

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْحِ الْمَنَارِ
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2022

**IN.PEND.BERTERUSAN&PENGAJIAN PROFESIONAL
PENGURUSAN KEWANGAN**

KETUA PTJ :

AZIZUL HALIM BIN YAHYA

KETUA UNIT KUALITI :

ROHANA BINTI MAHBUB

PENYELARAS :

ROHANA BINTI MAHBUB

PENULIS :

1. ROHANA BINTI MAHBUB
2. NUR HALINA BINTI MUSTAFA
3. FARAH FARHANA BINTI MOHAMAD FAUDZAL

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Institut Pendidikan Berterusan dan Pengajian Profesional (iCEPS) diterajui oleh seorang **Ketua Eksekutif**, Prof. Dr. Azizul Halim bin Yahya mulai Ogos 2019 hingga kini, dengan dibantu oleh Pengarah Jabatan dan Ketua Bahagian/Unit. Di bawah kepimpinan beliau, penjenamaan semula Institut Pendidikan Neo (iNED) kepada Institut Pendidikan Berterusan dan Pengajian Profesional (iCEPS) telah dibuat untuk membolehkan iCEPS beroperasi dengan lebih efisien dan efektif dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang terbaik kepada semua pelanggan. Ketua Eksekutif adalah jawatan yang dilantik oleh Naib Canselor bagi mengetuai urus tadbir di iCEPS. Peranan utama Ketua Eksekutif dan kepimpinan kanan iCEPS adalah **mengkoordinasikan tindakan** dan keputusan mesyuarat pengurusan Universiti dengan jabatan/bahagian/unit di iCEPS bagi memastikan pematuhan kepada akta, pekeliling dan prosedur serta arahan yang berkuatkuasa; serta **merancang dan meningkatkan keupayaan penjaanaan kewangan iCEPS** melalui pengoperasian aktiviti-aktiviti berkaitan.

Bagi memastikan urus tadbir yang baik, Ketua Eksekutif dibantu oleh enam (6) orang Pengarah iCEPS yang terdiri daripada Pengarah Jabatan Pembelajaran Jarak Jauh, Pengarah Jabatan Pembangunan dan Pengurusan Akademik, Pengarah Jabatan Transnasional dan Pengarah Jabatan Pendidikan Lanjutan, Pengarah Jabatan Projek Khas dan Pembangunan Perniagaan, Pengarah Jabatan Pemasaran dan Komunikasi Korporat; termasuk Pegawai Kewangan dan Penolong Pendaftar yang bersama bertanggungjawab dalam menerajui iCEPS untuk memastikan iCEPS dapat menyampaikan perkhidmatan yang terbaik kepada semua pelanggan. Pengurusan Kanan iCEPS turut dibantu oleh enam (6) orang Ketua Unit mengikut kepakaran masing-masing. Pengurusan kanan juga dibantu oleh Ketua-ketua Pusat Pengajian (KPP) dan Koordinator bagi memastikan kelancaran sistem pengurusan akademik iCEPS (**rujuk carta organisasi** di dalam bukti 1.2 Pendekatan).

iCEPS menggunakan konsep **kepelbagaian sumber penjaanaan kewangan** seperti meningkatkan jumlah program akademik, menjalankan kursus jangka pendek, program profesional, program annex dll dengan lebih intensif dari masa ke semasa, menambah peluang-peluang untuk menjalankan projek-projek khas di lebih banyak kawasan dan meningkatkan jalinan usahasama dengan universiti luar negara dan agensi-agensi berkaitan dalam usaha membuka ruang untuk menjana pendapatan. Semua perkara ini diterapkan oleh kepimpinan iCEPS di dalam perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan seperti; 1) perancangan bajet yang dibuat berpandukan prestasi hasil & perbelanjaan tahun semasa; 2) melaporkan kemajuan prestasi bayaran bersama kedudukan kewangan iCEPS di dalam Mesyuarat Pengurusan Eksekutif iCEPS (MPE) bagi memastikan objektif perbelanjaan tercapai selaras dengan perancangan yang dibuat; 3) memastikan kesemua permohonan bekalan dan perkhidmatan yang melebihi RM 5,000 dibentangkan ke dalam Tabung Amanah iCEPS dan sekiranya terdapat permohonan khas bagi perbelanjaan yang diperlukan segera, ianya akan dipekelilingkan dan dibentangkan kemudian didalam Mesyuarat Tabung Amanah; 4) memantau prestasi Hasil dan Belanja supaya selaras dengan KPI tahunan yang telah ditetapkan, dengan mengambil tindakan susulan jika perlu; dan 5) merealisasikan sasaran jumlah pendapatan keseluruhan sebanyak RM40 juta untuk tahun 2021. Dengan pengurusan kewangan yang cekap dan efektif, iCEPS telah berjaya mencapai pendapatan **melebihi sasaran** pada tahun 2021 iaitu sebanyak **RM42,043370.48**.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Ketua Eksekutif adalah jawatan yang dilantik oleh Naib Canselor bagi **mengetuai urus tadbir** di iCEPS. Peranan utama Ketua Eksekutif dan kepimpinan kanan iCEPS adalah membuat perancangan strategik dan halatuju berfokuskan aktiviti utama iCEPS; memastikan operasi dijalankan dengan cekap dan efektif, mengkoordinasikan tindakan dan keputusan pengurusan Universiti dengan jabatan/bahagian/unit di iCEPS bagi memastikan pematuhan kepada akta, pekeliling dan prosedur serta arahan yang berkuatkuasa; serta **merancang dan meningkatkan keupayaan penjaanaan kewangan iCEPS** melalui pengoperasian aktiviti-aktiviti berkaitan. Bagi memastikan urus tadbir yang baik, beliau dibantu oleh enam (6) orang Pengarah iCEPS, Penolong Pendaftar Kanan dan Pegawai Kewangan yang bersama bertanggungjawab dalam menerajui iCEPS untuk memastikan iCEPS dapat menyampaikan perkhidmatan yang terbaik kepada semua pelanggan. Pengurusan Kanan iCEPS turut dibantu oleh enam (6) orang Ketua Unit mengikut kepakaran masing-masing. Pengurusan kanan juga dibantu oleh Ketua-ketua Pusat Pengajian (KPP) dan Koordinator bagi memastikan kelancaran sistem pengurusan akademik iCEPS (**Bukti 1** - carta organisasi iCEPS).

Kepimpinan Kanan menggerakkan iCEPS untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang bagi bidang tumpuan melalui **kecekapan pengurusan belanjawan** di iCEPS, selari dengan misi dan visi iCEPS untuk menjadi institut pembelajaran sepanjang hayat dan menyediakan peluang tambahan untuk Bumiputera melanjutkan pengajian ke peringkat lebih tinggi (**Bukti 2** - visi, misi, dasar dan objektif iCEPS).

Usaha ke arah ini dapat dilihat daripada segi penawaran program yang lebih meluas kepada mereka yang sedang bekerja dan tiada peluang untuk menyambung pelajaran sepenuh masa, dan juga penawaran program di kolej-kolej bersekutu UiTM, yang merangkumi pelajar daripada pelbagai latar belakang. Dalam pendekatan menambah jumlah program yang ditawarkan dan mempertingkatkan usahasama dengan kolej-kolej bersekutu dengan pertambahan jumlah pelajar dari masa ke masa, ini akan menyumbang kepada penjaanaan kewangan iCEPS yang lebih mampan.

Dalam masa yang sama, selari dengan visi dan misi, iCEPS juga menyediakan bantuan kewangan kepada pelajar-pelajar yang kurang berkemampuan untuk membantu mereka membaiki cara hidup dan ekonomi mereka melalui pendidikan (**Bukti 3** - poster Musaadah dan Insentif B40). Pendekatan kepimpinan iCEPS dalam penyampaian maklumat-maklumat penting berkaitan dengan perancangan dan operasi jabatan adalah melalui mesyuarat-mesyuarat yang dijalankan secara berkala (**Bukti 4**).

SENARAI BUKTI:

1. [F0028_K01_KB02_20221_iCEPS KEPIMPINAN 1.2_BUKTI 1 CARTA ORGANISASI 2021.pdf](#)
2. [F0028_K01_KB02_20222_iCEPS KEPIMPINAN 1.2_BUKTI 2 VISI.MISI.OBJEKTIF & DASAR KUALITI iCEPS.pdf](#)
3. [F0028_K01_KB02_20223_iCEPS KEPIMPINAN 1.2_BUKTI 3 POSTER MUSAADAH & INSENTIF KKB.pdf](#)
4. [F0028_K01_KB02_20224_iCEPS KEPIMPINAN 1.2_BUKTI 4 SENARAI MESYUARAT iCEPS.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Inisiatif strategik yang dirancang perlu disampaikan oleh kepimpinan kanan dan dilaksanakan dengan sebaiknya untuk memastikan operasi yang dijalankan adalah ke arah pencapaian KPI yang telah ditentukan. iCEPS kini menjalankan **52 program diploma dan 92 program sarjana muda** secara mod separuh masa merangkumi **17 buah fakulti dan 16 buah kampus** cawangan UiTM seluruh negara. (**Bukti 1- pecahan bilangan program yang ditawarkan**) Ini sejajar dengan pelan perancangan strategik 2021 iaitu KPI (7b) untuk menambah enrolmen pelajar program separuh masa dan KPI (7c) untuk menambah enrolment pelajar francais (Kolej-kolej Bersekutu). iCEPS juga menguruskan permohonan APEL A dan APEL C; dengan jumlah pelajar seramai 807 (APEL A - 382 dan APEL C - 425) pada tahun 2021.

Perancangan untuk penambahan program telah dibuat dan usaha ke arah objektif tersebut telah dilaksanakan oleh pengurusan kanan melalui pelbagai aktiviti termasuk perbincangan dengan fakulti-fakulti untuk mengenalpasti program, penyediaan dokumen-dokumen MQA, dan mendapatkan kelulusan berperingkat yang diperlukan. **Pengoperasian untuk mempergiatkan lagi usaha ke arah penjanaan pendapatan** telah dapat dicapai di mana iCEPS telah mendapat kelulusan dari Jabatan Pendidikan Tinggi (rujukan JPT(A) 1000/021/005/01) untuk menjalankan **93 program** lagi pada tahun ini (**Bukti 2 - senarai 93 program yang diluluskan**).

Bagi projek khas pula, ianya diterajui oleh Pengarah dengan dibantu oleh 10 staf di Shah Alam, 12 staf di Kelantan/Terengganu dan 13 staf di Kedah/Perlis. Kepimpinan Kanan menggerakkan operasi projek khas dengan mengadakan perbincangan bersama pihak ECER, NCER dan iCEPS tentang pelaksanaan program sepanjang tahun dalam memastikan KPI yang ditetapkan mencapai piawaian. Projek empower ECER terbahagi kepada dua iaitu i. Latihan Akademik dan, ii. Latihan Kemahiran Keusahawanan melibatkan kawasan di Kelantan dan Terengganu. Setiap daerah mempunyai Koordinator Projek yang akan melaksanakan tugas lapangan dan memantau pelaksanaan program.

