambahbaikan dan amalan serta pembudayaan ke arah perkhidmatan yang berkualiti yang seterusnya memberikan impak secara langsung terhadap pelanggan.

Sifat komited dan dedikasi UiTMCK terhadap perancangan dan pelaksanaan bidang tumpuan, Pengajaran dan Pembelajaran (P&P), dapat dilihat melalui pendekatan pengenalpastian kumpulan sasar utama yang terdiri daripada:

1. **Pelanggan Dalaman** yang merupakan pelajar semasa, staf akademik dan staf bukan akademik UiTMCK
2. **Pelanggan Luaran** terdiri daripada bakal pelajar, alumni, pihak industri, pembekal dan agensi luar

Pengenalpastian kumpulan sasar dalam bidang tumpuan adalah selari dengan **teras strategik** – Pendidikan Berkualiti dengan pencapaian 6 Bintang SETARA dan **Dasar Pengajaran & Pembelajaran UiTM 2021** (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2(1)). Dalam usaha memantapkan kualiti P&P secara dalam talian, UiTMCK menganjurkan Bengkel Pemantapan P&P: Teknologi dalam Pengajaran Menggunakan Microsoft Teams yang telah disertai oleh 400 orang pensyarah UiTM seluruh Malaysia. Penganjuran Sesi Bual Bicara A.D.A.B juga telah meraih 876 tontonan dan penyertaan daripada 551 pensyarah seluruh sistem UiTM sebagai persiapan awal P&P pasca COVID-19.

Inisiatif yang seterusnya adalah melalui **penganjuran webinar** yang memfokuskan penglibatan kumpulan sasar. Webinar Perpustakaan Tengku Anis 2022 Siri 1,2,3 dan 4 sebagai contoh merupakan pendekatan yang diambil oleh UiTMCK dalam membudayakan ilmu dan penyelidikan di kampus yang bukan sahaja memanfaatkan pensyarah malahan pelajar seluruh sistem UiTM. Ini dibuktikan dengan kejayaan UiTMCK dalam penerbitan jurnal berimpak tinggi dan pemerolehan geran nasional serta antarabangsa melebihi sasaran petunjuk prestasi yang telah diperturunkan Bahagian Transformasi Universiti (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2(2)).

Selain itu, penglibatan staf bukan akademik juga adalah secara langsung dalam menentukan nilai kebersamaan dan kolektif warga UiTMCK. Saranan pengurusan tertinggi terhadap penghayatan **ESI - Kecemerlangan, Sinergi dan Integriti** ke arah pencapaian hasil kualiti yang bermanfaat dan berimpak tinggi dijayakan melalui penganjuran Webinar Pengurusan Tangkas Siri 1, 2 dan 3. Ketiga-tiga siri webinar ini telah berjaya mendapat sokongan dan meraih ribuan tontonan umum (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2(3)).

Menyedari akan kepentingan melahirkan graduan yang berketerampilan, berkebolehan dan berdaya saing di peringkat global, UiTMCK memeterai **memorandum perjanjian** program akademik, penyelidikan dan geran padanan bersama universiti awam dan antarabangsa. Melalui pendekatan ini, kumpulan sasar dikenalpasti dan dilibatkan dalam pelbagai aktiviti pengantarabangsaan antaranya *International Lecture Series 1 and 2* yang mencatatkan rekod penyertaan para akademik dari Malaysia, Indonesia, Vietnam, Thailand, Brunei dan Filipina (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2(4)).

Selain itu, sokongan UiTMCK terhadap penglibatan pelajar dalam **program kolaborasi sinergi** membuahkan hasil apabila seorang pelajar semester 3 daripada program IC210 terpilih mewakili Malaysia dalam ICYF International Young Volunteers Camp 2022 di Antalya, Turkiye, manakala pelajar dari Kolej Pengajian Seni Kreatif berjaya memenangi tempat ketiga kategori *Visual Communication Design* dalam pertandingan HONOR Talents 2022 Global Design Award (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2(5)).

Pendekatan UiTMCK dalam pengenalpastian kumpulan sasar ini menunjukkan hubungan simbiosis sebuah institusi dengan pelanggan demi kebaikan dan kepentingan bersama.

SENARAI BUKTI:

1. [K0058_T01_TB02_20231_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2\(1\).pdf](#)
2. [K0058_T01_TB02_20232_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2\(2\).pdf](#)
3. [K0058_T01_TB02_20233_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2\(3\).pdf](#)
4. [K0058_T01_TB02_20234_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2\(4\).pdf](#)
5. [K0058_T01_TB02_20235_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2\(5\).pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Proses mengenal pasti kumpulan sasar dalam bidang tumpuan, Pengajaran & Pembelajaran (P&P) iaitu pelanggan dalaman dan luaran dijalankan secara bersasar di mana aspek keterangkuman (*inclusivity*) amat dititikberatkan. Data pelanggan utama UiTMCK dikumpul, disimpan, dan dikenal pasti melalui beberapa kaedah seperti **data simpanan Bahagian Pentadbiran** UiTMCK, pengisian maklumat melalui Google Form yang disebarikan melalui **platform dalam talian** seperti Facebook, laman web UiTMCK, serta WhatsApp. Hebahan daripada Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri & Alumni (BPJIA) juga dibuat bagi mengenalpasti data mahasiswa dan alumni yang terlibat dalam aktiviti keusahawanan (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.3(1)).

Sambutan yang menggalakkan seterusnya membawa kepada keterlibatan (*engagement*) yang optimum daripada semua lapisan pelanggan UiTMCK sama ada dalaman atau luaran. Pelanggan termasuk pelajar, pensyarah, dan alumni terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam aktiviti-aktiviti yang dirancang sama ada di **peringkat fakulti, kampus, atau universiti**. Antara aktiviti yang telah dijalankan dan berjaya mencapai objektif yang ditetapkan termasuk Alumni Sharing Session sempena REIACt Day 2022, Program Alumni Talk (Career Development in The Era IR 4.0), FSKM Alumni Talk Series, Program Motivasi "Kejayaan Bermula Di Sini" bersama Zaki Zainal, dan Webinar Kerjaya: Halatuju Kerjaya Graduan Mahasiswa (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.3(2)). Bengkel Pemantapan P&P: Teknologi Dalam Pengajaran Menggunakan Microsoft Teams pula dianjurkan oleh pihak ILD UiTMCK bagi memperkasakan penguasaan teknologi P&P dalam kalangan pensyarah (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.3(3)). Program 1 Alumni 1 Laptop pula menyasarkan **sumbangan komputer riba** kepada mahasiswa daripada golongan B40 bagi menzahirkan sokongan padu pihak pengurusan terhadap pembangunan dan kecemerlangan akademik para mahasiswa UiTMCK. Sumbangan berbentuk wang tunai kepada Tabung Persatuan Alumni UiTM Kelantan0 (PAUK) yang diterajui oleh Dr. Yusri Huzaimi Mat Jusoh di mana PAUK turut memenangi Tempat Ke-3 Anugerah Sumbangan Alumni atas jumlah sumbangan yang berjaya dicapai. Kesemua program ini memberi impak besar kepada pembangunan P&P pelajar, pensyarah, dan alumni secara tidak langsung. Perkongsian yang dibuat menunjukkan bahawa pemerkasaaan (*empowerment*) dalam proses melibatkan para pelanggan dalaman dan luaran UiTMCK dijalankan secara telus dan efektif oleh pihak pengurusan UiTMCK (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.3(4)).

Selain itu, para pelajar, pensyarah, dan alumni juga diberikan **suntikan ilmu spiritual** melalui Bengkel Pengurusan Kesihatan Mental Menurut Psikospiritual Islam: Atasi Kemurungan Kuasai Tekanan yang menekankan kesihatan mental bagi menjamin integriti golongan sasar dan mengurangkan **risiko** kegagalan proses P&P. Para alumni pula didedahkan kepada **ilmu keusahawanan** yang diperoleh semasa menjadi mahasiswa UiTMCK. Ini dapat dibuktikan melalui keterlibatan dalam **Konvensyen Usahawan Alumni Universiti Awam Ke-2** pada tahun 2022. Antara alumni yang terlibat adalah Pengurus Faizol dTimur Agrofarm, Encik Muhammad Faizol Ridhzuan (usahawan cendawan) dan Encik Mohd Azrie daripada Nebula Horizon Sdn. Bhd (produk kesihatan dan kecantikan). Pihak pengurusan UiTMCK khususnya Kolej Pengajian Seni Kreatif juga berjaya membuktikan keberkesanan P&P melalui kejayaan mewujudkan **muzium berasaskan lukisan tiga dimensi (3D)** Kota Bharu yang pertama dan terbesar di Pantai Timur dengan kerjasama Majlis Perbandaran Kota Bharu - Bandar Raya Islam (MPKB-BRI). KB3D juga diwujudkan dan dibuka kepada orang ramai sebagai nilai tambah untuk menarik kehadiran pelancong ke negeri Kelantan khususnya ke Bazar tengku Anis (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.3(5)).

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_T01_TB03_20231_K0058_T01_TB03_20234_UiTMCK_Lampiran Tumpuan](#)

[Pelanggan 3.3\(1\).pdf](#)

2. [K0058_T01_TB03_20232_K0058_T01_TB03_20234_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.3\(2\).pdf](#)

3. [K0058_T01_TB03_20233_K0058_T01_TB03_20234_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.3\(3\).pdf](#)

4. [K0058_T01_TB03_20234_K0058_T01_TB03_20234_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.3\(4\).pdf](#)

5. [K0058_T01_TB03_20235_K0058_T01_TB03_20234_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.3\(5\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Tahun 2022 menyaksikan tiga (3) Memorandum Perjanjian antara UiTMCK dengan Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur (UPNVJT), Indonesia (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1(1)). MoA ini melibatkan pertukaran pelajar, pertukaran pensyarah dan symposium bersama. Ini menunjukkan komitmen padu pihak UiTMCK dalam memperkukuhkan kerjasama antara kedua buah universiti dan memperluas peluang pembelajaran serta perkongsian pengetahuan di antara pelajar dan pensyarah dari kedua-dua institusi. Ini juga menunjukkan **pengiktirafan** institusi pendidikan tinggi antarabangsa kepada proses P&P yang dijalankan oleh UiTMCK khususnya. Selain itu, pelanggan luaran juga menerima ganjaran apabila pihak pelanggan dalam UiTMCK dilantik sebagai Pakar Rujuk dalam pelbagai bidang oleh institusi pendidikan diiktiraf yang lain.

Di peringkat UiTMCK sendiri, staf akademik sentiasa ditawarkan dengan **pelbagai program akademik** sama ada berbentuk bual bicara secara lebih santai atau berbentuk praktikal (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1(2)). Contohnya program *International Lecture Series 1: Teaching for Intercultural Competence: What, Why and How? With Dr Kaishan Kong* telah membantu untuk membentuk dan menyiapkan para pensyarah ke arah meningkatkan mutu P&P dengan memfokuskan tentang perbezaan komunikasi antara budaya. Program seperti Bengkel Pemantapan P&P: Teknologi dalam Pengajaran Menggunakan Microsoft Teams (Siri 1) turut dilaksanakan untuk memantapkan lagi kualiti P&P secara dalam talian. Alumni UiTMCK yang merupakan antara penerima ganjaran berimpak tinggi turut tidak ketinggalan dalam tumpuan. Pihak Persatuan Alumni UiTM Kelantan (PAUK) mengambil inisiatif mencari dana dan menukarkan dana tersebut kepada **sumbangan berbentuk komputer riba** kepada pelajar daripada golongan B40 bagi membuktikan perhatian tinggi yang diberikan terhadap para pelanggan dalaman (pelajar) supaya proses P&P mereka berjalan lancar (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1(3)). Penglibatan agensi luar dalam membantu meningkatkan keberkesanan proses P&P diterjemahkan melalui penganjuran Program Webinar Kerjaya : Halatuju Kerjaya Graduan Mahasiswa yang melibatkan penceramah jemputan daripada sektor awam, para pensyarah dan para pelajar ini secara jelas memberi manfaat secara langsung kepada proses P&P (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1(4)). Bagi terus memastikan perkembangan bidang pendidikan, pihak UiTMCK dengan kerjasama rakan-rakan universiti tempatan dan antarabangsa juga gigih menganjurkan **konferensi akademik** yang bertumpu sama ada kepada penyelidikan dan inovasi (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1(5)).

SENARAI BUKTI:

1. [K0058_T01_TB04_TC01_20231_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1\(1\).pdf](#)
2. [K0058_T01_TB04_TC01_20232_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1\(2\).pdf](#)
3. [K0058_T01_TB04_TC01_20233_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1\(3\).pdf](#)
4. [K0058_T01_TB04_TC01_20234_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1\(4\).pdf](#)
5. [K0058_T01_TB04_TC01_20235_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1\(5\).pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko tahap ekstrem yang dilaporkan sedikit sebanyak mengganggu proses P&P adalah berkaitan masalah utama iaitu **infrastruktur P&P** (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.2(1)). Hal ini kerana ia melibatkan proses P&P secara fizikal dan dalam talian. Kedua-dua pihak, pensyarah dan pelajar tidak dapat menjalankan P&P secara kondusif dan berkesan kerana kemudahan infrastruktur terpaksa ditangguhkan akibat kekangan bajet. Risiko tahap sederhana yang dilaporkan melibatkan **peralatan dan kemudahan yang membantu proses P&P** seperti komputer di Makmal Komputer dan bilik kuliah turut terjejas kerana semakan dan penyelenggaraan peralatan (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.2(2)) tidak dapat dilaksanakan. Ini menyebabkan risiko komputer tidak berfungsi dengan baik dan mengganggu proses P&P yang berkesan dan efisien.

Selain itu, laporan risiko tahap ekstrem yang turut menjejaskan perjalanan proses P&P adalah berkaitan **kebocoran pada bumbung bangunan** (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.2(3)). Pensyarah dan pelajar terpaksa menanggung kerosakan melibatkan buku, karpet, perabot dan komputer akibat kebocoran tersebut. Dengan pelanggaran Prosedur Standard Operasi (SOP) COVID-19, jumlah pelajar yang telah dijangkiti COVID-19 semakin meningkat (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.2(4)). **Ancaman jangkitan COVID-19** menyebabkan risiko tahap ekstrem kepada petugas/pensyarah dan menjejaskan P&P secara bersemuka dan turut menjejaskan pencapaian KPI. Secara keseluruhannya, Aktiviti P&P seperti sesi kuliah dan tutorial dalam bengkel akan turut terjejas dan kurang berkesan kerana pensyarah tidak dapat menyampaikan ilmu secara menyeluruh dan pelajar tidak dapat memberikan tumpuan sepenuhnya terhadap ilmu yang disampaikan akibat ancaman penyakit berjangkit dan juga kerana kemudahan fasiliti yang tidak efisien.

Setiap risiko dikenal pasti secara mendalam termasuk punca risiko, impak risiko kepada pelanggan terutama berkaitan P&P, serta yang paling utama iaitu mencari penyelesaian kepada risiko-risiko berkaitan tanpa mengira tahap. **Mesyuarat** yang melibatkan pemilik risiko serta pihak pengurusan diadakan secara berkala bagi meneliti segala aspek risiko, dan mencadangkan penyelesaian yang bersesuaian. **Pemantauan** terhadap pengurusan risiko juga dijalankan (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.2(5)) dengan menetapkan indikator tindakan susulan serta tempoh masa yang ditetapkan untuk menyelesaikan setiap risiko yang telah dikenal pasti.

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_T01_TB04_TC02_20231_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.2\(1\).pdf](#)
2. [K0058_T01_TB04_TC02_20232_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.2\(2\).pdf](#)
3. [K0058_T01_TB04_TC02_20233_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.2\(3\).pdf](#)
4. [K0058_T01_TB04_TC02_20234_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.2\(4\).pdf](#)
5. [K0058_T01_TB04_TC02_20235_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.2\(5\).pdf](#)

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Maklum balas pelanggan adalah aspek yang penting untuk peningkatan mana-mana organisasi atau program. Maklum balas perlu dilihat sebagai bukti bahawa pelanggan sedar tentang kewujudan sesuatu organisasi atau program, menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan atau terlibat dengan program tersebut, dan membuat aduan untuk tujuan penambahbaikan.

Oleh itu, pihak pengurusan UiTMCK mengambil setiap aduan mengenai proses P&P dengan serius dan mengambil langkah yang sesuai untuk menangani setiap aduan. Terdapat beberapa langkah dan prosedur yang perlu dipertimbangkan dalam mengenal pasti dan mengurus aduan pelanggan. Salah satu langkah awal adalah **mengenal pasti pihak yang bertanggungjawab** bagi setiap aduan (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3(1)). Ini memastikan tindakan yang diambil adalah tepat dan sesuai dengan aduan yang dikemukakan. Sebagai contoh, aduan yang berkaitan dengan proses pengajaran dan pembelajaran akan dimajukan kepada Bahagian Hal Ehwal Akademik (HEA) UiTMCK. Kemudian, satu mesyuarat atau perbincangan diadakan dengan pihak-pihak yang berkaitan, seperti Ketua Pusat Pengajian (KPP), Penyelaras Program (PP), dan Timbalan Pendaftar (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3(2)). Perbincangan dan keputusan yang diambil dengan merujuk kepada pekeliling-pekeliling yang relevan akan direkodkan (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3(3)) sebagai bukti tindakan yang diambil berhubung dengan aduan pelanggan, sama ada dari dalaman atau luaran. Pihak yang mengadukan (pelanggan) akan menilai keberkesanan tindakan dan kaedah penyelesaian yang diambil .

Selain itu, **perbincangan** juga dijalankan oleh UiTMCK untuk mengenal pasti tindakan pencegahan yang perlu dilaksanakan bagi mengelakkan aduan yang berulang (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3(4)). Tindakan pencegahan ini menunjukkan tahap keprihatinan pihak pengurusan terhadap aduan tersebut. Sebagai contoh, aduan berkaitan proses P&P dalam talian perlu diselesaikan dengan segera dalam tempoh yang ditetapkan, disertai dengan tindakan pemantauan dan pemberitahuan melalui pekeliling kepada pihak yang berkaitan. Aduan yang berulang boleh memberi kesan buruk kepada pelaksanaan yang berkesan bagi proses P&P dan merosakkan reputasi organisasi.

Tindakan pencegahan juga perlu merangkumi tindakan pembetulan bagi aduan tersebut (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3(5)). Keberkesanan tindakan penyelesaian adalah tidak mencukupi tanpa tindakan pembetulan yang bersesuaian.

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_T01_TB04_TC03_20231_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3 \(1\).pdf](#)
2. [K0058_T01_TB04_TC03_20232_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3 \(2\).pdf](#)
3. [K0058_T01_TB04_TC03_20233_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3 \(3\).pdf](#)
4. [K0058_T01_TB04_TC03_20234_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3 \(4\).pdf](#)
5. [K0058_T01_TB04_TC03_20235_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3 \(5\).pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Dalam memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan usaha penambahbaikan dan sistem pengurusan tangkas merupakan pemangkin kepada kejayaan sesebuah organisasi. UiTMCK sentiasa komited dalam hal ini dan memberi keutamaan kepada penghasilan inovasi dan kreativiti dalam penyampaian perkhidmatan.

Pada 30 Ogos 2022, sebuah syarikat pemula UiTM iaitu **Digit360 Sdn. Bhd.** telah didaftarkan dan telah beroperasi sepenuhnya secara rasmi (Rujuk UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.5(1)). Syarikat yang ditunjangi pensyarah-pensyarah UiTMCK ini menawarkan pelbagai perkhidmatan berkaitan teknologi maklumat dan pengurusan majlis terutamanya pertandingan inovasi. Bertitik tolak dari penubuhannya, Digit360 telah menganjurkan 'Virtual Innovation Competition (VIC2022) yang berlangsung dari September hingga November 2022 secara cemerlang dengan lebih 800 penyertaan dalam dan luar negara (Rujuk Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.5 (2)). Dengan azam dan kesungguhan, penubuhan syarikat pemula ini diyakini dapat membantu menjana pendapatan bagi UiTM serta menjadi pemacu kreativiti dan inovasi sejagat.

Bagi memantapkan dan menambahbaik proses-proses terutamanya berkaitan Pengajaran dan Pembelajaran (P&P) di UiTMCK, Laporan Penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti telah dibuat. Antara inisiatif yang telah dijalankan bagi memastikan perkhidmatan cemerlang sentiasa diberikan kepada pemegang taruh UiTMCK adalah penubuhan **Kumpulan KIK** seperti IM-VATIVE dan PB Mache. IM-VATIVE sebagai contohnya telah menghasilkan inovasi berkaitan pengurusan markah penilaian bagi subjek Systems Analysis for Information Management (IMS655). Keberkesanan projek-projek KIK ini telah diberi pengiktirafan apabila memenangi pelbagai anugerah di Konvensyen KIK Zon Timur seperti Naib Johan KIK Zon Timur 2022, KIK Primer terbaik dan Anugerah Istiqomah KIK (Rujuk Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.5 (3)).

Menggunakan wadah teknologi, UiTMCK juga tidak mahu ketinggalan dalam memberi nilai tambah kepada pelanggannya. Melalui **pelbagai MoU dan MoA** yang ditandatangani bersama organisasi dan pakar dari dalam serta luar negara, aktiviti P&P tidak hanya terhad kepada ruang lingkup dalaman sahaja. Pensyarah dan pelajar UiTMCK terlibat dengan pelbagai aspek P&P seperti syarahan dan penilaian melalui inisiatif 'Collaboative Group Collaborative Teaching (CGCT)' bersama institusi dalam dan luar negara seperti China dan Indonesia (Rujuk Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.5 (4)). Pembudayaan aktiviti P&P secara maya ini menjadikan warga UiTMCK tidak kekok walaupun di peringkat antarabangsa.

Inisiatif berkaitan dan penyampaian perkhidmatan yang berkesan diharap dapat menjadikan UiTMCK sebuah institusi yang cemerlang dan memberikan kepuasan hati kepada pelanggan. Maklum balas yang diberikan dianalisis dan usaha penambahbaikan perlu dilakukan dengan segera. Secara keseluruhan, berdasarkan maklumbalas pelanggan utama UiTMCK (pelajar), majoriti (melebihi 75%) berpuas hati dengan perkhidmatan yang telah ditawarkan (Rujuk Laporan Tumpuan Pelanggan 3.5 (5)).

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_T01_TB05_20231_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.5 \(1\).pdf](#)
2. [K0058_T01_TB05_20232_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.5 \(2\).pdf](#)
3. [K0058_T01_TB05_20233_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.5 \(3\).pdf](#)
4. [K0058_T01_TB05_20234_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.5 \(4\).pdf](#)
5. [K0058_T01_TB05_20235_UiTMCK_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.5 \(5\).pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengukuran, analisis maklumat dan pengurusan pengetahuan merupakan elemen penting dalam pengoperasian UiTM Cawangan Kelantan (UiTMCK), khususnya dalam konteks pengajaran dan pembelajaran. Proses ini membolehkan UiTMCK mengumpul data secara berkala, merekod maklumat, menjalankan penilaian, menganalisis data dan menjalankan pemantauan berterusan. Semua ini ditujukan kepada peningkatan kualiti pengajaran, pembelajaran, dan pembangunan pelajar di persekitaran UiTMCK.

Pendekatan yang diambil oleh UiTMCK dalam mengukur dan mengurus prestasi adalah dinamik dan responsif kepada perubahan persekitaran dan cabaran terkini. Melalui pendekatan ini, inovasi berterusan dilaksanakan untuk memastikan prestasi yang konsisten dan menyeluruh. UiTMCK mempunyai matlamat untuk mencapai visi, misi dan falsafahnya dengan meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan dan pembangunan yang lebih baik untuk pelajarannya.

Untuk meningkatkan proses Pengajaran dan Pembelajaran (P&P) di UiTM Cawangan Kelantan (UiTMCK), beberapa langkah telah diambil. Salah satunya ialah menyediakan latihan dan webinar kepada kakitangan UiTMCK, terutamanya para pensyarah. Webinar dan latihan bertujuan untuk meningkatkan cara P&P disampaikan dan dilaksanakan kepada pelajar.

UiTMCK telah mengguna pakai Sistem Pengurusan Risiko (e-RMS) dalam proses pengumpulan data. Sistem ini membolehkan kakitangan mengenal pasti risiko dan memasukkan maklumat tersebut ke dalam sistem e-RMS. Matlamatnya adalah untuk memudahkan proses pengumpulan data supaya tindakan dapat diambil dengan lebih berkesan dan tepat.

Dengan mengutamakan pengukuran, analisis maklumat dan pengurusan pengetahuan, UiTMCK boleh terus menyesuaikan diri dengan perubahan, mengenal pasti peluang, mengatasi cabaran dan meningkatkan prestasi organisasi secara berterusan. Ini mengukuhkan lagi kedudukan UiTMCK sebagai sebuah institusi pendidikan dinamik yang memfokuskan kepada kualiti pengajaran dan pembelajaran.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Dalam memantapkan proses Pengajaran dan Pembelajaran (P&P) di UiTM Cawangan Kelantan (UiTMCK), pelbagai inisiatif telah diambil, antaranya adalah penganjuran latihan dan webinar dalam kalangan kakitangan UiTMCK, khususnya para pensyarah [UiTMCK Lampiran Pengukuran 4.2(1)]. Latihan dan webinar yang dianjurkan memfokuskan kepada penambahbaikan dalam penyampaian dan pelaksanaan P&P yang berkesan kepada pelajar. Tujuan lain latihan disediakan kepada staff akademik adalah untuk meningkatkan tahap profesionalisme apabila berurusan dengan pelajar.

Keberkesanan latihan-latihan ini turut menyumbang kepada tahap kepuasan hati pelajar, yang diukur menerusi borang kaji selidik. Borang kaji selidik yang diedarkan kepada para pelajar menjadi penanda aras kepada tahap penyampaian P&P sepanjang tahun 2022 [UiTMCK Lampiran Pengukuran 4.2.(2)], dan maklumbalas yang diterima diambil serius selain langkah intervensi diambil bagi menyelesaikan isu yang dibangkitkan, jika ada. Secara umumnya, respon yang diberikan terhadap proses P&P di UiTMCK berada pada tahap yang sangat baik (23.1% sangat berpuas hati, 56.2% berpuas hati). Selain itu, para pelajar juga menyatakan rasa berpuas hati dengan layanan yang diberikan oleh staff akademik, termasuklah Koordinator program, Penasihat Akademik mahupun Ketua Pusat Pengajian.

Prestasi dan pencapaian para pensyarah di UiTMCK tidak hanya sekadar dinilai diperingkat kampus. Penilaian tahap keberkesanan P&P di UiTMCK diperluaskan menerusi *Students Feedback Online* (SUFO) yang tertumpu kepada persekitaran penyampaian P&P, termasuk infostruktur dan infrastruktur. UiTMCK mencatatkan prestasi yang membanggakan pada tahun 2022 dengan berada pada kedudukan lima teratas dalam seluruh sistem UiTM dengan catatan markah melebihi 85% [UiTMCK Lampiran Pengukuran 4.2.(3)]. Kejayaan ini menunjukkan bahawa inisiatif yang diambil oleh pihak pengurusan dalam meningkatkan kualiti pensyarah-pensyarah di UiTMCK memberikan impak yang positif kepada proses P&P.

Kecemerlangan yang ditunjukkan oleh ahli akademik di UiTMCK tidak hanya tertumpu pada P&P di dalam bilik kuliah, tetapi kejayaan mereka ini dipamerkan melalui pengiktirafan yang diterima bagi bidang kepakaran masing-masing. Antara kejayaan yang diterima oleh pensyarah di UiTMCK adalah *Top Grant Holder* bagi peringkat kebangsaan, antarabangsa dan juga industri. Selain, *TOP Q1 & Q2 authors* dan *corresponding authors* untuk WOS dan SCOPUS [UiTMCK Lampiran Pengukuran 4.2.(4)]. Kejayaan ini membuktikan bahawa P&P tidak hanya berlaku secara formal bersama pelajar di kampus UiTMCK, tetapi ia diperluaskan menerusi penghasilan penulisan-penulisan berimpak tinggi yang tertumpu kepada golongan sasaran yang lebih luas. Selain itu, kejayaan pensyarah-pensyarah dalam menamatkan pengajian mereka juga menjadi penanda aras kecemerlangan ahli akademik di UiTMCK.

Keberhasilan dan kemenjadian positif bagi aspek P&P di UiTMCK turut didukung oleh kakitangan pentadbiran, terutamanya di Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA). Kemenjadian P&P di UiTMCK dipertingkatkan dengan mengambil kira maklum balas yang diberikan oleh pelajar. Berpandukan kepada respon tersebut, BHEA telah mengambil langkah proaktif dengan memastikan staf-staf mereka kompeten dalam menyokong proses P&P di UiTMCK, setaraf dengan keupayaan yang dipamerkan oleh staf akademik [UiTMCK Lampiran Pengukuran 4.2.(5)].