Bagi Latihan Akademik ECER, sebanyak 20 buah sekolah terlibat dan 800 orang pelajar telah terpilih untuk mengikuti program ini. Bagi Latihan Keusahawanan, seramai 1,400 peserta telah dipilih. Latihan Kemahiran dan Keusahawanan ini menawarkan 11 jenis kursus, antaranya kursus juruteknik kenderaan dan kursus bakeri. **iCEPS telah berjaya mendapatkan projek empowerNCER Akademik 2021** yang melibatkan **13 kawasan** di negeri Kedah/Perlis dan 5 daripadanya mendapat tajaan daripada Yayasan PETRONAS. iCEPS juga merupakan **pelaksana** yang mempunyai **bilangan kawasan yang paling tinggi** berbanding pelaksana yang lain. Secara keseluruhannya, sebanyak **65 sekolah** dan **2,600 pelajar** terlibat di dalam projek tersebut, dengan 13 kakitangan dilantik untuk menjadi pegawai lapangan di kawasan masing-masing. Mereka akan sentiasa memantau pelaksanaan program di kawasan masing-masing bagi memastikan KPI yang telah ditetapkan oleh NCER dapat dicapai. (**Bukti 3 - empowerNCER Akademik 2021**)

Bagi pembangunan bahan pengajaran dan kursus jangka pendek pula, jabatan yang bertanggungjawab adalah Jabatan Pendidikan Lanjutan yang diterajui oleh seorang pengarah, seorang ketua unit dan 10 staf sokongan yang terdiri daripada pegawai eksekutif, pembantu tadbir, penolong jurutera dan beberapa orang pereka grafik. Jabatan ini bertanggungjawab menggerakkan aktiviti berkaitan pembangunan bahan pengajaran serta menjalankan kursus jangka pendek. Aktiviti seperti perbincangan bersama rakan-rakan usahasama dibuat, sebelum bahan berkaitan dibangunkan dengan sokongan peralatan-peralatan teknikal yang canggih, termasuk penggunaan sebuah studio rakaman. (huraian di profil organisasi dan **bukti 4: Gambar aktiviti JPL**).

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_K01_KB03_20221_iCEPS KEPIMPINAN_1.3_BUKTI 1_penawaran program_2021.pdf](#)
2. [F0028_K01_KB03_20222_iCEPS KEPIMPINAN_1.3_BUKTI 2_SENARAI 93 PROGRAM BARU YANG DITAWARKAN 2021.pdf](#)
3. [F0028_K01_KB03_20223_iCEPS KEPIMPINAN_1.3_BUKTI 3_PREZO KICKOFFMEETING AKADEMIK NCER 2021.pdf](#)
4. [F0028_K01_KB03_20224_iCEPS KEPIMPINAN_1.3_BUKTI 4_Gambar aktiviti JPL & konferensi JPL\)..pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepimpinan Kanan menerusi warga iCEPS komited dalam menjayakan pengoperasian pengurusan kewangan dengan disokong oleh platform dan sistem aplikasi (**Bukti 1**) yang dibangunkan secara “*in-house*” oleh iCEPS; yang memerlukan pemantauan bagi memastikan aktiviti yang dilakukan mengikut ketetapan.

Sistem *Short Course* dibangunkan secara *in-house* menggunakan infra UiTM sedia ada di Pusat Data bagi menyokong pengurusan kursus jangka pendek. Ianya membolehkan pengguna mendaftar kursus yang ditawarkan dan membuat bayaran secara atas talian melalui MOLPay mengikut kadar yang telah ditetapkan. Pentadbir sistem terdiri daripada staf JPL dan mereka diberi akses untuk mengemaskini kursus-kursus yang ditawarkan mengikut kategori bidang yang terbuka kepada warga UiTM dan juga luar UiTM. (**Bukti 2**)

Pada setiap bulan laporan kewangan iCEPS akan dibentangkan kepada Pengurusan Kanan dalam Mesyuarat Pengurusan Eksekutif iCEPS untuk membuat **semakan serta pengesahan kedudukan kewangan iCEPS** bagi tujuan **check and balance**. (**Bukti 3a** - Laporan Kewangan). Permohonan peruntukan kewangan atau perbelanjaan untuk aktiviti-aktiviti berkaitan penjana kewangan dibuat melalui Mesyuarat Tabung Amanah (**Bukti 3b**), dimana kertas kerja akan dibentangkan untuk permohonan peruntukan kewangan bagi sebarang aktiviti yang akan dilaksanakan. Baki setiap tabung amanah akan dilaporkan kepada Jabatan Akaun Amanah UiTM pada setiap bulan.

Pemantauan untuk aktiviti-aktiviti akademik adalah mengikut prosedur dan carta alir proses pemantauan dan penilaian di UiTM iaitu melalui **mesyuarat Jawatankuasa Akademik iCEPS (JAI)** untuk pelaporan dan analisis prestasi akademik pelajar, dan **audit-audit akademik** yang berkaitan seperti Audit Dalam, Audit Luar iQMS, Audit Kualiti Akademik Kolej Bersekutu, Audit Peperiksaan, Audit MQA bagi APEL dan lain-lain. (**Bukti 4**)

Untuk projek khas pula, antara **pemantauan yang dilaksanakan** adalah melalui **mesyuarat** iaitu Mesyuarat Jawatankuasa Kerja (WCM), Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal (TCM) dan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu (SCM), dimana diadakan sesi pembentangan laporan. Pihak penyedia perkhidmatan melakukan pemantauan melalui **proses profiling** iaitu proses mengenalpasti sasaran pelajar bagi Akademik dan sasaran peserta dan kebolehpasaran kursus di suatu daerah bagi Latihan Kemahiran dan Keusahawanan. Pemantauan juga dilakukan melalui **laporan harian** yang akan disemak oleh Koordinator Projek di daerah masing-masing, dengan **pengesahan dari pihak pemegang taruh**. Tindakan daripada hasil pemantauan tersebut, sekiranya terdapat kelas yang tidak lengkap kehadiran pelajar atau peserta, pihak penyedia perkhidmatan akan mengadakan kelas tambahan bagi mencukupkan jam latihan. (**Bukti 5**)

SENARAI BUKTI:

1. [F0028_K01_KB04_KC01_20221_iCEPS_Kepimpinan_1.4.1_Bukti_1_Senarai_25_sistem_iCEPS.pdf](#)
2. [F0028_K01_KB04_KC01_20222_iCEPS KEPIMPINAN_1.4.1_BUKTI_2_Contoh_Poster_Kursus_Jangka_Pendek_iCeL&STeLLAR_&eCONDEV_2021.pdf](#)
3. [F0028_K01_KB04_KC01_20223_iCEPS KEPIMPINAN_1.4.1_BUKTI_3a_MINIT_MPE_66.2021_LAPORAN_KEWANGAN&3b_TABUNG_AMANAH\(1\).pdf](#)
4. [F0028_K01_KB04_KC01_20224_iCEPS KEPIMPINAN_1.4.1_BUKTI_4_MINIT_JAI.LAPORAN_AUDIT_IQMS.LAPORAN_AUDIT_DALAM_&LAPORAN_AUDIT_KKB_WIDAD.pdf](#)
5. [F0028_K01_KB04_KC01_20225_iCEPS KEPIMPINAN_1.4.1_BUKTI_5_MINIT](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Dalam menggerakkan inisiatif Pengurusan Kewangan, Kepimpinan Kanan sentiasa bersedia dalam menguruskan risiko. **Pengarah** daripada setiap jabatan akan **mengenalpasti risiko aktiviti** yang dijalankan, sebelum data dikumpul oleh Penyelaras Risiko iCEPS (merangkap KUK), disahkan oleh Ketua Eksekutif iCEPS dan dibincangkan di MPE mengikut keperluan. **Setiap risiko projek didaftarkan di Daftar Pengurusan Risiko iCEPS dan sistem eRMS UPR (Bukti 1).**

Pada tahun 2021, pencapaian bilangan pelajar program separuh masa berbanding KPI adalah 91.4%. **(Bukti 2) Risiko peningkatan pelajar yang tidak mendaftar kursus, menarik diri dan cuti khas** disebabkan **masalah kewangan / diberhentikan kerja** semasa pandemik ditangani dengan menghubungi pelajar secara terus, dan pelajar yang mempunyai masalah kewangan dibenarkan untuk membuat **bayaran yuran secara ansuran.**

Untuk KKB pula, risiko pengurangan enrolmen pelajar kerana pandemik, menyebabkan pelajar, terutamanya yang kurang berkemampuan, menanggungkan pengajian mereka. Namun, Kepimpinan Kanan iCEPS berjaya **menangani risiko** ini dengan menyediakan **insentif pendidikan 100% yuran pengajian (Bukti 3a - surat IP KKB);** di sokong dengan **promosi** menggunakan **pelbagai platform pemasaran** seperti LRT/MRT, papan tanda (*billboard*), media sosial (*youtube, instagram, facebook*), television dan radio **(Bukti 3b).**

Untuk projek khas, antara risiko yang dihadapi adalah pelajar tidak dapat memberikan komitmen sepenuhnya dalam pelaksanaan program, terutamanya akibat dari kesan pandemik memandangkan pelajar terdiri daripada golongan B40. Untuk mengatasinya, **penyaringan semula pelajar** dilaksanakan dibantu oleh pihak JPN Kedah dan PPD sewaktu sesi profiling. Risiko tersebut dapat diatasi bilamana jumlah pelajar mencapai sasaran iaitu 2,600 pelajar bagi NCER dan 800 pelajar bagi ECER. **Risiko jam pelaksanaan** pula diatasi dengan mengadakan **kelas secara dalam-talian** dan **bantuan sumbangan tablet** kepada pelajar. Bagi Latihan Kemahiran dan Keusahawanan pula (ECER), dalam memastikan KPI seramai 1400 peserta tercapai, risiko peserta yang menarik diri ditangani oleh kepimpinan dengan menggerakkan usaha mencari peserta baru dan mengadakan kelas tambahan dengan **pendekatan teradun**, yang dapat menyelesaikan isu ketidakhadiran. **(Bukti 4)**

Risiko yang sama juga dikenalpasti bagi kursus jangka pendek dimana sasaran bilangan peserta tidak tercapai kerana kekangan perlaksanaan kursus secara fizikal. Perkara ini ditangani dengan menjalankan lebih banyak kursus-kursus secara dalam-talian atau *hybrid* apabila keadaan mengizinkan. **(Bukti 5)**

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_K01_KB04_KC02_20221_iCEPS_KEPIMPINAN_1.4.2_Bukti 1- Daftar Risiko iCEPS 2021 Sistem eRMS UiTM v Sistem.pdf](#)
2. [F0028_K01_KB04_KC02_20222_iCEPS_KEPIMPINAN_1.4.2_Bukti 2_PENCAPAIAN KPI PI iCEPS.pdf](#)
3. [F0028_K01_KB04_KC02_20223_iCEPS_KEPIMPINAN_1.4.2_BUKTI 3 POSTER MUSAADAH, INSENTIF KKB & PROMOSI iCEPS.pdf](#)
4. [F0028_K01_KB04_KC02_20224_iCEPS_KEPIMPINAN_1.4.2_BUKTI 4 GAMBAR AKTIVITI ATASI RISIKO PROJEK KHAS.pdf](#)
5. [F0028_K01_KB04_KC02_20225_iCEPS_KEPIMPINAN_1.4.2_BUKTI 5 GAMBAR PELAKSANAAN KURSUS DALAM-TALIAN.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan Kanan iCEPS melalui kepelbagaian platform akan mengkajisemula hasil pemantauan untuk diambil tindakan bagi penambahbaikan operasi dalam usaha meningkatkan penjanaaan kewangan yang berkesan. Untuk program separuh masa, pimpinan kanan iCEPS **mengkajisemula dan melaksanakan tindakan penambahbaikan** melalui Mesyuarat Jawatankuasa Akademik iCEPS, Audit Dalam, Audit Kualiti Akademik Kolej Bersekutu, Audit Luar Integrated Quality Management (IQMS), Audit Peperiksaan dan Audit MQA APEL (**Bukti 1**- contoh laporan audit KKB Kolej Widad, Laporan Audit iQMS dan Laporan Audit Dalam 2021). Penemuan dari audit-audit tersebut akan dibincangkan di Mesyuarat Pengurusan Eksekutif iCEPS (MPE) (**Bukti 2** - cabutan minit MPE mengenai perbincangan dapatan Audit) dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP). Platform ini dapat mengenalpasti keperluan, pelaksanaan, tindakan dan pencapaian sesuatu proses yang berkaitan, dan tindakan susulan yang diambil akan dibentangkan di mesyuarat untuk tindakan penambahbaikan. (**Bukti 3** - cabutan minit MPE mengenai KPI dan Minit Penyelarasan Daftar Risiko iCEPS)

Kepimpinan Kanan iCEPS melalui kepelbagaian platform akan mengkajisemula hasil pemantauan untuk diambil tindakan bagi penambahbaikan operasi dalam usaha meningkatkan penjanaaan kewangan yang berkesan. Untuk projek khas, **kepimpinan iCEPS menambahbaik operasi** dengan menggunakan strategi komunikasi berkesan dengan mengadakan perjumpaan dengan Pegawai Pendidikan Daerah dan Jabatan Pendidikan Negeri bagi memberi dorongan kepada sekolah untuk memenuhi KPI yang telah ditetapkan (**Bukti 4** - Gambar sesi penerangan kemajuan).