Secara tuntasnya, proses P&P di UiTMCK tidak hanya tertumpu kepada aktiviti dalam bilik kuliah sahaja, tetap ianya juga mengambil kira aspek kemanusiaan dan penambahbaik berterusan bagi memastikan penyampaian P&P berada pada yang optimum, selaras dengan hasrat UiTM dalam mencapai GRU2025 dengan melahirkan graduan yang berprofil tinggi dan holistik.

SENARAI BUKTI:

1. [K0058_A01_AB02_20231_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.2\(1\).pdf](#)

2. [K0058_A01_AB02_20232_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.2\(2\).pdf](#)
3. [K0058_A01_AB02_20233_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.2\(3\).pdf](#)
4. [K0058_A01_AB02_20234_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.2\(4\).pdf](#)
5. [K0058_A01_AB02_20235_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.2\(5\).pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Sepanjang tahun 2022, pengukuran sistem utama UiTMCK telah dijalankan secara berterusan. Data telah dikumpul dan dianalisa mengikut kekerapan dan tempoh masa yang telah ditetapkan. Analisis data segera telah dijalankan, dan cadangan penambahbaikan berterusan telah dihantar kepada semua unit, PTJ dan bahagian yang berkaitan. Secara ringkas, Lampiran Pengukuran 4.3 (1), (2), dan (3) menunjukkan sumber ukuran, kekerapan data yang dikumpul dan dianalisa, maklumat yang berkaitan dengan data, capaian data, dan kegunaan hasil analisis data untuk meningkatkan prestasi dan perkongsian maklumat sistem utama UiTMCK. Maklumbalas dan penambahbaikan untuk setiap sumber pengukuran telah digariskan dan dikenal pasti untuk meningkatkan prestasi pensyarah, pelajar dan PTJ.

Selain itu, pelaksanaan alat pengukuran telah dilaksanakan secara menyeluruh, dengan setiap pelajar dan guru terlibat secara langsung dalam meningkatkan prestasi pelajar, guru, fakulti dan akhirnya UiTM Cawangan Kelantan. Sebagai contoh, tumpuan kepada pelajar diukur dengan mengambil kira peratusan pelajar yang bergraduan tepat masa (GOT), yang merupakan purata melebihi 95%, peratusan pelajar yang mendapat CGPA melebihi 3.0 (purata melebihi 89%), dan bilangan pelajar yang berjaya menerima biasiswa sebanyak 99 orang. Selain itu, peratusan pelajar yang gagal dalam peperiksaan, yang ialah purata 0.29%, telah dikaji dan dikenal pasti untuk mengurangkan peratusan dan mencegah isu ini daripada berterusan. Rekod pencapaian pelajar juga menunjukkan pencapaian akademik pelajar, seperti peratusan pelajar yang menerima anugerah dekan (purata melebihi 49%) dan ANC (purata melebihi 12%). Selain itu, pencapaian pelajar yang menerima pingat dan pengiktirafan daripada organisasi luar turut dicatatkan dalam rekod pencapaian pelajar. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.3(4))

Untuk setiap semester, tumpuan pensyarah diukur dan dinilai melalui rekod laporan SUFO, yang mencapai melebihi 89%, dan CDL-CQI, yang mempunyai purata 3.6 dan status: baik. Penambahbaikan dibuat untuk mengelakkan isu yang sama muncul pada semester berikutnya. Selain itu, pensyarah juga dilantik sebagai penasihat akademik untuk membantu sekumpulan pelajar di bawah seliaan mereka. Manual penasihat akademik dan borang kehadiran pelajar diberikan kepada pensyarah untuk rujukan. Untuk memudahkan proses penasihat akademik, tiga program penasihat akademik dan tiga program mentor mentee telah dibangunkan dan dilaksanakan. Tambahan pula, terdapat pencapaian pelajar yang terlibat dalam inovasi pengajaran, seperti bilangan MOOC yang dibangunkan (3 MOOC) dan jumlah pelajar yang terlibat (18 MOOC). Seratus peratus MOOC telah berjaya disiapkan dan selesai. Di KIK Zon Timur di UiTM Cawangan Perak, pensyarah juga telah memenangi pingat emas. Selain itu, pensyarah telah menjadi perunding untuk beberapa sesi perundingan dengan agensi luar (2 perundingan dengan geran RM71,100) dan seterusnya berjaya memperoleh 41 geran untuk memulakan penyelidikan, yang berjumlah RM1,075,800. Di akhir tahun, pensyarah akan dinilai melalui proses LNPT (78.8% pensyarah melebihi 80% LNPT). Ini akan digunakan untuk menilai prestasi mereka pada tahun 2022, dan penambahbaikan akan dilaksanakan pada tahun berikutnya. (Rujuk UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.3(5))

Warga UiTMCK boleh menggunakan saluran yang dinyatakan dalam Lampiran Pengukuran 4.3 (4) dan (5) untuk melihat dan berkongsi semua maklumat tentang aktiviti, program, latihan dan pencapaian secara bebas.

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_A01_AB03_20231_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.3\(1\).pdf](#)
2. [K0058_A01_AB03_20232_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.3\(2\).pdf](#)
3. [K0058_A01_AB03_20233_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.3\(3\).pdf](#)
4. [K0058_A01_AB03_20234_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.3\(4\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan pencapaian sistem utama UiTMCK telah dijalankan secara berkala dan berperingkat mengikut kekerapan analisis yang telah ditetapkan. Koordinator, penyelaras dan pekerja yang telah dilantik untuk menguruskan data dan analisis yang berkaitan telah mengawasi pencapaian ini. Lampiran Pengukuran 4.4.1 (1), (2), (3), (4), dan (5) menunjukkan ringkasan pemantauan berdasarkan bidang tumpuan PTJ masing-masing.

Selain itu, UiTMCK telah menubuhkan enam jawatankuasa pemantauan untuk memastikan sasaran tahunan untuk perancangan dan pengurusan operasi dipenuhi:

1. Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN). Jawatankuasa ini bertanggungjawab terhadap hal ehwal pengurusan akademik di UiTMCK.
2. Jawatankuasa Panel Pembangunan Sumber Manusia Negeri. Jawatankuasa ini bertanggungjawab terhadap hal ehwal pengurusan markah LNPT, APC, biasiswa pensyarah dan meluluskan latihan serta pembangunan sumber manusia.
3. Jawatankuasa Sumber Manusia Negeri. Jawatankuasa ini bertanggungjawab terhadap hal ehwal pengambilan dan penempatan sumber manusia, penyambungan kontrak staf akademik, pengesahan ke dalam perkhidmatan staf dan kenaikan pangkat staf.
4. Jawatankuasa AKRK UiTMCK. Jawatankuasa ini bertanggungjawab melaporkan semua perancangan dan pelaksanaan bagi setiap PTJ di UiTMCK.
5. Jawatankuasa Unit Transformasi Universiti. Jawatankuasa ini bertanggungjawab memantau perancangan dan pelaksanaan bagi setiap PTJ dan membuat analisa bagi melihat tren pencapaian tahunan UiTMCK.
6. Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMCK. Jawatankuasa ini bertanggungjawab di dalam pengawasan dan pengurusan risiko UiTMCK. Jawatankuasa ini memastikan sumber dan sistem diwujudkan untuk pengurusan risiko, di samping menyediakan laporan secara berkala pengurusan risiko dan cadangan maklum balas untuk tindakan susulan terhadap risiko tersebut.

Selain itu, Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA) UiTM Malaysia telah melantik penilai luar untuk menilai UiTMCK. Malaysian Qualification Agency (MQA) telah menetapkan kriteria untuk audit ini. UiTMCK juga melalui penilaian akreditasi daripada ACCA dan MBOT serta badan profesional dari dalam dan luar negara.

Mengikut keperluan semasa, Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD) UiTMCK telah mengadakan pembentangan hasil pemantauan seperti laporan pencapaian objektif strategik UiTMCK, dapatan audit dan status pencapaian KPI. Hasil pemantauan juga digunakan untuk kajian semula pengurusan dan inovasi. Inovasi ini boleh meningkatkan prestasi PTJ dan meningkatkan kompetensi unit.

SENARAI BUKTI:

1. [K0058_A01_AB04_AC01_20231_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.4.1\(1\).pdf](#)
2. [K0058_A01_AB04_AC01_20232_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.4.1\(2\).pdf](#)
3. [K0058_A01_AB04_AC01_20233_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.4.1\(3\).pdf](#)
4. [K0058_A01_AB04_AC01_20234_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.4.1\(4\).pdf](#)
5. [K0058_A01_AB04_AC01_20235_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.4.1\(5\).pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMCK menitikberatkan kualiti dalam melaksanakan proses P&P. Ia penting bagi memastikan keberkesanan setiap proses dan objektif utama P&P dapat dicapai. Sistem Pengurusan Risiko (e-RMS) yang dilaksanakan oleh UiTMCK merupakan pendekatan pintar dalam mengumpul dan memproses maklumat berkaitan risiko. Penggunaan sistem e-RMS ini amat efektif dalam mengenalpasti risiko dan juga dapat memudahkan akses kepada maklumat yang diperlukan dengan cepat dan tepat (**Rujuk UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.2(1)**).

Staf yang mengenal pasti risiko yang berlaku boleh memasukkan maklumat berkaitan ke dalam sistem e-RMS bagi memudahkan proses pengumpulan data. Sistem ini boleh diakses oleh Penyelaras Risiko melalui pautan <https://erms.uitm.edu.my/>. Berdasarkan senarai risiko tahun 2022 yang didaftarkan (**Rujuk UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.2(2)**), terdapat dua risiko yang melibatkan P&P. Risiko pertama adalah gangguan bekalan elektrik di bangunan kolej kediaman yang menjejaskan keselesaan, keselamatan dan fokus pelajar semasa kuliah secara atas talian. Risiko kedua melibatkan kebocoran siling yang berlaku di Perpustakaan Tengku Anis melibatkan Bilik IT, Ruang Belajar, dan Aras 1. Ini boleh meningkatkan risiko kerosakan bahan bacaan, dan alat elektronik. Perabot dan karpet turut berisiko mengalami kerosakan dan boleh menyebabkan pertumbuhan kulat dan menjejaskan pengudaraan.

Penggunaan sistem e-RMS mempunyai capaian yang terhad. Hanya individu tertentu sahaja mempunyai akses kepada sistem tersebut. Satu lagi sistem digunakan untuk mengenal pasti risiko iaitu *University IT Services (UNITS)*. Sistem ini dibina oleh UiTM dan dikendalikan oleh Jabatan Infostruktur bagi menguruskan aduan berkaitan ICT. UiTMCK mengunapakai sepenuhnya sistem *UNITS* dalam mengenalpasti risiko dari aduan yang diterima melalui sistem ini (**Rujuk UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.2(3)**). Selain dari risiko berkaitan ICT, proses P&P juga perlu menguruskan risiko yang membabitkan fasiliti seperti masalah bilik kuliah, ruang kerja pensyarah dan lain-lain. Bagi menguruskan risiko dan aduan berkaitan fasiliti, UiTMCK menggunakan sistem e-Aduan Fasiliti (**Rujuk UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.2(4)**).

Bahagian Korporat UiTMCK turut membantu dalam memastikan setiap aduan dapat diuruskan dengan cekap. Sistem e-Aduan dan Maklumbalas Pelanggan menguruskan aduan dan maklumbalas yang lebih umum dan melibatkan semua bahagian pengurusan di UiTMCK (**Rujuk UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.2(5)**). Berdasarkan laporan dari Januari hingga Disember 2022, 53.3 peratus aduan adalah dari pelajar. Hasil maklumbalas mendapati terdapat segelintir yang tidak berpuas hati dengan proses P&P. Ini juga dilihat sebagai risiko yang perlu diambil perhatian serius.

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_A01_AB04_AC02_20231_UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.2\(1\).pdf](#)
2. [K0058_A01_AB04_AC02_20232_UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.2\(2\).pdf](#)
3. [K0058_A01_AB04_AC02_20233_UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.2\(3\).pdf](#)
4. [K0058_A01_AB04_AC02_20234_UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.2\(4\).pdf](#)
5. [K0058_A01_AB04_AC02_20235_UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.2\(5\).pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTMCK sentiasa memastikan setiap risiko yang didaftarkan akan diambil tindakan sewajarnya bagi menjamin kualiti P&P yang baik. Risiko ini akan dikaji semula supaya tindakan penambahbaikan dilakukan dengan jelas. Penambahbaikan adalah penting untuk mengurangkan risiko.

Risiko akan dinilai dan disusun mengikut kategori. Di peringkat Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), penentuan kategori risiko ini akan dibuat. Terdapat tiga tahap risiko: rendah, sederhana dan ekstrem. **Rujuk UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.3(1)**. Proses pemantauan akan dibuat supaya semua risiko diambil tindakan. Laporan dan analisa setiap risiko yang didaftarkan akan dilakukan bagi tujuan kajian semula dan penambahbaikan dan seterusnya akan dikemaskini mengikut status terkini pada mesyuarat seterusnya. Mesyuarat berkala akan diadakan untuk memastikan penambahbaikan dan menyelesaikan isu dengan segera.

Setiap risiko yang didaftarkan boleh dilihat di dalam sistem e-RMS sama ada telah diambil tindakan atau tidak. **Rujuk UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.3(2)**. Ia dapat membantu PTJ menilai semula setiap risiko untuk tujuan penambahbaikan. Pada tahun 2022, antara risiko yang didaftarkan adalah berkaitan dengan gangguan bekalan elektrik dan juga kerosakan fasiliti di Perpustakaan Tengku Anis (PTA). Peralihan proses P&P kepada kembali bersemuka sepenuhnya meningkatkan persoalan dan ketidakpastian staf dan pelajar. Bagi mengatasi masalah ini, UiTMCK telah melaksanakan prosedur mengikut Pekeliling Akademik yang dikeluarkan oleh UiTM (**Rujuk UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.3(3)**). UiTM turut mengeluarkan beberapa Pekeliling Akademik yang memfokuskan kepada peningkatan kualiti dan sahsiah pelajar. Pelaksanaan Model A.D.A.B dalam P&P dilihat membantu untuk melahirkan graduan yang berilmu dan beradab seterusnya dapat menambahbaik mutu P&P.