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_K01_KB04_KC03_20221_iCEPS_KEPIMPINAN_1.4.3_BUKTI_1_LAPORAN AUDIT KKB INSTEDT, AUDIT iQMS & AUDIT DALAM iCEPS.pdf](#)
2. [F0028_K01_KB04_KC03_20222_iCEPS_KEPIMPINAN_1.4.3_BUKTI_2_CABUTAN MINIT MPE iCEPS Bil. 66- 09 JUN 2021 LAPORAN AUDIT \(1\).pdf](#)
3. [F0028_K01_KB04_KC03_20223_iCEPS_KEPIMPINAN_1.4.3_BUKTI_3_Cabutan Minit MPE Mengenai Perbincangan Pengurusan Risiko, Perbincangan KPI.pdf](#)
4. [F0028_K01_KB04_KC03_20224_iCEPS_KEPIMPINAN_1.4.3_BUKTI_4_GAMBAR SESI PENERANGAN KEMAJUAN.pdf](#)
- 5.

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan kanan iCEPS sentiasa pro-aktif dalam menggerakkan jabatan untuk mencapai inisiatif yang dirancang, bukan sahaja melalui saluran utama seperti mesyuarat pengurusan yang berkaitan, tetapi juga melalui saluran yang mudah dicapai seperti whatsapp dan telegram rasmi iCEPS. Pelaporan yang dibuat oleh setiap Jabatan di dalam MPE, termasuk pelaporan kewangan, memudahkan kepimpinan kanan mengamalkan PDCA terhadap inisiatif yang dirancang berdasarkan dengan pencapaian pelaksanaan (**Bukti 1** - cabutan minit MPE laporan kewangan).

Integrasi daripada segi inisiatif dan operasi penjanaaan kewangan dari pelajar adalah dengan **kepimpinan kanan sentiasa mengambilkira KPI tahunan** yang telah ditetapkan dan membuat perbincangan dan pembentangan secara berkala kepada **pengurusan atasan universiti (Bukti 2** - Pelaporan KPI/PI) dalam memenuhi keperluan *Strategic Action Plan* iCEPS. Way Forward yang telah dibentangkan kepada pengurusan universiti ini kemudiannya **diintegrasikan ke dalam proses kerja iCEPS** dengan tindakan-tindakan susulan yang bersesuaian, supaya KPI dapat dicapai, terutamanya dari segi penjanaaan kewangan (**Bukti 3** - Hasil iCEPS 2021).

Untuk projek khas program Akademik, integrasi berlaku apabila pelajar-pelajar yang terlibat dibantu penempatan mereka selepas memperolehi keputusan SPM 2021 melalui kerjasama iCEPS dengan Institut Kemahiran PERDA-TECH, Institut Kemahiran Belia Negara Naka (IKBN) dan UiTM Cawangan Sungai Petani, bersesuaian dengan matlamat UiTM untuk membantu lebih ramai pelajar luar bandar menerima pendidikan di peringkat yang lebih tinggi. Pelajar-pelajar SPM diberi pendedahan dan peluang untuk mereka meneruskan pengajian. (**Bukti 4** - Pelaksanaan program). Jabatan juga telah melakukan inisiatif strategik dengan pihak Jabatan Pendidikan Negeri (Kelantan, Kedah dan Perlis), serta Pejabat Pendidikan Daerah di daerah yang terlibat bagi menjalin hubungan akrab untuk memastikan kelancaran program.

Bagi program Latihan Kemahiran dan Keusahawanan pula, kepimpinan kanan iCEPS membantu peserta yang terkesan dengan pandemik dengan menghebahkan sebarang jenis bentuk bantuan dan pinjaman yang boleh dimohon bagi membantu mereka dalam perniagaan. Kerjasama telah dibuat bersama pihak KWSP, PERKESO dan agensi-agensi seperti MARA, RISDA yang juga ada memberikan bantuan dari segi peralatan perniagaan seperti mesin jahit dan sebagainya. iCEPS juga telah membantu peniaga untuk berniaga secara dalam-talian dan menggunakan platform Shopee. Bengkel bersama pihak Shopee, MyCarEat dan Foodpanda telah dijalankan di tujuh (7) daerah yang terlibat dalam Program empower ECER ini.

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_K01_KB05_20221_iCEPS_KEPIMPINAN_1.5_BUKTI_1_Minit mpe bil 65.2021_laporan kewangan.pdf](#)
2. [F0028_K01_KB05_20222_iCEPS_Kepimpinan_1.5 Bukti 2 Laporan KPI PI.pptx.pdf](#)
3. [F0028_K01_KB05_20223_iCEPS_KEPIMPINAN_1.5_BUKTI_3_GRAF HASIL iCEPS.pdf](#)
4. [F0028_K01_KB05_20224_iCEPS_KEPIMPINAN_1.5_BUKTI_4_PELAKSANAAN PROGRAM.pdf](#)
- 5.

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengurusan kewangan yang efektif dan efisien merupakan hasil proses perancangan strategik iCEPS yang mantap. Inisiatif yang tepat, bersesuaian dan terkini dapat dilaksanakan kerana **inisiatif perancangan strategik disemak secara berkala**, bukan sahaja melalui pelaporan data pencapaian **bulanan** KPI/PI ke dalam **sistem UePMO** BTU, tetapi juga melalui semakan di mesyuarat pengurusan eksekutif dan pembentangan pelaporan pencapaian KPI/PI **setiap suku tahunan kepada pejabat TNCAA** serta pelaporan kepada **pengurusan tertinggi UiTM (LPU)**. Asas dan panduan iCEPS dalam merangka pelan strategik adalah berdasarkan kepada hala tuju strategik UiTM yang menekankan kepada ESI (Excellence-Synergy-Integrity) iaitu nilai-nilai kecemerlangan, sinergi dan integriti; dan i-DART yang merangkumi ilmu, disiplin, amanah, rajin dan tanggungjawab. Di dalam menggerakkan **inisiatif strategi pengurusan kewangan**, iCEPS mengamalkan **pendekatan SWOT** dalam pengendalian risiko supaya operasi pengurusan kewangan dapat dilaksanakan dengan lancar, dengan mengambilkira cabaran-cabaran operasi semasa pandemik seperti pelajar lambat atau tidak membayar yuran pengajian kerana kekangan kewangan, pelajar menangguhkan pengajian dan sebagainya. Pengurusan risiko juga dapat dilihat sebagai satu bonus dalam **mengenalpasti potensi kepada peluang-peluang baru**; contohnya memperbanyakkan dan menambahbaik platform pengajaran secara ODL. iCEPS menjalankan 52 program diploma dan 92 program sarjana muda secara separuh-masa dengan 17 buah fakulti dan 16 buah kampus cawangan UiTM di seluruh negara. Berdasarkan Bengkel Pelan Tindakan Inisiatif Penjana Pendapatan UiTM yang telah berlangsung di iLD Bandar Enstek pada September 2020 lepas, iCEPS telah diarahkan untuk menjana lebih banyak pendapatan kepada UiTM bagi tahun 2021. Perancangan untuk pertambahan pelbagai program yang ditawarkan oleh iCEPS dan pertambahan kolej-kolej bersekutu adalah tindakan terus yang diambil berikutan arahan ini. Program-program ini juga memberi peluang kepada pemohon terutamanya daripada lepasan SPM/STPM/Diploma/APEL (dan setaraf) yang sedang bekerja untuk melanjutkan pelajaran ke peringkat yang lebih tinggi. Di dalam pelan perancangan strategik untuk PI114, UiTM telah menetapkan sasaran **RM40,000,000** untuk penjana pendapatan kasar iCEPS, dimana iCEPS telah berjaya mencapai sasaran ini dengan sangat baik sekali iaitu melebihi sasaran berjumlah **RM 42,043,370.48** (rujuk bukti 1 di 2.2) walaupun menghadapi pelbagai cabaran dan isu seperti terdapat ramai pelajar yang tidak dapat membayar yuran secara penuh kerana kehilangan pekerjaan/ kekangan kewangan dan program-program francais tidak dijalankan seperti perancangan asal akibat penularan wabak Covid-19 di seluruh dunia. Objektif dan inisiatif strategik dalam perancangan strategik iCEPS yang berkaitan dengan perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan adalah seperti berikut; 1) peningkatan sistem maklumat bersepadu yang sebahagiannya bukan sahaja digunapakai di UiTM tetapi juga luar UiTM melalui pengendalian APEL dan penawaran kursus MOOC, Micro-Credential dll; 2) membincangkan halatuju iCEPS dan perancangan strategik di Bengkel Perancangan Strategik (Bengkel 2021 ditunda ke Februari 2022 kerana PKP) dan mesyuarat pengurusan berkaitan (contoh: MPE yang di adakan berkala setiap bulan); 3) melaporkan kemajuan prestasi KPI/PI setiap bulan di sistem BTU dan setiap suku ke pejabat TNCAA dan pengurusan tertinggi universiti; 4) memastikan penambahbaikan kepada program dan aktiviti yang dijalankan seperti penawaran kepelbagaian program, kecekapan dan keberkesanan penyampaian sentiasa berlaku melalui pemantauan pelaksanaan perancangan strategik dan pengukuran keberkesanannya; dan 5) sentiasa memastikan perancangan strategik yang dirancang dan dilaksanakan sentiasa mengikut prosedur-prosedur UiTM dan selari dengan UiTM2025.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan yang tepat, bersesuaian dan terkini dapat dilaksanakan di iCEPS kerana agenda perancangan strategik yang digubal dibincangkan bersama, bukan sahaja dari kalangan pengurusan kanan iCEPS, tetapi juga warga iCEPS yang terlibat secara langsung dalam menjalankan aktiviti-aktiviti berkaitan (**Bukti 1(a)** - MPE KPI/PI). Perbincangan dilaksanakan di mesyuarat-mesyuarat peringkat jabatan atau projek, sebelum dibawa ke MPE dan Bengkel Perancangan Strategik secara khusus untuk dimuktamadkan (**Bukti 2**). KPI dan PI perancangan strategik yang telah disokong (*endorse*) dan ditetapkan oleh pengurusan tertinggi UiTM akan diukur pencapaiannya setiap bulan dengan cara memasukkan data ke dalam sistem pelaporan BTU proms.uitm.edu.my (**Bukti 3(a)** - screenshot UePMO); dan setiap suku (Suku 1 hingga 4) melalui pelaporan kepada Pejabat TNCAA dan pengurusan tertinggi UiTM, dengan mengambilkira cabaran yang dihadapi dan tindakan yang diambil untuk menangani cabaran tersebut. Pembentangan akhir tahun juga dibuat oleh Ketua Eksekutif iCEPS kepada Pengurusan Tertinggi UiTM (LPU) bagi tujuan untuk mengukur pencapaian tahun semasa, sebelum merancang pelan tindakan strategik untuk tahun berikutnya. **Pembentangan juga dibuat oleh pihak Bendahari iCEPS** kepada pihak pengurusan UiTM **khusus bagi PI kewangan**, iaitu PI 114 (**Bukti 1(b)** - Laporan KPI/PI 2021). Di dalam menggerakkan inisiatif strategi pengurusan kewangan, iCEPS menjalankan pengurusan risiko dengan berkesan, melalui proses mengenalpasti, klasifikasi dan kawalan risiko yang di daftarkan ke dalam sistem pengurusan risiko universiti e-RMS (**Bukti 3(b)**- screenshot eRMS). Untuk tahun 2021, daftar risiko khas dalam usaha menghadapi pandemik covid-19 juga telah disediakan (**Bukti 4** - Daftar Risiko).