Proses P&P pada tahun 2022 dilihat menunjukkan penambahbaikan dengan adanya taklimat secara atas talian yang lebih jelas berkenaan pengoperasian pentaksiran dan penilaian akademik. Sila **Rujuk UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.3(4)**. Taklimat ini telah disiarkan melalui YouTube dan boleh ditonton oleh pensyarah dan pelajar. UiTMCK turut menjadikan taklimat ini sebagai sumber rujukan utama bagi mengendalikan proses P&P pada semester Oktober 2022 – Februari 2023.

Bagi memastikan pelajar berada dalam emosi yang baik, UiTMCK telah melaksanakan penggunaan aplikasi *Student Happiness* untuk pelajar UiTMCK. Aplikasi ini dibangunkan oleh staf dari Pejabat TNCHPEP yang bertujuan memberi fokus kepada tahap kesejahteraan pelajar UiTM secara keseluruhan. Sila **Rujuk UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.3(5)**. Hasilnya ia dapat membantu mengenalpasti masalah dan seterusnya dapat mencari jalan penyelesaian kepada masalah yang dialami pelajar.

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_A01_AB04_AC03_20231_UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.3\(1\).pdf](#)
2. [K0058_A01_AB04_AC03_20232_UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.3\(2\).pdf](#)
3. [K0058_A01_AB04_AC03_20233_UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.3\(3\).pdf](#)
4. [K0058_A01_AB04_AC03_20234_UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.3\(4\).pdf](#)
5. [K0058_A01_AB04_AC03_20235_UiTMCK_LAMPIRAN PENGUKURAN 4.4.3\(5\).pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTM Cawangan Kelantan (UiTMCK) memandang serius isu-isu yang berkaitan dengan proses Pengajaran dan Pembelajaran (P&P). Hal ini dibuktikan dengan tindakan proaktif yang diambil rentetan daripada aduan mahupun maklumbalas dari pelajar [UiTMCK Lampiran Pengukuran 4.5(1)]. Menerusi aduan yang disalurkan melalui sistem e-aduan, isu yang dibangkitkan juga tindakan penyelesaian serta pegawai bertanggungjawab dapat dikenalpasti dan diselesaikan secepat mungkin. Tambahan, sistem e-aduan ini bukan sahaja memfokuskan kepada Bahagian Hal Ehwal Akademik sahaja, malahan aduan-aduan lain yang berkaitan juga boleh disalurkan menerusi sistem ini.

Sejujurnya, tiada sistem khusus dibangunkan di UiTMCK bagi menyampaikan maklumat terkait dengan aspek P&P di UiTMCK, sebaliknya penggunaan sepenuhnya platform-platform seperti *google mail, google classroom, Facebook* juga *Instagram* dimanfaatkan sebaiknya oleh UiTMCK [UiTMCK Lampiran Pengukuran 4.5(2)]. Dengan kewujudan platform-platform rasmi ini, menjadi lidah rasmi UiTMCK dalam menyebarkan informasi terkini perkembangan juga isu-isu mutakhir yang berlaku di UiTMCK. Ketiadaan sistem khusus yang dibangunkan oleh UiTMCK sendiri bukanlah penghalang bagi mereka untuk kekal berhubung secara maya dengan pihak-pihak yang berkepentingan dan terkesan dengan kewujudan UiTMCK.

Tambahan lain, dapatan dari hasil audit dalaman juga di ambil kira dalam memantapkan penyampaian P&P di UiTMCK. Teguran dan komen yang diberikan dikenalpasti dan diwujudkan cadangan penambahbaikan, bagi mengelakkan berulangnya perkara yang sama [UiTMCK Lampiran Pengukuran 4.5(3)]. Kepekaan dan keprihatinan pihak pengurusan menerusi teguran audit dalam menunjukkan komitmen yang jitu dalam mendukung proses P&P yang komprehensif di UiTMCK. Ini dibuktikan dengan kejayaan pencapaian 100% *Key Performance Index* (KPI) yang ditetapkan untuk Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA) UiTMCK [UiTMCK Lampiran Pengukuran 4.5(4)].

Pembentukan kemenjadian pelajar bukan sahaja berlaku dalam bilik kuliah, pelbagai aktiviti telah dijalankan di UiTMCK dalam menyemarakkan P&P luar bilik kuliah. Pelbagai aktiviti kemasyarakatan dan sukarelawan dianjurkan [UiTMCK Lampiran Pengukuran 4.5(5)]. Dengan pembudayaan aktiviti-aktiviti sebegini, ianya menjadikan nilai tambah kepada P&P konvensional, yakni sebagai ruang bagi para pelajar mengasah kemahiran halus (*soft-skill*) mereka, dan medan pengumpulan ilmu-ilmu baru yang mereka perolehi secara terus dari lapangan. Usaha ini diharapkan dapat menjadikan pelajar seimbang dari sudut ilmu teori dibilik kuliah juga kemahiran bersosial dan bermasyarakat.

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_A01_AB05_20231_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.5\(1\).pdf](#)
2. [K0058_A01_AB05_20232_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.5\(2\).pdf](#)
3. [K0058_A01_AB05_20233_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.5\(3\).pdf](#)
4. [K0058_A01_AB05_20234_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.5\(4\).pdf](#)
5. [K0058_A01_AB05_20235_UiTMCK_Lampiran Pengukuran 4.5\(5\).pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Agenda UiTM untuk menjadi Globally Renowned University (GRU 2025) memangkin kepada pengurusan sumber manusia UiTMCK secara efisien dan efektif. UiTMCK memiliki 669 staf iaitu peningkatan 6% dari tahun 2021 dengan bilangan staf akademik dan bukan akademik adalah seramai 318 dan 351 orang. Pensyarah yang memiliki kelayakan ijazah tertinggi (PhD/DBA) adalah seramai 86 dengan lonjakan sebanyak 19% menjadi antara punca kekuatan UiTMCK untuk kolektif dalam merealisasikan GRU 2025 UiTM. Mempunyai kelayakan profesional atau dan ahli kepada badan-badan/pertubuhan profesional antaranya The Chartered Institute of Management Accountants dan The Chartered Institute of Public Finance and Accountancy mengukuhkan kepakaran staf terutama staf akademik dalam pengajaran dan pembelajaran (P&P). UiTMCK juga begitu komited dalam menganjurkan latihan atau program dengan sebanyak 170 penganjuran mengikut kompetensi umum, khusus dan ICT dilaksanakan dan ada di antaranya berfokuskan untuk memantapkan dan meningkatkan P&P yang berkualiti seperti Pengurusan Tangkas, Teknologi dalam Pengajaran Menggunakan Microsoft Teams (Siri 1&2), dan Bengkel *Reset, Recharge & Reconnect (3R)*. Hubungan pengantarabangsaan UiTMCK dengan beberapa negara Asia tidak menafikan dedikasi UiTMCK untuk sama-sama melaksanakan P&P yang bertaraf dunia dengan terikatnya MOU/MOA dan jalinan kerjasama dengan Universitas Ngudi Waluyo (Indonesia), Kolej Politeknik Camarines Sur (Filipina), Universitas Swadaya Gunung Jati (Indonesia), Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur (Indonesia), Guangxi Minzu Normal University (China) termasuk juga dengan pemain industri seperti Jazro Robotic Industry. Sistem penyampaian P&P (KW3P,PRIME, UFUTURE,HR2U,eRMS, SPAM, FMS, icress, UNITS) juga dipertingkatkan untuk kepuasan dan keselesaan staf akademik dan pelajar disamping mencapai PI yang disasarkan pada UiTMCK. Geran penyelidikan dan penulisan juga banyak membantu kelancaran P&P UiTMCK menghasilkan graduan yang berkualiti. Pemantauan berterusan disamping mengenalpasti dan mencegah risiko daripada pelaksanaan sistem dan aktiviti tersebut dilaksanakan seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), Borang Aduan Maklumbalas Pelanggan, Sistem Pengurusan Aduan dan Maklumbalas (SPAM) dan Sistem FMS. Laporan penganjuran aktiviti meliputi impak aktiviti tersebut perlu dihantar kepada pihak PTJ bagi tujuan pengemaskinian pencapaian UiTMCK. Sistem Pengurusan Risiko (eRMS), Sistem Pengurusan Fasiliti (FMS), MKSP juga digunakan untuk penambahbaikan P&P memandangkan terdapat aduan yang memberi kesan P&P diterima melalui Unit Pengurusan Kualiti. Ini termasuklah survei yang dijalankan oleh Unit Komunikasi Korporat terhadap pelajar untuk mengetahui maklumbalas pelajar tentang pengurusan UiTMCK berkaitan P&P. Antara aduan yang diterima adalah masalah rangkaian internet (wi-fi). Pengiktirafan atau penghargaan terhadap staf UiTMCK juga dipraktikkan dengan membuat hebahan rasmi melalui emel dan *website* seperti staf yang mendapat kelayakan tertinggi atau profesional, penerbitan artikel berimpak jurnal, anugerah perkhidmatan cemerlang dan lain-lain menjadi motivasi kepada staf untuk memberikan hasil yang terbaik bagi melonjakkan aktiviti P&P. Majlis Kemuncak Inovasi & Kualiti UiTMCK 2022 juga dianjurkan untuk meraikan komitmen staf dalam menyampaikan P&P yang berkualiti seperti PM Dr Marziana Madah Marzuki (Anugerah Tokoh Akademik), Wan Nurul Basirah bt Wan Mohamad (Anugerah e-Pembelajaran) dan Dr Zuriani bt Ahmad Zulkarnain (Anugerah Kepimpinan Akademik).

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Nadi utama sesebuah universiti adalah pengajaran dan pembelajaran. Bagi menjayakan bidang tumpuan, pihak UiTMCK menggalakkan staf menyambung pengajian ke peringkat tertinggi dan ini terbukti dengan bilangan staf PhD/DBA adalah seramai 86 orang. Selain daripada itu pihak UiTMCK telah mengadakan pelbagai latihan dan bengkel untuk meningkatkan kemahiran staf terhadap bidang P&P. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.2(1)).

Antara pendekatan lain adalah dengan menganjurkan pelbagai webinar seperti Webinar Pengurusan Tangkas Siri 2 & 3. Objektif webinar ini adalah untuk menerangkan peranan dan tanggungjawab setiap staf bagi mencapai kecemerlangan dalam perkhidmatan dan menanam sifat bekerja yang efisien. Budaya kerja yang unggul dan cemerlang menjadi asas untuk pembentukan budaya kerja yang berkualiti terutamanya dalam bidang P&P. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.2(2)).

Bagi meningkatkan tahap dan kualiti, bengkel pementapan P&P iaitu Teknologi dalam Pengajaran Menggunakan Microsoft Teams (Siri 1&2) dan bengkel "Reset, Recharge & Reconnect (3R)" telah diadakan. Pelaksanaan bengkel ini dapat mendorong warga UiTM untuk mengenal pasti platform yang bersesuaian untuk meyokong proses P&P dan seterusnya dapat membantu dan membimbing pensyarah UiTM dalam mengoptimumkan penggunaan Microsoft Teams untuk meningkatkan kualiti P&P. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.2(3)).

Pihak Perpustakaan Tengku Anis UiTMCK telah bekerjasama dengan Fakulti Pengurusan Maklumat dan Perbadanan Perpustakaan Awam Kelantan menganjurkan Program Jom Baca bersama 10 Minit 2022: Blind Date With a Book untuk menjayakan bidang tumpuan. Program ini telah melibatkan staf dan juga pelajar. Melalui program ini peserta dikehendaki membuat ulasan mengenai bahan bacaan yang telah dipilih. Program ini dapat menggalakkan budaya membaca di kalangan staf dan pelajar dan seterusnya dapat melonjakkan lagi aktiviti P&P. RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.2(4)

Bagi memastikan kelestarian P&P di atas talian, pihak UiTMCK dengan kerjasama Pejabat Hal Ehwal Alumni, Pejabat Pembangunan Kerjaya dan Jaringan Industri & Unit Kaunseling HEP Universiti Islam Sultan Sharif Ali (UNISSA), Brunei telah menganjurkan bengkel Pengurusan Mental Menurut Psikospiritual Islam. Bengkel ini telah disertai oleh pensyarah, staf dan pelajar. Bengkel ini memainkan peranan yang penting supaya masalah kesihatan mental dapat ditangani dan dikawal secara berterusan. Kesihatan mental perlu dititiberatkan untuk menjayakan aktiviti pengajaran dan pembelajaran khususnya. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.2(4)).

Bagi merancakkan bidang tumpuan, Bahagian Jaringan Industri & Alumni UiTMCK telah mengadakan pembentangan secara virtual iaitu Coffee Talk. Pembentangan ini terbuka kepada semua staf dan pelajar untuk mengenengahkan hasil penyelidikan masing – masing. Hasil daripada penyelidikan yang dibentangkan sedikit sebanyak dapat dimanfaatkan dalam bidang pengajaran masing-masing. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.2(5)).

Bagi menghasilkan penyeldikan yang berkualiti tinggi khususnya kepada staf akademik, pelbagai pendekatan telah diambil. Antara pendekatan yang telah diambil adalah dengan menganjurkan bengkel "Writing with Power: Developing Academic Writing Skills". Pihak UiTMCK telah menjemput Prof. Dr Vijay Kumar Mallan dari Univeristi Otago, Dunedin, New Zealand untuk berkongsi maklumat dan panduan penulisan akademik. Penganjuran bengkel ini dapat memberi galakan dan pemangkin kepada staf-staf untuk terus memberikan hasil yang terbaik bagi melonjakkan aktiviti P&P. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.2(5)).

UiTMCK telah memaklumkan kenaikan pengkat dan penganugerahan ijazah doktor falsafah

menarik minat dan kebena sebagai bentuk pengimaran dan pengharapan. Semuanya ini dapat dijadikan sebagai motivasi untuk merencanakan lagi P&P. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.2(5).

SENARAI BUKTI:

1. [K0058_S01_SB02_20231_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.2\(1\)..pdf](#)
2. [K0058_S01_SB02_20232_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.2\(2\)..pdf](#)
3. [K0058_S01_SB02_20233_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.2\(3\)..pdf](#)
4. [K0058_S01_SB02_20234_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.2\(4\)..pdf](#)
5. [K0058_S01_SB02_20235_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.2\(5\)..pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Hubungan pengantarabangsaan di antara Malaysia dan Indonesia dalam pelbagai bidang khususnya dalam bidang pendidikan atau pengajaran dan pembelajaran tidak dapat disangkal lagi. Hubungan dua hala ini telah terbukti melalui majlis menandatangani memorandum perjanjian penyelidikan di antara UiTMCK dan Universitas Swadaya Gunung Jati. Melalui memorandum perjanjian ini kedua-dua pihak universiti bersetuju untuk membiayai penyelidikan berkenaan prestasi akademik mahasiswa berjumlah RM10,000. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.3(1).