Pendekatan perancangan strategik memberi keutamaan kepada hasil jumlah pelajar, iaitu dengan membuat perancangan pertambahan program separuh masa untuk penjaan pendapatan universiti dan pertambahan kolej-kolej bersekutu yang menjalankan program usahasama UiTM, yang berkait rapat dengan usaha peningkatan jumlah enrolmen pelajar.

Untuk projek khas pula, setiap kontrak yang diterima telah ditetapkan **KPI yang perlu dicapai oleh pihak pemberi kontrak iaitu ECER dan NCER**. Oleh itu, setiap KPI yang ditetapkan telah diadakan garis masa dan dirancang mengikut perkara yang akan dilaksanakan; mengikut fasa-fasa tertentu yang telah ditetapkan (**Bukti 5** - program ECER dan NCER). Untuk kursus jangka pendek pula, tahun 2021, bilangan kursus jangka pendek yang disasarkan adalah sebanyak **50** kursus namun iCEPS berjaya **mencapai lebih dari sasaran** dengan bilangan peserta kursus jangka pendek berjumlah **83** kursus (**Bukti 1(b)** - Laporan KPI/PI tahun 2021). Berdasarkan Bengkel Pelan Tindakan Inisiatif Penjaan Pendapatan UiTM, iCEPS telah diarahkan untuk menjana lebih banyak pendapatan kepada UiTM. Pendekatan perancangan strategik iCEPS adalah sangat baik dimana pencapaian penjaan pendapatan dapat dikekalkan sepanjang 2016-2021 mengikut KPI. Pada tahun 2021, untuk perancangan strategik PI114, UiTM telah menetapkan sasaran **RM 40,000,000** untuk penjaan pendapatan iCEPS, dimana iCEPS telah berjaya mencapai melebihi sasaran iaitu sejumlah **RM 42,043,370.48** walaupun menghadapi pelbagai cabaran dan isu seperti terdapat ramai pelajar yang tidak dapat membayar yuran secara penuh kerana kehilangan pekerjaan/kekangan kewangan dan program-program francais tidak dijalankan seperti perancangan asal akibat penularan wabak Covid-19 di seluruh dunia.

SENARAI BUKTI:

1. [F0028_P01_PB02_20221_iCEPS_Perancangan Strategik 2.2 Bukti 1\(a\)Cabutan Minit MPE KPI PI_\(1b\)Laporan KPI PI.pdf](#)
2. [F0028_P01_PB02_20222_iCEPS_Perancangan Strategik 2.2 Bukti 2 Bengkel Perancangan Strategik iCEPS.pdf](#)
3. [F0028_P01_PB02_20223_iCEPS_Perancangan Strategik 2.2 Bukti 3\(a\)Sistem UePMO_3\(b\)Sistem eRMS.pdf](#)

4. [F0028_P01_PB02_20224_iCEPS_Perancangan Strategik 2.2 Buku 4 Daftar Risiko iCEPS.pdf](#)
5. [F0028_P01_PB02_20225_iCEPS_Perancangan Strategik 2.2 Bukti 5 Program ECER NCER.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Objektif dan inisiatif strategik iCEPS adalah **sejajar dengan Pelan Strategik UiTM** iaitu dari segi **pemetaan dengan Key Initiatives UiTM** seperti “K110 – *offering multi and transdisciplinary academic programmes*”, “K019 – *Embracing Diversity and Flexibility in Delivery (Augmented Reality, Virtual Reality, Mobile and Internet of Things, Learning on Cloud) and Learning on Demand (MOOC & Online)*” dll. Ini diterapkan di dalam perluasan operasi di iCEPS, termasuk dalam menawarkan pelbagai program akademik yang memanfaatkan platform ODL yang menjadi sangat relevan apabila pandemik melanda. Ini juga termasuk peningkatan sistem informasi yang mana iCEPS mempunyai sistem maklumat bersepadu yang mampu meningkatkan produktiviti dan menambah nilai proses P&P serta mudah digunakan, berkesan dan cekap; meningkatkan akses dengan keperluan kemasukan yang fleksibel melalui APEL; dan kecekapan serta keberkesanan dalam menjalankan program sepanjang hayat (rujuk **Bukti 1** - Pelaksanaan ke arah pencapaian objektif inisiatif strategik iCEPS). Antara halatuju strategik RMK-11 UiTM adalah universiti berteraskan penyelidikan dan keusahawanan, yang bertepatan dengan pelaksanaan Program empower ECER dan NCER.

Sebagai contoh, bagi ECER Latihan Kemahiran dan Keusahawanan, inisiatif yang dilakukan oleh pihak penyedia perkhidmatan adalah dengan melantik tenaga pengajar yang berkecukupan dalam mencapai objektif program untuk melahirkan usahawan yang berkebolehan menjalankan perniagaan secara fizikal dan dalam-talian. Antara usaha yang dilakukan ialah dengan menjemput tenaga pengajar yang mahir berniaga dalam platform Shopee untuk memberi pendedahan tentang cara yang mudah dan berkesan bagi perniagaan dalam platform tersebut. Pencapaian yang membanggakan dapat dilihat apabila perniagaan secara dalam-talian ini dapat membantu para peniaga untuk berniaga ketika musim pandemik melanda.

Bagi Latihan Akademik, yang bermula April 2020 sehingga 2021, terdapat tiga fasa pelaksanaan iaitu *Groundwork & Setting Up, Programme Implementation and Monitoring & Implementation*. Program empower ECER Latihan Kemahiran dan Keusahawanan di bawah kelolaan iCEPS pula bermula pada tahun 2018 dan mempunyai lima fasa, iaitu *Profiling, Setting Up (Project Team & Programme), Evaluation & Selection Participant, Training Implementation & Handholding, Placement & Monitoring*). **Pencapaian iCEPS** dilihat apabila **berjaya membantu peserta seramai 1,171 daripada 1,400 orang yang kekal berstatus berniaga dan bekerja**. Bagi projek empowerNCER Akademik 2021, pelaksanaannya melibatkan seramai 2,600 pelajar daripada 65 sekolah di Kedah dan Perlis. Pendekatan pelaksanaan program adalah secara *hybrid*, aplikasi *Whatsapp* dan juga pertemuan secara maya (**Bukti 2** - Pendekatan pelaksanaan program). Pelbagai program telah dilaksanakan berdasarkan jam pelaksanaan yang telah ditetapkan seperti Program sahshiah pelajar dan program akademik pelajar. Program yang dilaksanakan bukan sahaja fokus kepada pelajar malah kepada guru dan ibu bapa (**Bukti 3** - Program yang dilaksanakan). Pada tahun 2021, Indeks Prestasi Utama (KPI) yang telah ditetapkan adalah sebanyak 150 jam pelaksanaan program. Modul-modul pembelajaran berdasarkan silibus Kurikulum Standard Sekolah Menengah (KSSM) bagi membantu guru dan pelajar menjalankan kelas tuisyen empowerNCER Akademik secara dalam-talian telah dihasilkan untuk menangani isu ini (**Bukti 4** - pecahan jam pelaksanaan program dan modul empowerNCER Akademik). Pelaksanaan ke arah kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik iCEPS beserta implikasi kewangan juga dapat dirumuskan meliputi aktiviti yang disenaraikan di jadual (**Bukti 5** - graf hasil iCEPS mengikut aktiviti).

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_P01_PB03_20221_iCEPS_Perancangan Strategik 2.3 Bukti 1 Pelaksanaan ke Arah Pencapaian Objektif Inisiatif Strategik iCEPS.pdf](#)
2. [F0028_P01_PB03_20222_iCEPS_Perancangan Strategik 2.3 Bukti 2 Pendekatan](#)

[Pelaksanaan Program.pdf](#)

3. [F0028_P01_PB03_20223_iCEPS_Perancangan Strategik 2.3 Bukti 3 Program Yang Dilaksanakan.pdf](#)

4. [F0028_P01_PB03_20224_iCEPS_Perancangan Strategik 2.3 Bukti 4 Pecahan Jam Pelaksanaan Program Modul empowerNCER Akademik.pdf](#)

5. [F0028_P01_PB03_20225_iCEPS_Perancangan Strategik 2.3 Bukti 5 Graf Hasil iCEPS Mengikut Aktiviti.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pelan pemantauan, objektif dan inisiatif strategik iCEPS dilaksanakan dengan berkesan melalui **kaedah pelaporan berkala yang sistematik**, samada melalui pelaporan bulanan dalam-talian seperti platform BTU sistem UePMO atau Sistem Pengurusan Risiko eRMS; atau pembentangan kepada pengurusan di dalam mesyuarat berkaitan seperti MPE, MPU, Mesyuarat Pembentangan KPI/PI bersama BTU dll. Dengan cara ini prestasi bulanan setiap KPI/PI dapat dipantau dengan berkesan, dan tindakan susulan akan diambil sekiranya pelaporan menunjukkan sesuatu inisiatif yang dirancang tidak mencapai prestasi pada bulan atau suku tersebut. Pemantauan pelajar dilaksanakan melalui beberapa platform seperti perbincangan terus KPP dengan pelajar-pelajar bermasalah, aduan oleh pelajar melalui sistem aduan/*whatsapp*/email, perbincangan dalam mesyuarat-mesyuarat akademik, dan menyemak data pembayaran yuran pelajar melalui sistem bendahari bagi mengenalpasti pelajar yang mempunyai masalah kewangan (**Bukti 1**). Dengan mengambil pendekatan ini, **iCEPS telah berjaya menjana pendapatan kasar sebanyak RM 24.83 juta daripada hasil pelajar sahaja**. Pemantauan bagi Program Latihan dan Keusahawanan adalah melalui kehadiran yang diambil bagi setiap kali kelas atau program yang berlangsung. Pemantauan terbahagi kepada **pemantauan laporan bulanan kelas** dan melalui **analisis kehadiran**; dengan laporan bulanan dibuat oleh tenaga pengajar dan disemak pihak penyedia perkhidmatan. Pemantauan bagi Program Latihan Akademik ECER pula adalah daripada segi **pemantauan modular**. Pihak penyedia perkhidmatan menyediakan modul bagi semua pelajar yang terlibat yang disemak oleh guru-guru yang telah dilantik. Pemantauan bagi Program empowerNCER Akademik adalah melalui kehadiran yang diambil bagi setiap kali kelas atau program yang berlangsung. Pihak penyedia perkhidmatan menyediakan modul bagi semua pelajar yang terlibat yang disemak oleh guru-guru yang telah dilantik. Di bawah program empowerNCER Akademik untuk pelajar-pelajar SPM, pemantauan yang dilakukan berdasarkan KPI yang telah ditetapkan oleh pihak NCIA iaitu 90% kadar lulus dalam Peperiksaan SPM, 55% kadar kenaikan GPM dan 10% pelajar memperoleh keputusan 5A dan ke atas (**Bukti 2** - carta aliran pelaksanaan program). Untuk penyediaan bahan P&P, pemantauan dibuat berterusan melalui platform yang digunakan, contohnya untuk e-pembelajaran, kemajuan penyediaan bahan P&P akan dipantau dalam talian mengikut tarikh-tarikh yang telah ditetapkan di sistem UFUTURE dan MTRACK yang dibangunkan oleh Bahagian Teknologi Maklumat. (**Bukti 3** – contoh jadual pembangunan bahan atau kursus jangka pendek)

SENARAI BUKTI:

1. [F0028_P01_PB04_PC01_20221_iCEPS_Perancangan Strategik 2.4.1 Bukti 1 Temuduga calon penerima Musaadah.pdf](#)
2. [F0028_P01_PB04_PC01_20222_iCEPS_Perancangan Strategik 2.4.1 Bukti 2 Carta Aliran Pelaksanaan Program.pdf](#)
3. [F0028_P01_PB04_PC01_20223_iCEPS_Perancangan Strategik 2.4.1 Bukti 3 Contoh Jadual Pembangunan Bahan N Kursus Jangka Pendek.pdf](#)
- 4.
- 5.