Untuk mengukuhkan lagi usahasama akademik dengan negara luar, UiTMCK juga telah memeterai tiga memorandum perjanjian dengan Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur (UPNVT). Tiga perjanjian adalah pertukaran pelajar, pertukaran pensyarah dan simposium bersama. Melalui perjanjian ini pensyarah dan pelajar dapat didedahkan dengan budaya yang berbeza, ilmu yang lebih luas, persekitaran terbuka dan merapatkan jurang perbezaan sekaligus dapat mengeratkan hubungan antara dua negara serumpun. Memorandum ini akan membuka peluang yang luas kepada kedua-dua universiti dalam bidang akademik, penyelidikan dan penerbitan, pertukaran staf akademik dan pelajar, promosi peluang melanjutkan pelajaran, seminar, bengkel dan persidangan antarabangsa. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.3(2).

Konferensi antarabangsa iaitu The International Academic Symposium of Social Science 2022 (IASSC 2022) yang telah dianjurkan oleh Fakulti Pengurusan Maklumat dan Digital Information Interest Group (DIGIT) UiTMCK dengan kerjasama lima universiti iaitu Universitas Pembangunan National Veteran Jakarta, Universitas Ngudi Waluyo, Kolej Politeknik Camarines Sur, Filipina, Universiti Malaya UCSI Universiti telah dilangsungkan di Hotel Perdana Kota Bharu secara mod hybrid menerusi persembahan bersemuka dan maya. Konferensi ini yang bertemakan “Merangkul Transformasi Digital: Isu dan Cabaran dalam Sains Sosial adalah relevan dengan bidang tumpuan kerana keperluan untuk bergerak seiring dengan Revolusi Perindustrian 4.0 dan kepentingan untuk bersaing secara global dalam era pendidikan digital. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.3(2).

Bagi meluaskan lagi bidang pengajaran dan pembelajaran, Fakulti Sains Komputer dan Matematik (FSKM) UiTMCK dengan kerjasama pihak industri, Jazro Robotic Industry telah menganjurkan program Techlympics 2022 Millennial Inventor Outreach. Program ini merupakan inisiatif pemerkasaaan pendidikan sains dan teknologi di bawah FSKM dan ianya dilaksanakan bagi menyediakan para pelajar dengan pengetahuan teknologi dan dapat meningkatkan kemahiran pengaturcaraan melibatkan robotic dan mikropengawal. Program ini juga turut melibatkan wakil-wakil pelajar Diploma Sains Komputer dan Sarjana Muda Teknologi Maklumat sebagai fasilitator. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.3(3).

Selain daripada itu, UiTMCK juga telah menandatangani memorandum perjanjian dengan Kolej Teknologi Darulnaim (KTD) dan bertujuan untuk membentuk kerjasama yang dapat membawa manfaat kepada kedua-dua pihak dari segi akademik, adab dan rohani. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.3(4).

Perluasan sumber manusia dalam bidang tumpuan juga dapat dilihat melalui mesyuarat kerjasama dengan Universitas Muslim Al Washliyah, Indonesia (UMNAW). Pihak UiTMCK dan UMNAW telah bersetuju untuk bekerjasama dalam bidang akademik, budaya dan pemikiran saintifik serta pertukaran pelajar pada masa hadapan. Melalui mesyuarat kerjasama ini kedua-dua pihak membuat persetujuan untuk menandatangani MOA pada tahun 2023. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.3(5).

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_S01_SB03_20231_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.3\(1\)..pdf](#)
2. [K0058_S01_SB03_20232_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.3\(2\)..pdf](#)
3. [K0058_S01_SB03_20233_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.3\(3\)..pdf](#)
4. [K0058_S01_SB03_20234_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.3\(4\)..pdf](#)
5. [K0058_S01_SB03_20235_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.3\(5\)..pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Demi memastikan kepuasan sumber manusia dapat ditingkatkan, UiTMCK telah melaksanakan pemantauan yang berterusan terutamanya dalam bidang tumpuan (BT) iaitu pengajaran dan pembelajaran (P&P). Secara umumnya, sistem aduan dan maklumbalas di UiTMCK dilaksanakan melalui dua (2) saluran iaitu Maklum Balas Pelanggan yang dikendalikan oleh Unit Pengurusan Kualiti dan Aduan Maklumbalas Pelanggan yang dikendalikan oleh Unit Komunikasi Korporat.

Merujuk kepada Maklumbalas Pelanggan yang dikendalikan oleh Unit Pengurusan Kualiti bagi tahun 2022, sebanyak 865 pelajar telah memberi respon terhadap pengurusan dan perkhidmatan di UiTMCK. Secara keseluruhannya, 99.1 peratus pelajar berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh UiTMCK sepanjang aktiviti pengkuliahannya. Manakala sebanyak 99.3 peratus pelajar berpuas hati dengan proses P&P sepanjang tahun 2022. Majoriti pelajar menyatakan bahawa mereka berpuashati dengan perkhidmatan di semua bahagian dan unit di UiTMCK. Disamping itu juga, kebanyakan pelajar menunjukkan tahap berpuas hati apabila berurusan dengan staf akademik. Namun begitu, terdapat juga dua (2) aduan dari pelajar yang kurang berpuashati cara pengajaran dan respon staf akademik terhadap mereka (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.1 (1)).

Selain itu juga, terdapat 15 aduan yang diterima oleh Unit Komunikasi Korporat melalui Aduan Maklumbalas Pelanggan pada tahun 2022. Namun, hanya terdapat dua (2) aduan sahaja yang berkaitan dengan proses P&P iaitu aduan berkenaan dengan masalah rangkaian internet (wi-fi) (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.1 (2)).

Tambahan daripada itu juga, UiTMCK juga mengambil kira skor SUFO bagi menyatakan tahap kepuasan hati pelanggan khususnya pelajar. Skor SUFO bagi program Diploma di UiTMCK secara umumnya menunjukkan peningkatan dari semester Oktober 2022 –Februari 2023 (92.19 peratus) berbanding semester Oktober 2021- Februari 2022 (89.19 peratus). Berbanding dengan program Ijazah, ianya menunjukkan sedikit penurunan dari semester Oktober 2021 -Februari 2022 (90.25 peratus) kepada 89.62 peratus bagi semester Mac-Ogos 2022. Walau bagaimanapun, purata skor SUFO bagi program Ijazah adalah lebih tinggi dengan mendapat sebanyak 90.25 peratus (Cemerlang) berbanding dengan program Diploma yang mendapat 89.19 peratus (Sangat baik) pada semester Oktober 2021 – Februari 2022. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.1 (3)). Ini dapat disimpulkan bahawa pensyarah UiTMCK telah menunjukkan amalan terbaik dalam proses P&P serta dapat mencapai tahap kepuasan hati pelanggan dengan jayanya.

SENARAI BUKTI:

1. [K0058_S01_SB04_SC01_20231_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.1 \(1\).pdf](#)
2. [K0058_S01_SB04_SC01_20232_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.1 \(2\).pdf](#)
3. [K0058_S01_SB04_SC01_20233_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.1 \(3\).pdf](#)
- 4.
- 5.

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Tadbir urus pengurusan risiko universiti telah bermula dengan penubuhan Majlis Pengurusan Strategik Universiti dan Jawatankuasa Pengurusan Bencana Universiti yang telah diluluskan dalam Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti ke-149 pada 18 Disember 2015. Rentetan daripada itu, UiTMCK telah menubuhkan Unit Pengurusan Risiko (UPR) yang diketuai oleh Dr Mariam Setapa (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.2 (1)). Dibawahnya terdapat beberapa jawatankuasa bagi membantu pengurusan risiko universiti dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Antara jawatankuasa yang ditubuhkan adalah seperti berikut:

- Jawatankuasa Pemilik Risiko (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.2 (2)).
- Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
- Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.3(3))

UPR UiTMCK yang diletakkan di bawah pengurusan Pejabat Rektor telah menggunakan sistem eRMS. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.2(4) bagi mengenalpasti beberapa risiko yang boleh memberi kesan negatif terutamanya kepada proses P&P. Pada tahun 2022, didapati 38 risiko telah didaftarkan didalam system eRMS. Namun hanya terdapat lima (5) risiko yang boleh dikaitkan secara langsung dan secara tidak langsung dengan proses P&P iaitu:

- Bau loji kumbahan Kolej Dato Onn
- Risiko dinding berkulat dan lembab di bilik pelajar kolej Kediaman Tun Hussein Onn dan Dato Onn
- Kawalan kampus (keselamatan) di sekitar bangunan kampus dan kawasan parkir kenderaan
- Pengurusan pelajar isolasi COVID-19
- Risiko kekerapan gangguan bekalan elektrik di bangunan kolej kediaman.

(RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.2 (5))

Setelah risiko-risiko tersebut didaftarkan, UPR akan mengadakan mesyuarat dengan pihak pengurusan UiTMCK bersama dengan PTJ bagi melakukan tindakan seterusnya. Selepas itu UPR akan melaporkan status tindakan PTJ dalam mesyuarat UPR yang akan datang.

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_S01_SB04_SC02_20231_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.2 \(1\).pdf](#)
2. [K0058_S01_SB04_SC02_20232_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.2 \(2\).pdf](#)
3. [K0058_S01_SB04_SC02_20233_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.2 \(3\).pdf](#)
4. [K0058_S01_SB04_SC02_20234_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.2 \(4\).pdf](#)
5. [K0058_S01_SB04_SC02_20235_UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.2 \(5\).pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pelbagai kemudahan ditawarkan di UiTMCK bagi memastikan persekitaran dan sistem kerja yang kondusif dan seterusnya membantu pelaksanaan aktiviti P&P yang lebih berkesan. Antara kemudahan fizikal yang digunakan untuk P&P termasuk bilik kuliah, bilik seminar, auditorium, makmal komputer, studio, pelbagai jenis bengkel dan banyak lagi. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.3 (1). UiTMCK juga menyediakan kemudahan lain seperti Ruang Niaga, Dewan Profesional, Dataran Ilmu, kemudahan untuk golongan kelainan upaya (OKU) seperti tandas, laluan roda, tempat letak kereta dan sebagainya. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.3 (2).

UiTMCK juga telah melaksanakan aktiviti berkaitan P&P yang bertujuan untuk melahirkan pelajar dan staf yang lebih berdaya saing di peringkat global. Antaranya Memorandum Perjanjian (MoA) seperti MoA Penyelidikan Antara UiTM dan Universiti Swadaya Gunung Jati (UGJ), Indonesia, MoA Antara UiTM dan Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur (UPNVJT), Indonesia, MoA Antara UiTM dan Guangxi Minzu Normal University (GXMZNU), China, MoA Antara UiTM dan lain-lain lagi. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.3 (3). MoA ini membuka peluang kepada kedua-dua pihak untuk berkolaborasi dalam pelbagai bidang yang menjurus kepada peningkatan P&P adalah seperti pertukaran staf dan pelajar, perkongsian akademik, persidangan dan banyak lagi.

Bagi memastikan proses P&P berjalan lebih lancar, UiTMCK telah melaksanakan program penyerahan komputer riba dan juga peranti siswa kepada pelajar kumpulan B40 pada 6 Februari 2022 dan 13 Oktober 2022. Selain dari itu, UiTMCK juga telah menganjurkan pelbagai program bertujuan untuk memperkemaskan lagi proses P&P. Antaranya adalah Program Motivasi “Kejayaan Bermula Di sini” bersama Zaki Zainal, Program Jom Baca Bersama 10 Minit 2022, Program Alumni Talk dan banyak lagi. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.3 (4).

UiTMCK memberi kemudahan untuk pekerja menyalurkan aduan terhadap persekitaran dan sistem kerja. Contoh, aduan kerosakan fasiliti dibuat melalui Portal Sistem Pengurusan Fasiliti, aduan ICT dibuat melalui Sistem Perkhidmatan IT Universiti (UNITS), dan aduan lain boleh dibuat melalui Borang Aduan dan Maklum Balas Pelanggan UiTMCK V.1. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.4.3 (5). Laporan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan dibentangkan pada MKSP dan hasil analisa serta tindakan penambahbaikan terhadap aduan dan maklumbalas yang diterima dibentang dan dibincangkan. PTJ yang terlibat juga perlu mengemaskini status aduan yang diterima sebelum ini di dalam MKSP tersebut.

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_S01_SB04_SC03_20231_UiTMCK_Lampiran Sumber Manusia 5.4.3 \(1\).pdf](#)
2. [K0058_S01_SB04_SC03_20232_UiTMCK_Lampiran Sumber Manusia 5.4.3 \(2\).pdf](#)
3. [K0058_S01_SB04_SC03_20233_UiTMCK_Lampiran Sumber Manusia 5.4.3 \(3\).pdf](#)
4. [K0058_S01_SB04_SC03_20234_UiTMCK_Lampiran Sumber Manusia 5.4.3 \(4\).pdf](#)
5. [K0058_S01_SB04_SC03_20235_UiTMCK_Lampiran Sumber Manusia 5.4.3 \(5\).pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Inovasi adalah satu cara untuk menggalakkan idea kreatif dan inovatif staf UiTMCK. Berdasarkan idea kreatif dan inovatif tersebut, produk yang dihasilkan telah memberi manfaat bukan sahaja kepada staf, pelajar bahkan kepada UiTMCK secara keseluruhannya. Usaha dan galakan yang berterusan dari pihak pengurusan UiTMCK kepada staf tidak dapat dinafikan telah membantu penghasilan inovasi terutamanya inovasi dalam P&P yang sangat kreatif dan diiktiraf sehingga ke peringkat kebangsaan.

Sebagai contoh, Konvensyen KIK Zon Timur 2022 telah menyaksikan penyertaan dari dua kumpulan dari UiTMCK iaitu IM-Vative (Fakulti Pengurusan Maklumat, UiTMCK) dan PB Mache (Unit Polis Bantuan, UiTMCK). (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.5 (1)). IM-Vative yang terdiri daripada staf akademik telah menghasilkan inovasi baru yang diberi nama JudgeUs. JudgeUs merupakan sebuah sistem dan aplikasi mudah alih yang membolehkan pensyarah penilai, pensyarah penyelia dan Lecture in Charge (LIC) menguruskan markah dengan cepat, tepat dan telus bagi kursus IMS655 (Systems Analysis for Information Management). Pada Konvensyen berkenaan, IM-Vative telah dinobatkan sebagai Naik Juara Zon Timur KIK 2022, KIK Primer Terbaik (Pengurusan-Penciptaan), Anugerah Istiqomah dan Anugerah Emas. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.5 (2)).

Pihak pengurusan sentiasa memberi pelbagai pengiktirafan dan penghargaan kepada sumber manusia bagi menjamin kualiti kerja mereka terutamanya staf yang terlibat dengan aktiviti berteraskan P&P. Antaranya pengiktirafan dan penghargaan yang diberikan adalah surat lantikan dan penghargaan. Surat-surat ini sangat penting bagi tujuan pengesahan dalam perkhidmatan dan permohonan kenaikan pangkat. (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.5 (3)). Bagi staf yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan, mereka juga menerima kenaikan pangkat dan dirai dalam Majlis Bersama Rektor. Manakala bagi staf yang telah bersara pula mereka diraikan dalam Majlis Hari Inovasi yang diadakan pada setiap tahun. Dalam majlis tersebut juga staf UiTMCK yang menunjukkan prestasi cemerlang dianugerahkan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC). (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.5 (4)).

Pihak pengurusan UiTMCK juga menyediakan pelbagai anugerah lain bagi menghargai dan mengiktiraf sumbangan dan komitmen yang tinggi oleh staf akademik dalam aktiviti-aktiviti P&P melalui. Berikut disenaraikan anugerah-anugerah berkenaan:

1. Anugerah MOOC Terbaik
2. Anugerah Penasihat Akademik Terbaik
3. Anugerah Pensyarah Aktif (Pengantarabangsaan)
4. Anugerah Penerbitan Makalah (Sains Sosial)
5. Anugerah Penerbitan Makalah (Sains & Teknologi)
6. Anugerah Penyelidik Terbaik (Sains Sosial)
7. Anugerah Penyelidik Terbaik (Sains & Teknologi)
8. Anugerah Pensyarah Aktif (Kemasyarakatan)
9. Anugerah Pensyarah Aktif (Keusahawanan)
10. Anugerah Penulis Terbaik (Sains Sosial)
11. Anugerah Penulis Terbaik (Sains & Teknologi)
12. Anugerah Penyelia Terbaik
13. Anugerah E-Pembelajaran

14. Anugerah Kepimpinan Akademik
 15. Anugerah Inovasi & Pengkomersilan Produk (Sains Sosial)
 16. Anugerah Ahli Akademik Harapan (Sains & Teknologi)
- (RUJUK UiTMCK_LAMPIRAN SUMBER MANUSIA 5.5 (5)).

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_S01_SB05_20231_UiTMCK_Lampiran Sumber Manusia 5.5 \(1\).pdf](#)
2. [K0058_S01_SB05_20232_UiTMCK_Lampiran Sumber Manusia 5.5 \(2\).pdf](#)
3. [K0058_S01_SB05_20233_UiTMCK_Lampiran Sumber Manusia 5.5 \(3\).pdf](#)
4. [K0058_S01_SB05_20234_UiTMCK_Lampiran Sumber Manusia 5.5 \(4\).pdf](#)
5. [K0058_S01_SB05_20235_UiTMCK_Lampiran Sumber Manusia 5.5 \(5\) .pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTMCK telah melangkah ke hadapan dalam merealisasikan dan melahirkan graduan yang berdaya saing hasil dari pelaksanaan inisiatif Pelan Strategik UiTM 2025 (GRU2025). Pendekatan operasi holistik P&P UiTMCK telah dirangka secara strategik oleh kepimpinan utama, pusat tanggungjawab (PTJ) serta semua pihak yang terlibat terutamanya staf akademik, dengan memberi fokus kepada tiga teras utama iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global, dan Prestasi Berorientasikan Nilai. Bagi merealisasikan tiga teras strategik utama ini, nilai ESI (Excellent, Synergy, Integrity) serta nilai i-DART telah ditanamkan di dalam hati setiap warga akademik UiTMCK.

Pada tahun 2022, pelbagai inisiatif penting telah dilaksanakan dengan cekap. Ini termasuk penyampaian Pelan Strategik UiTM2025 melalui amanat awal tahun, mesyuarat akademik bersama kepimpinan kanan, PTJ, serta staf akademik UiTMCK. Pendekatan PDCA ialah panduan utama dalam operasi dan proses P&P, menekankan pendekatan, peluasan dan pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan berterusan.

Selain itu, penyebaran inisiatif yang membantu pelaksanaan P&P UiTMCK yang cemerlang pada tahun 2022 adalah melalui semakan kurikulum, kelestarian sokongan dan kebajikan pelajar, persidangan dan kolaborasi antarabangsa seperti MoU dan MoA pengajaran kolaborasi dan siri syarahan antarabangsa di kalangan staf akademik, webinars serta bengkel pemantapan P&P.

Dalam pengurusan risiko, UiTMCK telah meningkatkan kualiti P&P melalui penilaian PRO-PENS yang dijalankan secara berkala setiap semester. Melalui pelaksanaan ini, risiko dikenal pasti dan tindakan pembetulan diambil. Melalui perjanjian MoA dan MoU, kerjasama antarabangsa dalam P&P diperkukuhkan dalam memperkayakan ilmu graduan, selain kerjasama dengan universiti luar negara dipertingkatkan.

UiTMCK telah mewujudkan pelbagai saluran untuk pengurusan aduan dan maklum balas, termasuk Borang Aduan dan Maklum Balas Pelanggan UiTMCK V.1 secara atas talian, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), sistem UNITS serta indikasi hasil pemarkahan pemantauan secara atas talian melalui SuFO, PROPENS dan TESA yang terdapat pada platform UFuture UiTM. Sistem Pengurusan Risiko (e-RMS) melalui Unit Pengurusan Risiko UiTMCK telah dijadikan sebagai platform untuk memantau dan mengenalpasti risiko-risiko bagi setiap aktiviti dan program P&P yang telah diperluaskan di UiTMCK

Hasil dari proses pengurusan risiko P&P yang berkesan, UiTMCK telah berjaya mencapai kecemerlangan akademik yang selarai dengan GRU2025. Mengukuhkan lagi kecemerlangan ini melalui kerjasama antarabangsa menggunakan MoA dan MoU, membuktikan kesungguhan UiTMCK dalam menyediakan pengalaman pembelajaran berkualiti tinggi dan mengurangkan risiko dalam proses P&P. UiTMCK telah berjaya melaksanakan usaha dan inisiatif ini dan akhirnya membawa kepada kejayaan dalam melahirkan graduan berkualiti tinggi dengan kerjasama global yang lebih meluas.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pada tahun 2022, UiTM Cawangan Kelantan (UiTMCK) telah mencapai kecemerlangan dalam pembelajaran dan pengajaran (P&P) dengan merujuk kepada Model Pelan Strategik UiTM2025. Model ini telah diadaptasikan sepenuhnya oleh kepimpinan tinggi dan seluruh sistem di UiTMCK sebagai asas dalam membentuk serta melaksanakan aktiviti P&P yang berkualiti. Objektif utama dalam menjadikan model utama ini sebagai panduan adalah untuk memastikan UiTMCK mencapai status universiti terkemuka dalam ranking global menjelang 2025 [rujuk UiTM_Lampiran Operasi 6.2(1)].

UiTMCK telah menjadikan tiga teras strategik utama bagi melaksanakan pendekatan yang berkesan bagi memastikan setiap warga UiTM terutamanya warga akademik serta pemegang taruh utama menghayati asas Model Pelan Strategik UiTM2025 sebagai asas utama dalam mencapai pencapaian cemerlang dalam proses P&P pada tahun 2022. Tiga teras strategik utama yang dikenal pasti adalah - Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global, dan Prestasi Berorientasikan Nilai [rujuk UiTM_Lampiran 6.2(1)]. Bagi merealisasikan tiga teras strategik utama ini, nilai ESI (Excellent, Synergy, Integrity) serta nilai i-DART telah ditanamkan di dalam hati setiap warga akademik UiTMCK [rujuk UiTM_Lampiran Operasi 6.2(2)]. Dengan berpegang kepada prinsip ESI dan i-DART, UiTMCK telah menyasarkan untuk memberi impak positif kepada graduan, alumni, kerajaan, masyarakat dan industri. Dengan mengaitkan elemen nilai-nilai ini dalam pelaksanaan P&P oleh warga akademik, UiTMCK telah berusaha untuk mencapai kecemerlangan berterusan dalam proses pembelajaran dan pengajaran, dan seterusnya memberi sumbangan berpanjangan kepada pembangunan negara.

Pada tahun 2022, UiTMCK telah merancang beberapa pendekatan aktiviti yang sistematik berlandaskan kepada proses utama PDCA di mana setiap program dan aktiviti ini menyumbang kepada kelestarian dan kecemerlangan proses P&P di UiTMCK bermula dari fasa perancangan dan cadangan, pelaksanaan, pemantauan dan pengurusan risiko serta kajian semula. Setiap fasa model PDCA ini akan melibatkan keseluruhan bahagian dan PTJ bermula dari kepimpinan kanan hinggalah disalurkan kepada pihak pemegang taruh bagi menggalakkan pembelajaran dan perkongsian ilmu yang berterusan. Bagi fasa pendekatan (approach), penyampaian perancangan dan objektif aktiviti-aktiviti yang menyumbang kepada kecemerlangan P&P UiTMCK berteraskan kepada Pelan Strategik UiTM 2025 adalah bermula dari perkongsian maklumat oleh pihak kepimpinan kanan. Beberapa inisiatif program dan aktiviti telah dilaksanakan pada tahun 2022 oleh pihak kepimpinan kanan UiTMCK dalam menyampaikan dan penyaluran maklumat berkaitan perancangan aktiviti-aktiviti P&P.

Antara inisiatif pendekatan dalam penyampaian awal objektif P&P UiTMCK adalah melalui Amanat Naib Canselor 2022, Program GRU2025: Pencapaian 2021 & Perancangan UiTMCK 2022 serta Ucapan Tahun Baharu Rektor UiTMCK 2022 [rujuk UiTM_Lampiran Operasi 6.2(3)]. Mesyuarat Akademik bersama Fakulti juga telah dijalankan pada awal tahun 2022 bagi membincangkan hala tuju dan persiapan pelajar dan UiTMCK dalam menyediakan ruang pengetahuan, kemahiran professional dan nilai yang diperlukan untuk mencapai matlamat P&P UiTMCK 2022 [rujuk UiTM_Lampiran Operasi 6.2(4)].

UiTMCK menggunakan pendekatan perancangan dan perkongsian awal dalam penyebaran maklumat. Pendekatan ini melibatkan semua bahagian dan PTJ yang terlibat, dan telah menghasilkan beberapa aktiviti dan inisiatif penting bagi mencapai keputusan yang cemerlang dalam proses P&P. Beberapa contoh aktiviti dan inisiatif yang telah dilaksanakan bagi memastikan proses P&P berkesan dan berimpak di kalangan graduan UiTMCK ialah seperti bantuan khas kepada pelajar-pelajar kategori B40, MoU dan MoA, sesi pengajaran kolaboratif dan siri syarahan antrabangsa, siri webinar serta bengkel-bengkel pemantapan P&P [rujuk UiTM_Lampiran Operasi 6.2(5)].

SENARAI BUKTI:

1. [K0058_O01_OB02_20231_UiTMCK_Lampiran_Operasi_6.2\(1\).pdf](#)

-
2. [K0058_O01_OB02_20232_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.2\(2\).pdf](#)
 3. [K0058_O01_OB02_20233_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.2\(3\).pdf](#)
 4. [K0058_O01_OB02_20234_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.2\(4\).pdf](#)
 5. [K0058_O01_OB02_20235_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.2\(5\).pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Universiti Teknologi MARA (UiTM) telah memperkenalkan inisiatif Education 5.0 dengan mewujudkan Kampus Digital UiTM (UiTM Digital Kampus). Education 5.0@UiTM bermatlamat untuk menginsankan pendidikan dengan memperkasakan pelajar melalui kurikulum abad ke-21 dengan menerapkan teknologi digital. Oleh yang demikian, model PDCA telah dipraktikkan oleh UiTMCK bagi memastikan kelancaran dan kecemerlangan hasil P&P di UiTMCK. Proses model PDCA UiTMCK ini bermula dengan matlamat jangka panjang menjadikan UiTM universiti terkemuka dunia, UiTM2025 memberi tumpuan kepada tiga teras strategik, iaitu pendidikan berkualiti, kecemerlangan global dan prestasi berpandukan nilai [rujuk UiTM_Lampiran Operasi 6.3(1)].

Proses P&P bersifat dinamis dan dapat disesuaikan dengan perkembangan P&P UiTM2025. Berikut adalah program-program yang telah dijalankan untuk memantapkan proses P&P. Bantuan peranti kepada pelajar UiTM telah diagihkan. Kemudahan ini disediakan sesuai dengan gaya belajar sekaligus dapat meningkatkan penguasaan pembejaraan pelajar dalam mensasarkan Pendidikan 5.0 [rujuk UiTM_Lampiran Operasi 6.3(2)].

BPJIA (URMI) UiTMCK turut memaklumkan sasaran dan status semasa bagi ke semua perancangan awal berkaitan aktiviti-aktiviti penyelidikan dan inovasi yang mana pemantauan dan tindakan susulan juga dibuat agar ia masih selari dengan matlamat UiTM2025 untuk muncul sebagai platform penyelidikan bertaraf dunia dengan pencapaian global portfolio penyelidik translasional, penerbitan berimpak tinggi serta inovasi yang pintar dan kreatif. Ia juga membantu pensyarah-pensyarah dari setiap fakulti UiTMCK untuk memohon dan mendapatkan geran-geran penyelidikan nasional, antarabangsa mahupun geran industri. Terdapat 40 pelbagai geran telah berjaya diperolehi oleh pensyarah UiTMCK. Selain itu taklimat berkenaan geran, bengkel penulisan artikel bersama Chief Editor Jurnal Berindex dan seterusnya kejayaan dalam melaksanakan 'Virtual International Conference' seperti penganjuran persidangan dan kolaborasi antarabangsa di antara UiTMCK, Universitas Suradaya Gunung Jati Indonesia, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, (UPNJVT) Indonesia, Mae Fa Luang University, Thailand, Univeristas Gajah Mada, Indonesia. Guangxi Minzu Normal Univeristy. Selain itu perluasan kerjasama antarabangsa turut dilaksanakan melalui International Lecture Series 1: "Teaching for intercultural Competence: What, Why and How? With Dr. Kaishan Kong" dan International Lecture Series 2: "Writing with Power: Developing Writing Skill With Dr Vijay Kumar Mallan). Persidangan antarabangsa ini adalah hasil pelaksanaan dan perluasan kolaborasi di antara Pusat Pengajian Bahasa (APB) UiTMCK bersama unit Penyelidikan Pengurusan dan Inovasi (URMI) UiTMCK. Turut diadakan juga UiTM dan UMK Menterai Perjanjian Program Akademik Dwi Ijazah pertama di Malaysia [rujuk UiTM_Lampiran Operasi 6.3(3)].