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Prestasi bulanan setiap KPI/PI akan dipantau melalui beberapa platform secara bulanan atau mengikut suku tahunan, seperti yang diterangkan di 2.4.1. Hasil daripada pemantauan adalah data pencapaian yang akan dibincangkan dan di analisa untuk membolehkan tindakan susulan diambil sekiranya pelaporan menunjukkan sesuatu inisiatif yang dirancang tidak mencapai prestasi pada bulan atau suku tersebut. Data ini juga dibincangkan dengan lebih lanjut oleh pemunya setiap KPI (pengarah jabatan) untuk mengenal pasti risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan dan pencapaian inisiatif strategik (**Bukti 1** - MPE perbincangan KPI dan Daftar Risiko). Tindakan susulan atau '*way forward*' yang dirumuskan berdasarkan risiko tersebut perlu dibentangkan kepada pengurusan tertinggi UiTM, dengan memberi justifikasi jika sekiranya tidak dapat dicapai mengikut suku pelaporan (**Bukti 2** – Pembentangan KPI/ PI iCEPS ke TNCAA dan **Bukti 3** – Daftar Pengurusan Risiko eRMS). Bagi hasil pelajar, **risiko utama** adalah **pelajar tidak dapat membayar yuran secara penuh** kerana kekangan kewangan akibat kehilangan pekerjaan dan peningkatan kos sara hidup. Program-program francais antarabangsa juga tidak dijalankan seperti perancangan asal kerana penularan wabak Covid-19 di seluruh dunia dan penutupan sempadan di kebanyakan negara. Untuk projek khas, risiko yang dihadapi dalam pelaksanaan program Projek NCER dan ECER Akademik secara teradun pula adalah capaian internet bagi pelajar-pelajar yang tinggal di kawasan pedalaman seperti di Sik dan Baling yang lemah dan pelaksanaan kelas tuisyen secara dalam-talian berhadapan **masalah capaian internet** yang menyebabkan pelajar-pelajar tidak dapat mengikuti kelas sepenuhnya. Penyelesaiannya adalah dengan penyediaan modul pelajar dan membekalkan pelajar dengan OTG yang mengandungi video-video pembelajaran yang interaktif bagi memudahkan lagi pelajar untuk memahami soalan di dalam modul tersebut (**Bukti 4** - contoh modul pembelajaran interaktif). Risiko untuk kursus jangka pendek pula dikenalpasti melalui analisa jumlah peserta yang berminat melalui data pendaftaran. Data kursus yang mendapat sambutan dijadikan rujukan, terutamanya ketika tidak dapat menjalankan kursus secara fizikal, khusus bagi kursus-kursus *hands-on*. Risiko kegagalan mencapai bilangan peserta kursus jangka pendek ini ditangani dengan pendekatan meneruskan dan memperbanyakkan penganjuran kursus jangka pendek yang bersesuaian dengan pasaran secara dalam-talian. (**Bukti 5** – *website* kursus jangka pendek dan prospektus kursus jangka pendek iCEPS).

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_P01_PB04_PC02_20221_iCEPS_Perancangan Strategik 2.4.2 Bukti 1 Cabutan Minit MPE Perbincangan KPI PI.pdf](#)
2. [F0028_P01_PB04_PC02_20222_iCEPS_Perancangan Strategik 2.4.2 Bukti 2 Laporan KPI PI 2021 TNCAA.pdf](#)
3. [F0028_P01_PB04_PC02_20223_iCEPS_Perancangan Strategik 2.4.2 Bukti 3 Daftar Pengurusan Risiko eRMS.pdf](#)
4. [F0028_P01_PB04_PC02_20224_iCEPS_Perancangan Strategik 2.4.2 Bukti 4 Contoh Modul Interaktif.pdf](#)
5. [F0028_P01_PB04_PC02_20225_iCEPS_Perancangan Strategik 2.4.2 Bukti 5 Laman Web Kursus Jangka Pendek N Prospektus Kursus Jangka Pendek.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil penganalisaan perancangan strategik dilaksanakan melalui pelbagai cara untuk tindakan penambahbaikan, antaranya melalui **analisa awal data kawalan risiko (Bukti 1)**. Tindakan penambahbaikan juga dibuat berdasarkan data di dalam sistem UePMO BTU (bulanan) dan data pelaporan suku tahunan kepada pengurusan tertinggi seperti yang diterangkan di 2.4.2 (**Bukti 2**). Bagi hasil daripada pelajar; mereka yang tidak dapat membayar yuran secara penuh kerana kekangan kewangan, tindakan yang diambil ialah dengan mewujudkan **kaedah pembayaran yang lebih fleksibel** iaitu memberi alternatif pembayaran secara ansuran, pembayaran melalui pinjaman PTPTN dan potongan KWSP kepada pelajar. Pelajar-pelajar yang kurang berkemampuan juga akan dibantu melalui Program Musaadah untuk pelajar separuh masa (**Bukti 3**) dan bantuan insentif pendidikan 100% yuran pengajian kepada semua pelajar program usahasama di Kolej-kolej Bersekutu UiTM (**Bukti 4** - flyer insentif pendidikan), sebagai tanda keperihatinan dan usaha menyokong pelajar iCEPS untuk meneruskan pengajian. Bagi program-program francais antarabangsa yang tidak dijalankan seperti perancangan asal kerana pandemik dan penutupan sempadan di kebanyakan negara pula, tindakan yang diambil adalah dengan penyelarasan semula perancangan strategik mengikut keadaan semasa dengan dipersetujui oleh pengurusan tertinggi UiTM. iCEPS telah menjalankan kaedah alternatif kepada pensyarah luar negara dengan mengadakan program *training of trainer (TOT)*, penyediaan dokumen, perbincangan dengan rakan kerjasama antarabangsa, audit lokasi dll aktiviti secara dalam-talian. Dengan mengambil pendekatan ini, iCEPS telah berjaya menjana pendapatan kasar sebanyak RM 24.83 juta daripada hasil pelajar sahaja. Untuk projek khas pula, analisa kehadiran pelajar dibuat berdasarkan rekod kehadiran pelajar yang kemudiannya diserahkan kepada guru dan disemak oleh pegawai cawangan (**Bukti 5** - analisa kehadiran pelajar). Salah satu inisiatif pihak iCEPS untuk tindakan penambahbaikan adalah dengan menghasilkan modul-modul pembelajaran dengan kerjasama guru-guru cemerlang negeri Kedah. Modul dibina berdasarkan silibus KBSM bagi membantu pelaksanaan kelas tuisyen empowerNCER Akademik secara dalam-talian. Penghasilan modul ini disambut baik Jabatan Pendidikan Negeri (JPN) Perlis dan Kedah yang berhasrat untuk menggunakan modul tersebut ke semua Sekolah Menengah. Bagi kursus jangka pendek, buku Prospektus kursus jangka pendek memuatkan data kursus yang mendapat sambutan pasaran dan dijadikan bahan rujukan. Penambahbaikan dilakukan dari segi susun atur serta reka bentuk poster di laman web kursus jangka pendek iCEPS secara berkala bagi menarik minat lebih ramai peserta.

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_P01_PB04_PC03_20221_iCEPS_Perancangan Strategik 2.4.3 Bukti 1 Screenshot eRMS.pdf](#)
2. [F0028_P01_PB04_PC03_20222_iCEPS_Perancangan Strategik 2.4.3 Bukti 2 Slaid Pembentangan KPI PI.pdf](#)
3. [F0028_P01_PB04_PC03_20223_iCEPS_Perancangan Strategik 2.4.3 Bukti 3 Musaadah Pendidikan iCEPS.pdf](#)
4. [F0028_P01_PB04_PC03_20224_iCEPS_Perancangan Strategik 2.4.3 Bukti 4 Flyer Insentif Pendidikan.pdf](#)
5. [F0028_P01_PB04_PC03_20225_iCEPS_Perancangan Strategik 2.4.3 Bukti 5 Analisa Kehadiran Pelajar.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan Kanan iCEPS sentiasa peka dalam memastikan setiap inisiatif yang disenaraikan dan diluluskan oleh pengurusan tertinggi UiTM tercapai. Setiap platform yang digunakan, samada sistem data dalam-talian (UePMO dan eRMS) atau pembentangan bulanan/suku tahunan yang dibuat, akan melalui proses PDCA. Ini membolehkan integrasi berlaku; di mana **penambahbaikan berterusan diintegrasikan dengan pengoperasian iCEPS dan pembudayaan kerja warga iCEPS** untuk memastikan kesinambungan operasi dan peningkatan prestasi berterusan. Integrasi dari pencapaian inisiatif strategik berlaku bilamana hasil daripada pemantauan dan tindakan pembetulan yang dilaksanakan diambilkira di dalam perancangan strategik tahun berikutnya (**Bukti 1 dan 2**). Bagi PJJ, integrasi dapat dilihat daripada segi penambahan jumlah program yang dilaksanakan (**Bukti 3**). Ini sejajar dengan pelan perancangan strategik tahun 2021 iaitu KPI (7b) dan KPI (7c) untuk menambah enrolmen pelajar; yang boleh dicapai melalui pertambahan program yang relevan. Berdasarkan Bengkel Pelan Tindakan Inisiatif Penjana Pendapatan UiTM, apabila iCEPS diarahkan untuk menjana lebih banyak pendapatan kepada UiTM bagi tahun 2021, perancangan untuk pertambahan program terus dibuat dan usaha ke arah objektif tersebut telah dilaksanakan dan dicapai dimana iCEPS telah mendapat kelulusan dari Jabatan Pendidikan Tinggi untuk menjalankan 93 program lagi pada tahun ini. Untuk projek khas pula, ia berdasarkan persetujuan kolaboratif antara pihak pemberi kontrak dan iCEPS. Bagi program-program dibawah projek khas, tuntutan dan pembayaran kontrak mestilah merujuk kepada pencapaian KPI yang telah ditetapkan oleh pihak pemberi kontrak seperti NCIA, ECERDC, Yayasan Petronas dll. Untuk memastikan pembayaran berjalan lancar mengikut jadual berkala, jabatan digerakkan sebaik mungkin dan integrasi berlaku antara kedua-dua pihak kerana jika KPI tidak tercapai, pembayaran tidak akan dibuat. Sehingga kini, iCEPS telah berjaya mencapai KPI yang telah ditetapkan oleh pemberi kontrak. (**Bukti 4**). Manakala KPI pembangunan e-pembelajaran di iCEPS pula adalah bagi keseluruhan sistem UiTM, dan integrasi berlaku bilamana setiap keperluan mengenai pembangunan bahan P&P fakulti diambilkira, dibincangkan dan ditambahbaik dari masa ke semasa. Pelaksanaan kursus jangka pendek menggunakan gabungan khidmat dalaman UiTM serta penceramah luar negara; sebagai contoh, bagi kursus e-Condev 2021 serta iCeL STELLAR, penceramah melibatkan *keynote speaker* dari University College London UK dan lain-lain. Bagi e-Condev 2021, peserta terdiri daripada pelbagai latar belakang yang mewujudkan integrasi dalam penyertaan (**Bukti 5**).