Perluasan aktiviti kolaborasi antarabangsa ini adalah sejajar dalam merealisasikan teras kecemerlangan global, Pelan Strategik UiTM2025 iaitu melalui Pembangunan Penyelidikan Translasional, Inovasi dan Pengkomersilan. Secara tidak langsung langkah-langkah tersebut dianggap mampu meningkatkan dan memperkayakan lagi pengetahuan serta prestasi di dalam bidang penyelidikan oleh para pensyarah dalam usaha untuk menambaikbaik aktiviti P&P antara program yang diadakan seperti kolaborasi ECO 415: Makroeonomi (inflasi). Selain program kolaborasi dilaksanakan juga bengkel Pemantapan P&P: Teknologi dalam pengajaran menggunakan microsoft team dan bengkel Microsoft excel (Level Basic) [rujuk UiTM_Lampiran Operasi 6.3(4)].

Dari sudut pemantauan pula, Unit Pengurusan Risiko UiTMCK di bawah pengurusan Pejabat Rektor UiTMCK telah dijadikan sebagai unit untuk memantau dan mengenalpasti risiko-risiko bagi setiap aktiviti dan program yang telah diperluaskan di UiTMCK [rujuk UiTM_Lampiran Operasi 6.3(5)].

Sebaliknya, mungkin pemahaman akan ancaman oleh setiap unit telah berubahnya masing-masing KPI yang belum dicapai.

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_O01_OB03_20231_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.3\(1\).pdf](#)
2. [K0058_O01_OB03_20232_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.3\(2\).pdf](#)
3. [K0058_O01_OB03_20233_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.3\(3\).pdf](#)
4. [K0058_O01_OB03_20234_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.3\(4\).pdf](#)
5. [K0058_O01_OB03_20235_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.3\(5\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Dr. Abdul Zubir & Fakhri (2011) menyatakan pemantauan dan pemberian maklum balas terhadap proses pengajaran dan pembelajaran mempunyai beberapa faedah seperti meningkatkan prestasi pelajar, meningkatkan hasil pembelajaran, dan menggalakkan pengalaman pembelajaran yang positif. Oleh hal yang demikian, UiTMCK amat menitikberatkan pendidikan berkualiti secara menyeluruh bagi tahun 2022 dan seterusnya meletakkan 6 inisiatif pemantauan seperti PROSPENS, bantuan kepada pelajar, MoU, pengajaran kolaboratif dan siri syarahan antarabangsa, webinar dan juga bengkel bagi menjamin kelestarian pencapaian.

Melalui PRO-PENS, pemantauan telah dijalankan sekurang- kurangnya satu kali setiap semester pada bila-bila masa antara minggu ketiga hingga minggu kesepuluh semester pengajian [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.1(1)]. Melalui inisiatif bantuan kepada pelajar, 51 serahan komputer riba kepada pelajar B40 dan penyerahan tablet perantisiswa diyakini dapat meningkatkan prestasi pelajar dan bermanfaat kepada 1226 orang pelajar [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.1(2)].

MoA/MoU sepanjang tahun 2022 telah dimeterai dan dapat menggalakkan pengalaman pembelajaran yang positif dan mengurangi risiko ketidakpastian [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.1(3)]. Tiga daripada MOA di peringkat antarabangsa seperti perjanjian memorandum penyelidikan antara UiTM dan Universiti Swadaya Gunung Jati, MoA antara UiTM dan Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur Indonesia, MoA antara UiTMCK dan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Indonesia. Di antara MoA/MoU di peringkat nasional pula adalah MoA UiTM dan UMK: program akademik dwi ijazah pertama di Malaysia dan MoU antara UiTMCK dan KTD. Melalui inisiatif pengajaran kolaboratif dan siri syarahan antarabangsa, input- input dibincangkan secara terbuka dan dapat menarik minat pelajar untuk memahami keadaan sebenar ekonomi negara serta dapat mengaitkan teori pembelajaran di dalam kelas dengan realiti melalui perkongsian dari panel penceramah [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.1(4)].

Melalui siri webinar yang dijalankan pada tahun 2022 seperti Siri webinar PTA 2/2022 [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.1(5)], diyakini dapat melahirkan staf yang bersemangat dan berdaya saing. Inisiatif yang terakhir yang dibangunkan khas untuk pemantauan adalah melalui bengkel [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.1(5)]. Bengkel pemantapan P&P: teknologi dalam pengajaran menggunakan Microsoft Teams (Siri 1) diharapkan dapat membantu serta membimbing para pensyarah UiTM dalam mengoptimumkan penggunaan Microsoft Teams memandangkan ia adalah platform dalam talian yang diguna pakai secara meluas dalam proses pelaksanaan P&P di UiTMCK.

SENARAI BUKTI:

1. [K0058_O01_OB04_OC01_20231_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.1 \(1\).pdf](#)
2. [K0058_O01_OB04_OC01_20232_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.1 \(2\).pdf](#)
3. [K0058_O01_OB04_OC01_20233_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.1_3.pdf](#)
4. [K0058_O01_OB04_OC01_20234_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.1_4.pdf](#)
5. [K0058_O01_OB04_OC01_20235_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.1_5.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko dilaksanakan melalui penilaian berterusan di dalam proses P&P oleh PTJ berkaitan bagi tujuan rujukan yang dapat dijadikan pemangkin semangat dan penambahbaikan berterusan warga UiTMCK. Antara kemudahan dan saluran yang telah disediakan bagi membolehkan setiap PTJ, staf dan pihak pemegang taruh yang terlibat menyalurkan aduan terhadap persekitaran akademik dan proses P&P di UiTMCK adalah melalui e-RMS, Borang Aduan dan Maklum Balas Pelanggan UiTMCK V.1 secara atas talian, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), sistem UNITS serta indikasi hasil pemarkahan pemantauan secara atas talian melalui SuFO, PRO-PENS dan TESA yang terdapat pada platform UFuture UiTM.

Berdasarkan laporan dari platform sistem pengurusan risiko, e- RMS [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.2(1)], salah satu risiko berkaitan P&P adalah berkenaan risiko aset iaitu inventori tidak dapat dikesan, berlaku kehilangan aset atau inventori di lokasi. Impak risiko ini aset yang hilang atau rosak tidak dapat dilupus atau dibuat penggantian kerana kekangan bajet [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.2(2)]. Risiko seterusnya yang dikenalpasti melalui Borang Aduan dan Maklum Balas Pelanggan UiTMCK V.1 secara atas talian [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.2(3)] mendapati bahawa liputan internet yang tidak menyeluruh terutama kawasan kolej dan keupayaan pelajar menyediakan peranti yang sesuai bagi proses P&P [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.2(4)]. Oleh itu, cadangan penambahbaikan berterusan melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) 2022 telah direkodkan bagi kelancaran proses P&P seperti projek menaiktaraf kemudahan wifi di kolej kediaman. Pihak infrastuktur Shah Alam telah mendapatkan kelulusan MEU di mana pihak Telekom telah bersetuju untuk menyumbang.

Perubahan dan pembaharuan dalam kaedah pengajaran ke arah Pendidikan 5.0 diharapkan dapat meningkatkan lagi mutu dan kualiti para pensyarah ke arah amalan pendidikan yang lebih praktikal dan dinamik. Selari dengan maklum balas pelajar pembelajaran yang baik ialah dengan cara seperti pembelajaran berpusatkan pelajar. Pelajar dapat menguruskan pembelajaran secara sendiri tanpa memberi tekanan dan masalah. Hasil dapatan umum dapat dijadikan asas dalam menentukan corak P&P UiTMCK 2025. Ini dapat dilihat juga kepada Skor Penilaian TEX yang merangkumi tiga elemen penting iaitu SuFO, PRO-PENS, TESA yang mana ketiga-tiga elemen ini digunakan dalam menilai prestasi para pensyarah dan secara langsung dapat mengurangkan risiko di dalam menyampaikan proses P&P kepada pemegang taruh utama iaitu pelajar [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.2(5)]

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_O01_OB04_OC02_20231_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.2\(1\).pdf](#)
2. [K0058_O01_OB04_OC02_20232_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.2\(2\).pdf](#)
3. [K0058_O01_OB04_OC02_20233_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.2\(3\).pdf](#)
4. [K0058_O01_OB04_OC02_20234_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.2\(4\).pdf](#)
5. [K0058_O01_OB04_OC02_20235_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.2\(5\).pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Terdapat pelbagai cabaran dan kekangan pembelajaran dan pengajaran yang dihadapi semasa pandemic Covid-19. Tidak kurangnya juga selepas berakhirnya pandemik. Pelajar masih berada dalam kekeliruan dengan sistem pembelajaran hibrid yang juga menjejaskan motivasi pelajar. Namun begitu, pelbagai program telah dijalankan bagi membantu para pelajar menghadapi situasi ini.

Webinar kerjaya dan program bersama alumni dijalankan bagi meningkatkan motivasi pelajar dengan transisi pembelajaran ini. Persatuan D'Banquers pada 2 Julai 2022 telah menjalankan Webinar Kerjaya: Halatuju Kerjaya Graduan yang bertujuan untuk membantu pelajar membuat strategi dan merangka awal pengajian mereka bagi memudahkan mereka diserap masuk ke semua sektor pekerjaan [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.3(1)]. Manakala pada 7 November 2022, Jabatan Matematik, Fakulti Sains Komputer dan Matematik UiTMCK telah menjalankan Alumni Talk. Alumni yang dijemput berkongsi pengalaman dengan pelajar berkenaan pengurusan masa dan kewangan, pembentukan sahsiah diri dan juga memberi inspirasi dalam menjadi graduan yang berjaya sebelum dan selepas menamatkan pengajian [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.3(1)].

Bagi membantu para pensyarah dalam menguruskan pengajaran secara hibrid pula. Unit Latihan & Kepimpinan UiTMCK telah menganjurkan Bengkel Pemantapan P&P: Microsoft Teams (Siri 1) pada 22 Mac 2022 [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.3(2)]. Bengkel ini bertujuan untuk membantu serta membimbing para pensyarah dalam mengoptimumkan penggunaan Microsoft Teams memandangkan ianya adalah platform dalam talian yang diguna pakai secara meluas dalam pelaksanaan P&P di UiTM. Kesimpulannya, segala cabaran dan risiko dalam menjalankan P&P di UiTMCK di atasi dengan penganjuran pelbagai aktiviti motivasi dan akademik.

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_O01_OB04_OC03_20231_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.3\(1\).pdf](#)
2. [K0058_O01_OB04_OC03_20232_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.4.3\(2\).pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Bagi meningkatkan aktiviti pengajaran dan pembelajaran (P&P) pelajar dan staf akademik UiTMCK di peringkat kebangsaan dan antarabangsa, beberapa aktiviti pengajaran kolaboratif telah dijalankan dan beberapa memorandum persefahaman dan memorandum perjanjian telah dimeterai pada tahun 2022.

Tahun 2022 adalah tahun dimana bermulanya pengajaran kolaboratif dipraktikkan secara aktif di UiTMCK. Setiap fakulti di UiTMCK menyarankan setiap pensyarah menjalankan pengajaran kolaboratif tidak kira di peringkat kebangsaan atau antarabangsa. Pengajaran Kolaboratif yang juga dikenali sebagai team-teaching, merujuk kepada pengajaran yang melibatkan beberapa orang pensyarah dan rakan industri bersama beriringan untuk memudah cara pengajaran, mendidik, membimbing dan melatih pelajar bagi memperkasa pembelajaran pelajar. Pengajaran kolaboratif adalah bertujuan untuk membuka minda dan mata pensyarah dan pelajar dengan cara pembelajaran dan pengajaran universiti dan institusi akademik lain. Banyak cara pengajaran kolaboratif telah diadakan oleh para pensyarah di UiTMCK. Antaranya adalah kolaborasi pembangunan kandungan silibus, kolaborasi penyampaian dan kolaborasi penilaian. Antara aktiviti pengajaran kolaboratif yang telah dijalankan oleh pensyarah UiTMCK adalah International Lecture Series 1: "Teaching for intercultural competence: What, why and how? With Dr. Kaishan Kong" yang dijalankan pada 25 Julai 2022 [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.5(1)]. Siri pertama ini dianjurkan oleh Akademi Pengajian Bahasa. Dr. Kaishan Kong merupakan professor madya dari University of Wisconsin, USA. Tujuan siri syarahan ini diadakan adalah untuk memberi pendedahan kepada pensyarah dan pelajar tentang kepentingan komunikasi antara budaya dalam meningkatkan perjalanan pengajaran dan pembelajaran tanpa sempadan mereka.

Pada 2 Julai 2022 pula, Jabatan Ekonomi, UiTMCK dan UiTM Cawangan Terengganu telah Berjaya melaksanakan pengajaran kolaborasi bagi subjek Ekonomi (ECO415) melalui platform dalam talian Google Meet dan YouTube live. Panel jemputan adalah Dr. Siti Nurul Munawwarah Roslan yang merupakan pensyarah Ekonomi daripada Taylor's University. Terdapat juga pensyarah yang menjalankan kalaborasi penilaian dimana mereka menjemput pensyarah daripada universiti luar dalam membantu mereka meningkatkan kualiti dalam menilai pembentangan dan laporan pelajar [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.5(1)].

Dalam usaha membudayakan aktiviti pengajaran dan pembelajaran (P&P) pelajar dan staf akademik UiTMCK di peringkat antarabangsa, beberapa memorandum persefahaman dan memorandum perjanjian juga telah dimeterai pada tahun 2022. Antaranya adalah MOA diantara UiTMCK, UiTM Malaysia dan Universitas Pembangunan National "Veteran" Jakarta (UPNJV), Indonesia pada 23 June 2022 yang mana MOA ini bertujuan untuk membuka ruang untuk perkongsian akademik, penyelidikan dan penerbitan, pertukaran pensyarah dan pelajar dan peluang belajar melalui seminar, bengkel dan persidangan [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.5(2)]. Pada 15 Mac 2022 pula UiTMCK telah menandatangani Memorandum Perjanjian Penyelidikan bersama Universitas Swadaya Gunung Jati. Melalui perjanjian penyelidikan Geran Padanan Penyelidikan Antarabangsa ini, kedua-dua universiti bersetuju untuk menjalankan satu penyelidikan yang akan mengkaji prestasi akademik mahasiswa kedua-dua universiti ini semasa pandemik Covid-19. Penyelidikan ini dianggotai oleh empat pensyarah daripada Fakulti Pengurusan dan Perniagaan (UiTMCK) dan empat (4) pensyarah daripada UGJ dan diketuai oleh Dr. Mariam Setapa daripada UiTMCK [rujuk UiTMCK_Lampiran Operasi 6.5(2)].

SENARAI BUKTI :

1. [K0058_O01_OB05_20231_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.5\(1\).pdf](#)
2. [K0058_O01_OB05_20232_UiTMCK_Lampiran Operasi 6.5\(2\).pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

HASIL 3: HASIL DARI OPERASI

1. Keputusan Peperiksaan dan Pencapaian Akademik Pelajar
2. Student Feedback Online (SUFO)
3. Pemantauan Professional Pensyarah (PRO-PENS)
4. Graduan Cemerlang dan Berdaya Saing
5. Pengiktirafan Universiti dan organisasi luar

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Dasar Pengajaran dan Pembelajaran (PdP) UiTM yang telah diluluskan oleh Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) bil 34/2020 pada 21 Oktober 2020 dan telah diperakukan dalam Mesyuarat Senat ke-264, telah dikuatkuasa mulai 2021 bertujuan untuk memandu **pembangunan, pelaksanaan dan pengurusan P&P** di UiTM bagi memastikan kesepaduan dan keselantaran proses serta amalan akademik yang berkualiti. Ianya selaras dengan **Pelan Strategik UiTM 2025** yang bermatlamat untuk melahirkan **graduan yang seimbang dan berdaya saing** di peringkat **global**.

Pada Februari 2022 Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) telah mengumumkan kemasukan pelajar ke kampus secara berperingkat bermula pada 1 Mac 2022 dan UiTM melalui Pekeliling Akademik Bil 02/2022 telah mengariskan pelaksanaan pelan tindakan untuk tujuan tersebut. Mulai sesi pengkuliah 2022 pengajaran dan pembelajaran (PdP) akan dilaksanakan secara hibrid (*online* dan bersemuka) dan pelajar akan hadir ke kampus secara berfasa.

Penghasilan yang cemerlang kepada bidang tumpuan Pengajaran dan Pembelajaran dapat dibuktikan dengan jelas apabila UiTMCK telah berjaya mendapat pengiktirafan setara 6 dan 5 bintang (i-skor UiTM). Pencapaian akademik pelajar secara keseluruhan telah menunjukkan peningkatan walaupun pelajar masih berada dalam fasa peralihan pasca pandemik COVID 19 di mana ramai di antara mereka perlu menangani pelbagai masalah seperti masalah kewangan, penyesuaian kepada pembelajaran secara bersemuka setelah mengikuti pembelajaran secara online selama 4 semester.

Pencapaian yang cemerlang ini adalah terhasil daripada proses pengajaran yang dilaksanakan oleh pakar dan pensyarah yang berkelayakan dalam bidang ilmu yang berkenaan serta individu yang berpengalaman luas dalam bidang tersebut. Sepanjang tahun 2022, UiTMCK telah melaksanakan pelbagai inisiatif **pemantapan dan peningkatan kompetensi pensyarah** melalui latihan, kerjasama dengan industri dan universiti luar, penyelidikan dan inovasi. Di samping itu **pengajaran** juga telah dilaksanakan secara **inovatif dan responsif** kepada keperluan pelajar dan keperluan pembelajaran dengan menggunakan kaedah dan platform yang sesuai untuk menyokong hasil pembelajaran.

Bagi memastikan proses P&P dilaksanakan sepertimana yang dirancang dan matlamat yang ditetapkan dapat dicapai dengan jaya nya, pemantauan secara berkala semasa semester berlangsung telah dilakukan. Antara pemantauan yang telah dilaksanakan berfokuskan kepada pensyarah adalah **Teaching Effectiveness Index (TEX)** yang juga dikenali sebagai Penilaian Pengajaran 360⁰ yang merangkumkan 3 penilaian pengajaran iaitu **SuFO, PROPENS dan TESA**.

Hasil daripada pemantauan yang dilaksanakan telah diambil maklum oleh Bahagian Hal Ehwal Akademik dan dilaporkan di **Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN)**. Manakala maklumbalas pelajar dan dapatan audit luar dan dalaman akan dilaporkan di **Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)**. Pelaporan secara berkala yang dilakukan ini akan

mengetengahkan isu-isu berkaitan dengan proses P&P dan perkara yang memerlukan tindakan lanjut akan dibincangkan bersama-sama pihak pengurusan tertinggi serta Ketua-ketua Pusat Pengajian. Di samping itu, amalan terbaik daripada Penilaian Pengajaran 360⁰, proses dan teknik serta inovasi P&P para pensyarah turut dikongsikan kepada warga akademik yang lain untuk dijadikan teladan dan panduan bagi melahirkan graduan yang seimbang dan berdaya saing di peringkat global.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_K0058_HB02_20231_UiTMCK_Lampiran Tahap Tumpuan Pelanggan 7.1.2.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_K0058_HB03_20232_UiTMCK_Lampiran Tren Tumpuan Pelanggan 7.1.3_Template.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_K0058_HB04_20233_UiTMCK_Lampiran Perbandingan Tumpuan Pelanggan 7.1.4_Template.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_K0058_HB05_20234_UiTMCK_Lampiran Kepentingan Tumpuan Pelanggan7.1.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

KRITERIA 7: HASIL UTAMA

HASIL UTAMA 1:

7.1 HASIL DARI TUMPUAN PELANGGAN

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kepimpinan UiTMCK mengambil serius pelaksanaan perancangan strategik bila mana semua aktiviti serta program di semua peringkat perlu mengambilkira kepentingan pencapaian petunjuk prestasi (PI) yang telah ditetapkan ke atas UiTMCK. Bagi memastikan PI yang ditetapkan ke atas UiTMCK dapat dicapai dengan jayanya, mesyuarat serta bengkel perbincangan ke arah pencapaian PI dilakukan seawal bulan Disember pada tahun sebelumnya. Ini bagi memastikan pelaksanaan aktiviti dan program yang menyumbang ke arah pencapaian PI dapat dimulakan dengan segera pada awal setiap tahun.

Perancangan strategik UiTMCK adalah berpandukan perancangan strategik yang telah ditetapkan oleh UiTM secara keseluruhan. Pada tahun 2020, perancangan strategik UiTM 2025 telah diperkenalkan yang mana sasaran pencapaian yang ditetapkan adalah lebih berfokus untuk meletakkan UiTM sebagai sebuah universiti terkemuka di dunia. Selaras dengan perubahan ini, UiTMCK turut memperkemas tumpuan dan perancangannya bagi memastikan petunjuk prestasi yang ditetapkan dapat dicapai dengan jayanya. UiTMCK telah komited untuk memastikansystem pendidikan berkualiti tinggi dan inovatif untuk memenuhi keperluan industry dan badan professional yang berkaitan dapat dipenuhi, menyediakan persekitaran kerja dan pembelajaran yang kondusif, menjadi platform untuk mengembangkan minda dan membangunkan keperibadian yang berdaya saing sambil memupuk individu yang teguh dalam iman, ilmu dan amalan, memberi peluang yang luas untuk kakitangan meningkatkan prestasi kerja, memastikan manfaat dan keselamatan yang terjamin kepada komunitinya, menyediakan program universiti yang menghasilkan graduan yang berkemahiran tinggi dengan kepakaran yang tinggi dalam bidang masing-masing, menyediakan kepakaran, bimbingan dan peluang Pendidikan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memberi perkhidmatan perundangan yang sangat professional.

Dalam memastikan pencapaian petunjuk prestasi yang ditetapkan, UiTMCK telah mengambil peranan yang serius bagi memperkasakan bidang pengajaran dan pembelajaran sejajar dengan aspirasi UiTM untuk menjadi universiti terkemuka didunia. Bagi memastikan tahap pengajaran dan pembelajaran dapat dipertingkatkan, tahap kepuasan pelanggan bukan hanya sekadar tertumpu kepada pelajar, tetapi juga kepada staf, ibu bapa dan komuniti secara am nya.

Pelbagai program telah dijalankan bagi meningkatkan kualiti pengajaran dan pembelajaran oleh UiTMCK pada tahun 2022. Disamping hasil program yang dijalankan tahap juga diukur melalui pencapaian pelajar dan staf. Antara program yang dijalankan bagi meningkatkan tahap pengajaran dan pembelajaran adalah program bantuan bagi pelajar , Program Mahasiswa Prihatin, Tabung Alumni Prihatin oleh PAUK dan Program Fundraising RM1 je Program ini dijalankan bagi membantu pelajar dari segi keperluan dan kewangan bagi memastikan tahap pengajaran dan pembelajaran dapat ditingkatkan. Disamping sumbangan kewangan untuk pelajar, UiTMCK juga komited dalam memastikan kualiti pengajaran dan pembelajaran dapat ditingkatkan melalui program “outbound” pelajar dan staf. UiTMCK juga akan memastikan setiap KPI yang ditetapkan dapat dicapai seperti GOT, Graduate Emplability (GE) dan lain-lain.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2 K0058 HB02 20231 UiTMCK Lampiran Tahap Sumber Manusia 7.2.2.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_K0058_HB03_20232_UiTMCK_Lampiran Tren Sumber Manusia 7.2.3.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_K0058_HB04_20233_UiTMCK_Lampiran Perbandingan Sumber Manusia 7.2.4.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_K0058_HB05_20234_UiTMCK_Lampiran Kepentingan Sumber Manusia 7.2.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

HASIL UTAMA:

HASIL 2: HASIL DARI TUMPUAN SUMBER MANUSIA

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam pemantapan Sistem Pengajaran dan Pembelajaran (P&P) di UiTM Cawangan Kelantan (UiTMCK), Pekeliling Akademik UiTM Bil 02/2021 dan objektif kualiti dijadikan panduan oleh kepimpinan UiTMCK untuk memastikan kesepaduan dan keselanjaraan proses serta amalan akademik yang berkualiti. Antara objektif kualiti yang menjadi pegangan kepimpinan UiTMCK dalam memberi tumpuan kepada sumber manusia untuk penghasilan P&P yang mantap, bermutu dan cemerlang adalah seperti berikut:

1. UiTMCK memastikan 30% pensyarah adalah berkelayakan PhD menjelang 2025. Pihak
2. Memastikan bilangan penerbitan berindeks mencapai 300 menjelang 2025;
peningkatan sebanyak 7 penerbitan berindeks Q1 menjelang 2025
3. Memastikan nilai geran penyelidikan mencapai RM2juta menjelang 2025
4. Memastikan penganjuran program berbentuk seminar, konferensi, pameran dan latihan bagi membolehkan penjana pendapatan sekurang-kurangnya RM100,000 pada tahun semasa.

Untuk memastikan kesemua objektif kualiti ini dicapai, pelbagai inisiatif telah diambil oleh pihak pengurusan UiTMCK misalnya untuk mencapai 30% pensyarah yang berkelayakan PhD menjelang 2025, pihak pengurusan menghadkan KS pensyarah kepada 12 jam seminggu per semester bagi pensyarah yang menyambung pengajian PhD untuk 3 semester berturut berdasarkan permohonan dari pensyarah. Penganjuran bengkel-bengkel akademik yang berkaitan juga boleh menggalakkan para pensyarah untuk menyambung pengajian PhD. Bagi memastikan staf akademik aktif menjalankan penerbitan dan penyelidikan untuk pemantapan P&P, pihak pengurusan UiTMCK terutamanya bahagian PJIA perlu mewajibkan setiap fakulti menerbitkan sekurang-kurangnya tiga artikel dalam jurnal dalaman dan luaran, PJIA perlu memperkasakan unit penerbitan untuk membantu staf akademik untuk penerbitan dan pendaftaran hasil penulisan serta menganjur bengkel-bengkel penerbitan dan penulisan bagi memberi pendedahan kepada staf akademik tatacara penerbitan dan penulisan sehingga ke peringkat kebangsaan dan antarabangsa.

Penyampaian P&P yang berkualiti di UiTMCK juga dipengaruhi oleh staf akademik yang aktif dalam penyelidikan. Bagi Memastikan UiTMCK mencapai nilai geran penyelidikan sebanyak RM2juta menjelang 2025, pihak pengurusan UiTMCK memastikan staf akademik untuk menuju kepada pencapaian objektif tersebut. Antara inisiatif yang telah dibuat adalah pihak pengurusan mewajibkan setiap fakulti memohon atau mencari dana penyelidikan sekurang-kurangnya satu setahun, menubuhkan sekurang-kurangnya satu *special interest group* (SIG) bagi setiap fakulti, penawaran geran dalaman dan mengadakan bengkel penyelidikan dari semasa ke semasa.

Kemahiran staf akademik UiTMCK sentiasa dipertingkatkan bagi memastikan penyampaian P&P yang mantap kepada pelajar. Salah satu cara peningkatan ilmu dan kemahiran staf akademik adalah melalui pertukaran pendapat yang boleh dicapai melalui penganjuran program-program berbentuk seminar, konferensi, pameran dan latihan serta pertandingan inovasi. Di samping boleh menjana pendapatan kepada institusi, program – program ini juga membantu staf akademik untuk meningkatkan kepakaran dalam bidang masing-masing dan secara tidak langsung boleh membantu kepada pemantapan dalam penyampaian P&P. Selain

na, penglibatan staf akademik dalam perkhidmatan kepada masyarakat setempat dalam memenuhi tanggungjawab sosial universiti juga diberi perhatian oleh institusi sepertimana program kursus kewangan dan integriti kepada ahli jawatankuasa masjid di seluruh negeri Kelantan oleh Fakulti Perakaunan.

Apabila pihak pengurusan UiTMCK memberi tumpuan kepada sumber manusia, hasilnya dapat dilihat melalui indeks kegembiraan yang meningkat di kalangan staf akademik, staf akademik diiktiraf di peringkat kebangsaan dengan menjadi pakar rujuk kepada pihak luar, serta pelbagai anugerah dan penghargaan yang diterima dan secara tidak langsung akan memberi peningkatan kecemerlangan akademik para pelajar.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_K0058_HB02_20231_UiTMCK_Lampiran Tahap Operasi 7.3.2.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_K0058_HB03_20232_UiTMCK_Lampiran Tren Operasi 7.3.3.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_K0058_HB04_20233_UiTMCK_Lampiran Perbandingan Operasi 7.3.4.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_K0058_HB05_20234_UiTMCK_Lampiran Kepentingan Operasi 7.3.5.pdf](#)