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_P01_PB05_20221_iCEPS_Perancangan Strategik 2.5 Bukti 1 Slaid Pembentangan Pencapaian 2021 Inisiatif 2022.pdf](#)
2. [F0028_P01_PB05_20222_iCEPS_Perancangan Strategik 2.5 Bukti 2 Bengkel Perancangan Strategik iCEPS.pdf](#)
3. [F0028_P01_PB05_20223_iCEPS_Perancangan Strategik 2.5 Bukti 3 Senarai Program Ditawarkan.pdf](#)
4. [F0028_P01_PB05_20224_iCEPS_Perancangan Strategik 2.5 Bukti 4 Nilai Kontrak Projek Khas.pdf](#)
5. [F0028_P01_PB05_20225_iCEPS_Perancangan Strategik 2.5 Bukti 5 Integrasi Pelaksanaan Kursus Jangka Pendek.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Preparation for Life adalah *tagline* yang bersesuaian dalam memberikan ruang dan peluang pembelajaran yang sentiasa terbuka kepada mereka yang ingin menyambung pengajian di iCEPS termasuk yang sedang bekerja, bagi memenuhi keperluan modal insan dan saranan UiTM dan Kementerian Pengajian Tinggi yang menjadikan iCEPS sebagai peneraju Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH). Pelanggan-pelanggan iCEPS bukan sahaja terdiri daripada pelajar-pelajar iCEPS, tetapi juga institusi yang menjalankan usahasama dengan iCEPS, seperti kolej-kolej bersekutu, universiti antarabangsa, perbadanan dan organisasi untuk program profesional dan lain-lain lagi. Antara pelanggan utama iCEPS, mengikut bidang tumpuan hasil utama yang dilaporkan, adalah terdiri daripada:

1. 11,055 Pelajar Separuh Masa (ePJJ)
2. 1,164 Pelajar Program Usahasama UiTM Sepenuh Masa (Kolej Bersekutu UiTM)
3. 425 Pemohon APEL C dan 382 Pemohon Apel A
4. 800 pelajar B40 bagi Program empower ECER (Latihan Akademik)
5. 1,400 peserta B40 bagi Program empower ECER (Latihan Kemahiran & Keusahawanan)
6. 2,600 pelajar B40 bagi Program empower NCER (Akademik)
7. Peserta-peserta kursus jangka pendek seramai 2,739 sepanjang 2021.

Perancangan yang mantap dibuat antara lainnya berdasarkan objektif kualiti kewangan yang menjurus kepada tumpuan pelanggan iaitu objektif 3 "Tahap kepuasan hati pelanggan amat baik dan cemerlang dimana peratusan aduan berasas yang memerlukan tindakan tidak melebihi 20%". **iCEPS komited dalam memastikan kepuasan hati pelanggan** sentiasa di tahap maksimum, dengan menyediakan **pelbagai kemudahan** termasuk daripada segi pembayaran atau berurusan secara dalam-talian, yang sangat relevan terutamanya di masa pandemik dan PKP sepanjang tahun 2021 ini. Pelaksanaan adalah melalui pelbagai sistem dalam-talian yang berkaitan iaitu sebanyak 25 sistem yang tersenarai yang dibangunkan dan digunapakai di iCEPS (huraian senarai lengkap di 3.2 Perluasan). Sistem-sistem ini memudahkan pihak iCEPS mengenal pasti sumber hasil, memantau hasil kewangan dan memudahkan analisa dibuat berdasarkan data terkini bila perlu. Kelebihan untuk pelanggan iCEPS pula, ia dapat memudahkan mereka membuat pembayaran dan transaksi secara dalam-talian, malah turut menjimatkan masa, tenaga dan kos tanpa perlu bersemuka antara satu sama lain. (contohnya pelanggan kursus jangka pendek dan pelajar PJJ). Selain daripada pelanggan, iCEPS turut mempunyai pembekal, rakan kongsi, rakan usahasama dan rakan strategik seperti UiTM Cawangan/Kampus (15), kolej-kolej bersekutu (12), Pemegang taruh projek NCER dan ECER, fakulti-fakulti (16), universiti/institusi antarabangsa (9) dan *smart partner* (8). Senarai penuh rakan kongsi, rakan usahasama dan rakan strategik iCEPS adalah seperti yang tersenarai di profil organisasi.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pelanggan iCEPS bukan sahaja terdiri daripada pelajar-pelajar iCEPS, tetapi juga institusi yang menjalankan usahasama dengan iCEPS, seperti KKB, universiti antarabangsa, perbadanan, organisasi luar dan lain-lain lagi. Bagi kursus jangka pendek, kursus ditawarkan tidak terhad kepada staf dan pelajar UiTM tetapi dibuka pada semua, yang memberi peluang kepada peserta daripada pelbagai latar belakang untuk berkongsi serta mempelajari ilmu baru. Tagline iCEPS, *Preparation for Life* bersesuaian dengan pendekatan iCEPS untuk memberikan ruang dan peluang pendidikan kepada mereka yang ingin menyambung pengajian di iCEPS terutama yang sedang bekerja, ataupun mempunyai pengalaman kerja (melalui permohonan kemasukan APEL). Ini menepati keperluan modal insan dan saranan UiTM dan Kementerian Pengajian Tinggi untuk menjadikan iCEPS sebagai **peneraju Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH)**. Antara pelanggan utama iCEPS, mengikut bidang tumpuan hasil utama yang dilaporkan, adalah seperti yang tersenarai di **Bukti 1**. Selain daripada pelanggan yang tersenarai, iCEPS turut mempunyai pembekal, rakan kongsi, rakan usahasama dan rakan strategik (**Bukti 2**). iCEPS sentiasa komited dalam memberikan pelbagai kemudahan kepada pelanggan semasa berurusan, contohnya dengan membolehkan pelanggan membuat pembayaran wang proses secara dalam talian seperti *MOLPay*. Sistem ini memberikan '*win-win situation*' antara pihak iCEPS dan pelanggan; serta memudahkan iCEPS mengenal pasti sumber hasil, memantau hasil kewangan dan membuat analisa berdasarkan data terkini jika perlu. Manakala kelebihan untuk pelanggan iCEPS pula, ia dapat memudahkan mereka membuat pembayaran dan transaksi secara dalam-talian, malah turut menjimatkan masa, tenaga dan kos tanpa perlu bersemuka. Dalam mengamalkan pendekatan memastikan kepuasan hati pelanggan sentiasa di tahap maksimum, iCEPS telah menyediakan **pelbagai kemudahan** terutamanya daripada segi **kebolehpayaan capaian pelanggan berurusan secara dalam-talian**, yang sangat relevan terutamanya di masa pasca pemulihan pandemik sepanjang tahun 2021. Pelaksanaan adalah melalui pelbagai sistem dalam-talian yang berkaitan yang dibangunkan dan digunakan di iCEPS (**Bukti 3**). Penggunaan sistem-sistem tersebut bukan sahaja meningkatkan kepuasan hati pelanggan tetapi juga memudahkan urusan operasi di iCEPS sendiri. Fokus program separuh masa iCEPS adalah memberikan peluang kepada bakal pelajar yang tidak dapat meneruskan pengajian secara sepenuh masa; seterusnya memberikan peluang kedua kepada golongan bekerja yang berminat untuk menyambung pengajian secara separuh masa bagi meningkatkan peluang kerjaya. Manakala program usahasama sepenuh masa iCEPS pula memberi peluang kepada para pelajar lepasan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) terutamanya daripada golongan B40 yang kurang berkemampuan. Penawaran kursus jangka pendek juga merupakan komitmen iCEPS kearah meningkatkan ilmu dan kemahiran peserta. Untuk projek khas pula, pendekatan bagi tumpuan pelanggan ini adalah dengan mensasarkan golongan B40 di kawasan pantai timur bagi ECER dan kawasan utara bagi NCER, pendekatan yang dilakukan adalah dengan mempromosikan program dan mengadakan sesi temuduga bagi memilih peserta yang memenuhi syarat-syarat berkenaan (**Bukti 4** - Program empowerNCER). Kumpulan sasaran Program empowerNCER Akademik 2021 adalah 2,600 pelajar Tingkatan Lima dari 65 buah sekolah di tiga belas daerah di negeri Kedah dan Perlis; yang bertujuan untuk **membantu pelajar yang kurang berkemampuan meningkatkan prestasi pembelajaran** mereka. Jaringan rangkaian (*networking*) rakan-rakan kongsi, usahasama dan strategik iCEPS adalah luas, merangkumi pelbagai institusi dan industri dalam dan luar negara, yang memberi impak positif terhadap penjana kewangan iCEPS melalui aktiviti-aktiviti yang dijalankan. (**Bukti 5**)

SENARAI BUKTI:

1. [F0028_T01_TB02_20221_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.2 Bukti 1_Senarai Pelanggan iCEPS.pdf](#)
2. [F0028_T01_TB02_20222_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.2 Bukti 2_Senarai Rakan Kongsi iCEPS.pdf](#)
3. [F0028_T01_TB02_20223_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.2 Bukti 3_Senarai 25](#)

[Sistem iCEPS.pdf](#)

4. [F0028_T01_TB02_20224_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.2 Bukti 4_Contoh Program empowerNCER.pdf](#)

5. [F0028_T01_TB02_20225_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.2 Bukti 5_Jaringan Rakan Kongsi iCEPS.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Perluasan data pelanggan dilaksanakan melalui pelbagai sistem dalam-talian yang dibangunkan dan digunakan di iCEPS. Sistem yang digunakan ini membolehkan data pelanggan dikumpul, disimpan, dikenalpasti dengan cepat dan berada dalam keadaan bersedia sekiranya data diperlukan untuk apa-apa operasi kerja yang berkaitan. Sistem yang digunakan secara meluas di iCEPS ini juga membolehkan data bidang tumpuan iaitu kewangan, di proses secara cekap and efektif, contohnya dalam **mengenal pasti sumber hasil, memantau hasil kewangan dan membuat analisa** berdasarkan data terkini bila perlu (**Bukti 1 - screenshot MOLPay dan eClaim**). Mekanisme yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pelanggan setiap UiTM cawangan/kampus, fakulti dan kolej-kolej Bersekutu UiTM adalah pelbagai, seperti emel, taklimat/Mesyuarat, surat rasmi, panggilan telefon/*whatsapp*, *facebook* dll.

Pelajar separuh masa iCEPS yang kurang berkemampuan disediakan bantuan khas Pendidikan melalui platform Program Musaadah Pendidikan iCEPS (MPi). Program ini adalah insentif bantuan kewangan di mana yuran sepenuhnya dibiayai oleh iCEPS. Program ini disalurkan kepada pelajar B40 yang berkelayakan dan memenuhi kriteria berpendapatan tidak melebihi RM1,500.00 (bujang) atau tidak melebihi RM4,500.00 (berkahwin) (**Bukti 2**). Sebelum pandemik melanda, program P&P iCEPS telahpun dijalankan secara *blended*, iaitu kombinasi antara bersemuka dan e-pembelajaran. Apabila KPT mengumumkan pelaksanaan P&P secara dalam-talian, iCEPS telah berjaya untuk terus beralih kepada medium sepenuhnya secara dalam-talian tanpa menghadapi masalah dengan mematuhi SOP yang dikeluarkan oleh pihak KPT. Sokongan sistem ICT yang mantap (**Bukti 3 - sistem U-Future/jadual waktu**) telah melancarkan proses P&P secara dalam-talian. Pelajar juga tidak menghadapi banyak masalah untuk mengadaptasi ke P&P dalam-talian kerana telah biasa menggunakannya. Untuk pelaksanaan kursus jangka pendek yang menggunakan konsep dalam-talian, ini boleh dianggap sebagai *win-win situation* yang memberi bonus kepada peserta kursus, di mana mereka boleh mendapat akses kepada kursus secara dalam talian walau di mana-mana mereka berada, disamping menjimatkan masa, tenaga dan kos kepada peserta kursus. Manakala pihak iCEPS pula dapat menjimatkan kos penyediaan tempat dan makanan kepada peserta kursus. Peserta boleh melayari laman sesawang kursus jangka pendek iCEPS dan mendaftar secara dalam-talian, yang seterusnya akan dimasukkan data mereka ke dalam sistem *short course iCEPS*. Data pelanggan dikumpul dan disimpan untuk memudahkan proses mengenalpasti produk sasaran pada masa akan datang. Bagi Program empower ECER Latihan Kemahiran dan Keusahawanan, data pelanggan dikumpul melalui borang kaji selidik yang diisi oleh penduduk setempat. **Kaji selidik dijalankan untuk mengenalpasti kehendak pasaran** bagi sesuatu tempat dan jenis kursus yang sesuai ditawarkan. (**Bukti 4 - contoh borang kaji selidik**) Selain itu, Koordinator Projek juga akan pergi ke pejabat-pejabat agensi seperti MARA, RISDA dan agensi yang sering melaksanakan program membantu golongan B40 ini. Hasil data yang dikumpulkan akan dianalisa supaya pihak penyedia perkhidmatan dapat merancang kursus yang sesuai ditawarkan bagi sesuatu daerah di Kelantan dan Terengganu. Bagi Latihan Akademik ECER dan Akademik NCER, pemilihan pelajar dibuat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh pihak NCIA dan ECERDC. Pemilihan dibuat dengan kerjasama guru penyelarass sekolah yang telah dilantik. Pegawai cawangan akan mendapatkan senarai nama pelajar yang terpilih dan Borang Pencalonan Pelajar dan Sekolah (**Bukti 5 - borang pencalonan**) untuk tujuan dokumentasi dan rekod.

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_T01_TB03_20221_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.3 Bukti 1 Contoh Sistem MOLPay dan eClaim.pdf](#)
2. [F0028_T01_TB03_20222_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.3 Bukti 2 Poster dan Iklan](#)

[masukkan T01_C 2021.pdf](#)

3. [F0028_T01_TB03_20223_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.3 Bukti 3 Jadual Pengajaran dan Pembelajaran.pdf](#)

4. [F0028_T01_TB03_20224_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.3 Bukti 4 Contoh Borang Kaji Selidik Program Projek Khas.pdf](#)

5. [F0028_T01_TB03_20225_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.3 Bukti 5 Contoh Borang Pencalonan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan data pelanggan dilakukan dengan lebih berkesan dengan penggunaan sistem dalam-talian di iCEPS. **Penilaian dan analisa akan dilakukan terhadap semua bentuk aduan dan maklumbalas** bagi memastikan kehendak pelanggan ditepati dan diberi perhatian. (**Bukti 1** - Aduan Sistem ICT). Selain itu, maklumbalas dan aduan juga diterima melalui laman sesawang, *live chat* dan borang aduan (**Bukti 2** - borang aduan pelanggan). Antara perkhidmatan yang ditawarkan yang tidak memerlukan pelanggan hadir untuk sesuatu urusan adalah pembayaran yuran pelajar secara dalam-talian, Sistem eCLAIM Pensyarah, sistem iEXAM, sistem permohonan kursus jangka pendek, APEL dan program MUSAADAH yang memudahkan pemantauan dibuat kerana **kebolehan capaian data terkini** yang cepat dan efisien. Sistem ini membolehkan data dikeluarkan (*extract*) dan disusun (*organise*) untuk di analisa mengikut keperluan pemantauan dan penambahbaikan, mengikut tahun semasa atau terdahulu (**Bukti 3** - sistem di iCEPS). Pemantauan bagi projek khas pula adalah melalui analisa kehadiran peserta/pelajar. Manfaat kepada peserta yang menyertai Program empower ECER adalah ia diberi secara percuma dengan kos ditanggung oleh pihak pemegang taruh (ECER), dapat menyertai kelas *hands on* yang membolehkan peserta menghasilkan produk sendiri, contohnya, kursus bakeri. Pelbagai kebaikan juga diperoleh pelajar Latihan Akademik 2021 seperti modul yang dihasilkan khusus seperti Modul empowerLearning, Modul empowerWorkshop, Modul empowerNeuro-Linguistic dan Modul empowerSTEM Project. Ibu bapa juga mendapat manfaat sumbangan daripada Program empower Community Connect. (**Bukti 4** - Modul empowerLearning) Tujuan sumbangan ini diberikan adalah bagi meringankan beban keluarga semasa negara dilanda penularan wabak Covid 19. Akhir sekali, kebaikan yang pelajar peroleh daripada Program empowerNCER Akademik dan empowerECER Latihan Akademik ini adalah pelajar mendapat laluan khas untuk memasuki Program Pra Pendidikan Tinggi, hasil kerjasama iCEPS dengan PPT yang bersetuju membantu pelajar-pelajar B40 ini untuk menyambung pelajaran ke PPT.

Bagi kursus jangka pendek, **pemantauan dibuat secara terus daripada sistem kursus jangka pendek** yang membantu jabatan untuk membangunkan lebih banyak kursus berimpak tinggi serta mencapai kumpulan sasar. Pelanggan pula dapat melihat maklumat kursus terkini daripada laman sesawang. Data yang dikeluarkan (*extract*) daripada sistem ini di analisa serta dirujuk untuk tujuan penambahbaikan kursus. Borang kaji selidik juga diagihkan kepada peserta di setiap akhir kursus yang digunakan sebagai mekanisme pemantauan (**Bukti 5** - Laporan analisa kajiselidik kursus jangka pendek)

SENARAI BUKTI:

1. [F0028_T01_TB04_TC01_20221_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.4.1 Bukti 1_Aduan ICT UFUTURE.pdf](#)
2. [F0028_T01_TB04_TC01_20222_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.4.1 Bukti 2_Contoh Borang Aduan & Maklum Balas Pelanggan.pdf](#)
3. [F0028_T01_TB04_TC01_20223_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.4.1 Bukti 3_Sistem di iCEPS berfokuskan pelanggan.pdf](#)
4. [F0028_T01_TB04_TC01_20224_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.4.1 Bukti 4_Contoh Modul empowerLearning.pdf](#)
5. [F0028_T01_TB04_TC01_20225_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.4.1 Bukti 5_Laporan Analisa Kaji Selidik Kursus Jangka Pendek.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Antara risiko yang dikenalpasti yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau pencapaian maklumbalas pelanggan adalah apabila sistem yang digunakan mengalami gangguan, contohnya *system crash*, yang memerlukan pembaikan dan penyelenggaraan segera. iCEPS mempunyai Bahagian ICT yang dipertanggungjawabkan untuk memberi respon dan bertindak dengan kadar segera ke atas apa-apa masalah sistem, melalui penjadualan staf *standby* yang boleh dihubungi sepanjang masa untuk mengambil tindakan segera. (**Bukti 1** - screenshot e-Aduan ICT) Antara risiko yang dihadapi di dalam pelaksanaan Program empower ECER Latihan Kemahiran dan Keusahawanan pula adalah apabila pihak penyedia perkhidmatan tidak mampu mencapai KPI yang telah ditetapkan oleh pihak pemegang taruh. Misalnya, pihak penyedia perkhidmatan perlu mengadakan satu ekspo keusahawanan kepada para peserta untuk membolehkan peserta berniaga dan menjana pendapatan. Namun, kerana keadaan pandemik, ia tidak mampu dilaksanakan. Perkara ini akan menjejaskan pembayaran kepada pihak penyedia perkhidmatan dan juga pendapatan peserta-peserta. (**Bukti 2** – Pengurusan Risiko Projek Khas) Hal ini adalah kerana, tujuan program ini diadakan adalah bagi membantu mereka keluar dari belunggu B40 tersebut. Komitmen peserta juga amat diperlukan dalam memastikan kehadiran mereka perlu mencapai 90%. Namun, terdapat sesetengah peserta yang tidak mampu mencapai kehadiran 90% kerana terikat dengan komitmen lain seperti bekerja dan urusan peribadi yang lain. Risiko yang dihadapi bagi program akademik pula adalah komitmen pelajar yang telah dipilih, berikutan perubahan kaedah pelaksanaan program dimana dijalankan secara teradun (**Bukti 3** - Contoh Modul Program Teradun). Beberapa pelajar tidak dapat mengikuti kelas secara dalam talian atas sebab seperti capaian internet, pelajar kurang berminat dan sebagainya. Sebagai langkah bagi menyelesaikan masalah risiko ini, pertukaran pelajar telah dibuat berdasarkan perbincangan bersama pihak sekolah; dan pihak sekolah akan menukar pelajar tersebut dengan calon lain yang lebih berminat dan boleh memberi komitmen yang baik bagi memastikan KPI program dapat dipenuhi. Pihak sekolah juga akan mengeluarkan surat rasmi justifikasi bagi pertukaran tersebut bagi rekod pihak iCEPS-UiTM.

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_T01_TB04_TC02_20221_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.4.2 Bukti 1_Aduan ICT UFUTURE.pdf](#)
2. [F0028_T01_TB04_TC02_20222_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.4.2 Bukti 2_Contoh Pengurusan Risiko Projek Khas.pdf](#)
3. [F0028_T01_TB04_TC02_20223_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.4.2 Bukti 3_Contoh Model Program Teradun.pdf](#)
- 4.
- 5.

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kumpulan sasaran pelanggan iCEPS merangkumi semua pelajar, peserta serta pihak yang berurusan dengan iCEPS, seperti contoh pelajar e-PJJ, peserta projek khas NCER dan ECER, dan rakan usahasama serta peserta dalam pembangunan bahan P&P dan kursus jangka pendek. Di iCEPS, pegawai yang bertanggungjawab terhadap aduan maklumbalas pelanggan akan mengemaskini laporan analisa aduan pelanggan serta laporan bulanan media sosial iCEPS yang berkaitan, dan dibentangkan kepada pihak pengurusan kanan di MPE untuk perbincangan sebelum tindakan penambahbaikan diambil (**Bukti 1** - cabutan minit MPE pembentangan laporan bulanan media sosial iCEPS 2021). Data aduan juga akan dikumpul secara berkala oleh Jabatan Pemasaran dan Komunikasi Korporat, dan akan dilaporkan kepada pengarah secara berkala agar tindakan sewajarnya boleh di ambil segera untuk memastikan ianya tidak berulang. Untuk projek khas pula, terdapat pelbagai cara yang dilakukan bagi penambahbaikan prestasi. Bagi program Latihan Kemahiran dan Keusahawanan, isu tidak dapat menjalankan ekspo keusahawanan dapat diatasi dengan mengumpulkan data mengenai perkara yang boleh dilakukan bagi menggantikan sesuatu program berbentuk ekspo. Antaranya adalah dengan menganjurkan program secara kecilan untuk membenarkan mereka berniaga mengikut SOP yang telah ditetapkan. Bagi isu kehadiran peserta ketika kelas berlangsung pula, analisa telah dibuat berdasarkan matrik kehadiran pada setiap minggu. Tindakan penambahbaikan bagi memastikan KPI dapat dicapai adalah dengan mengadakan kelas tambahan bagi melengkapkan juga kehadiran sebanyak 90% seperti yang tertera dalam kontrak. Seterusnya bagi program Akademik, analisa bagi Program NCER dan ECER dibuat berdasarkan laporan program yang telah dibuat selepas sesebuah program selesai dijalankan. Sebagai contoh, laporan harian guru. Setiap guru tuisyen akan menyediakan laporan harian mengajar dengan mengisi ruangan yang disediakan beserta rekod kehadiran pelajar. Daripada laporan tersebut, analisa akan dibuat bagi memastikan peratus kehadiran pelajar sentiasa dalam peratusan yang baik. Peratus penglibatan pelajar tersebut akan dilihat bagi setiap suku sama ada memenuhi KPI yang telah ditetapkan atau tidak dan dibentangkan dalam mesyuarat bulanan. (**Bukti 2** - contoh laporan analisa program).

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_T01_TB04_TC03_20221_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.4.3 Bukti 1_Cabutan Minit MPE.pdf](#)
2. [F0028_T01_TB04_TC03_20222_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.4.3 Bukti 2_Ccontoh Analisa Laporan Program.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Integrasi untuk sesuatu proses berlaku apabila berlakunya **pembudayaan kerja proses** tersebut **di keseluruhan ekosistem** warga kerja iCEPS. Inovasi penggunaan sistem dalam-talian sebagai platform pengurusan pelanggan yang telah dibangunkan dan digunapakai sejak sekian lama di iCEPS, telah diterima pakai sebagai budaya kerja, lebih-lebih lagi kerana iCEPS mempunyai Bahagian ICT yang sangat efisien dalam melaksanakan pembangunan aplikasi sistem mengikut keperluan. (**Bukti 1** - borang permohonan pembangunan sistem ICT; **Bukti 2** - borang penyelenggaraan sistem ICT; **Bukti 3** - Cabutan minit mesyuarat MPE Bil 62). Ini secara langsung membantu dalam usaha meningkatkan hasil kewangan iCEPS melalui aktiviti-aktiviti tumpuan penjana kewangan, seperti yuran pelajar e-PJJ, hasil daripada kolej-kolej bersekutu, projek khas, pembangunan bahan P&P dan lain-lain. Memandangkan pelaksanaan aktiviti projek khas sedikit berbeza berbanding dengan aktiviti akademik pelajar dan pembangunan bahan P&P, integrasi dan keberkesanan tindakan secara amnya tidak diukur melalui pembudayaan inovasi dan proses di keseluruhan sistem iCEPS, tetapi lebih diukur melalui integrasi dengan pemegang taruh, contohnya hubungan dan kerjasama langsung antara KWSP dan PERKESO; dan komunikasi yang baik antara iCEPS dan agensi penyedia latihan yang membantu kelancaran program yang dilaksanakan. Bagi ECER dan NCER Akademik pula, kerjasama bersama Jabatan Pendidikan Negeri, Pejabat Pendidikan Daerah dan juga sekolah-sekolah yang terlibat dari awal pelaksanaan Program empowerNCER Akademik 2021 dan Program empower ECER Latihan Akademik semenjak awal program telah memudahkan pelaksanaan program (**Bukti 4** - contoh surat / program melibatkan JPN). Pelaksanaan program ini mendapat persetujuan daripada pihak JPN selaku badan berkuasa bagi sektor pendidikan di negeri Kedah, Perlis dan Kelantan. Mereka juga tiada halangan bagi pelaksanaan program-program bersama pihak sekolah sepanjang tahun malah menyokong tindakan ini. Mereka memandang ini sebagai satu usaha yang baik bagi membantu pelajar-pelajar yang kurang berkemampuan untuk mencapai kejayaan yang lebih baik dalam Peperiksaan SPM 2021. Integrasi dengan pemegang taruh ini adalah punca utama kejayaan iCEPS dalam mencapai KPI projek dan penjana kewangan.

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_T01_TB05_20221_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.5 Bukti 1_Borang Permohonan Pembangunan Sistem ICT.pdf](#)
2. [F0028_T01_TB05_20222_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.5 Bukti 2_Borang Penyelenggaraan Sistem ICT.pdf](#)
3. [F0028_T01_TB05_20223_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.5 Bukti 3_Cabutan Minit Mesyuarat Berkaitan ICT dan Sistem Sokongan iCEPS.pdf](#)
4. [F0028_T01_TB05_20224_iCEPS_Tumpuan kepada Pelanggan_3.5 Bukti 4_Surat Melibatkan JPN.pdf](#)
- 5.

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan strategik iCEPS dirangka untuk menentukan halatuju yang selari dengan matlamat universiti ke arah GRU2025 dengan berteraskan nilai-nilai ESI-iDART yang dibudayakan dikalangan seluruh warga UiTM. Halatuju ini juga selaras dengan aspirasi yang perlu dicapai menerusi RMK-11 teras pendidikan dalam mendepani cabaran globalisasi serta perubahan lanskap ekonomi dan teknologi. Perancangan strategik iCEPS telah diformulasikan berdasarkan Pelan Perancangan Strategik UiTM2025; yang menyokong aspirasi iCEPS untuk mencapai KPI kewangan iaitu menjana kewangan dari inisiatif yang boleh menyumbang kepada universiti. iCEPS merupakan salah satu PTJ utama yang berjaya memantapkan pengurusan kewangan dan pelaksanaan program yang strategik dengan melibatkan semua peringkat staf; dan dalam masa yang sama dapat memberikan sumbangan terbesar kepada universiti. iCEPS terus mengorak langkah dengan pendekatan untuk menjana pendapatan semaksimum mungkin dalam memastikan kualiti pengurusan kewangan mencapai tahap yang memberangsangkan dari tahun ke setahun. Pendekatan daripada segi pengukuran, analisa dan pengurusan pengetahuan untuk bidang tumpuan laporan AKNC ini iaitu pengurusan kewangan dapat di lihat secara menyeluruh daripada segi kepimpinan, perancangan strategik, pelanggan, sumber manusia dan operasi iCEPS yang menyokong antara satu sama lain. Punca kuasa kewangan iCEPS tertakluk kepada peraturan dan undang-undang yang digunapakai di seluruh UiTM, iaitu:

- i. Perlembagaan Persekutuan (Perkara 96 – perkara 112)
- ii. Akta Acara Kewangan 1957 (Pindaan 1972)
- iii. Jawatankuasa Tetap Kewangan (JTK)
- iv. Arahan Perbendaharaan – 1PP (Pekeliling Perbendaharaan)
 - a. Akta Badan Berkanun (UiTM)
 - b. Pekeliling Bendahari/Naib Canselor/TNC/Pendaftar (UiTM)

Pengukuran kecekapan pengurusan kewangan di iCEPS dirancang, dilaksanakan, dipantau dan diambil tindakan penambahbaikan daripada segi aspek berikut: 1) pengurusan belanjawan di bawah Strategic Business Unit (SBU); 2) merancang, menyediakan, mengagih dan mengawal sumber-sumber kewangan dengan cekap dan teratur selaras dengan Arahan Perbendaharaan dan Peraturan Kewangan; 3) mengekalkan kadar keuntungan sebanyak 45% daripada keuntungan bersih untuk tabung ePJJ dan Program Usahasama bagi tahun 2021; 4) pengurusan permohonan dan tuntutan yang cekap dengan penggunaan sistem dalam-talian antaranya sistem permohonan kursus jangka pendek, sistem dalam-talian eClaim untuk pembayaran pemeriksa kertas, Fasilitator seminar, Learning Fasilitator (LF) dan perjalanan pensyarah (mengikut kelulusan jawatankuasa kewangan dan pembangunan JKP 184/2013), sistem permohonan APEL, sistem permohonan aplikasi elektronik dan lain-lain. Kecekapan pengurusan bajet juga dapat diukur daripada segi perancangan bajet yang dibuat berpandukan hasil dan perbelanjaan tahunan, pemantauan margin keuntungan tabung seliaan iCEPS, dan kecekapan pengutipan hutang yang disokong oleh pelbagai sistem dalam talian yang digunapakai di iCEPS.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan pengukuran pencapaian pengurusan kewangan di iCEPS dapat dilihat daripada segi **kecekapan penggunaan sistem** yang telah dibangunkan di iCEPS dan Pejabat Kewangan; dengan kebanyakan **pembangunan sistem di iCEPS tidak melibatkan implikasi kewangan** kerana **dibangunkan in-house oleh kepakaran teknikal dalaman**. Sistem yang telah dibangunkan adalah seperti Sistem Pemulangan Yuran, Sistem Bayaran Ansuran (**Bukti 1** - Sistem Ansuran Bayaran), Sistem Pendaftaran Pelajar, Sistem Pendaftaran Peserta, Financial Accounting System (FAIS), Sistem eProcurement, Sistem eCLAIM (**Bukti 2** - Sistem eCLAIM) dan Sistem Musaadah. Sistem ini dapat memberi keberkesanan kepentingan pengurusan kewangan iCEPS dari segi pengenalpastian data, perekodan data, pengumpulan hasil dan penganalisaan data yang lebih efisien dan efektif. Sistem ini menjadi batu pengukur bagi kelancaran proses seperti mengenalpasti kos sesuatu projek dan hasil yang dapat dijana daripada suatu projek yang dijalankan. Sistem ini mudah dicapai oleh pengguna seperti pelajar, staf dan peserta luar. Sebagai contoh pengukuran peserta sesuatu projek boleh dinilai dengan mendapatkan bilangan peserta dan jumlah bayaran yuran peserta dengan mengeluarkan laporan daripada Sistem Pendaftaran Peserta (**Bukti 3** - Sistem Pendaftaran Peserta). Penggunaan sistem pendaftaran peserta dan pendaftaran pelajar yang digunakan dalam proses pendaftaran dan menjadikan sistem MOLPay sebagai gerbang bayaran memberi impak yang besar dalam pemungutan hasil yang berkesan dengan ianya dapat mengenal pasti peserta atau pelajar yang masih mempunyai hutang tertunggak di iCEPS (**Bukti 4**). Selain menjana pendapatan, iCEPS juga menjaga kebajikan setiap pelajar yang bertaraf B40 dengan memberi bantuan kewangan melalui Program Musaadah. Sistem Musaadah dibangunkan bagi memudahkan pelajar yang layak untuk membuat permohonan dan tapisan akan dibuat secara maya. Mesyuarat juga diadakan bagi meneliti dan memperhalusi syarat kelayakan pelajar yang berpotensi untuk mendapatkan bantuan tersebut.

Penjanaan pendapatan iCEPS merangkumi kebanyakan aktiviti yang dijalankan di keseluruhan iCEPS, dengan menggunakan sepenuhnya sistem yang dibangunkan oleh iCEPS dan sistem kewangan UiTM. Dengan adanya sistem yang dibangunkan oleh iCEPS seperti sistem Ansuran Bayaran yang telah di integrasi bersama sistem kewangan UiTM, ini dapat **membantu kaedah pemungutan hasil secara berkala** dan lebih efektif sekaligus dapat mengurangkan kadar keberhutangan pelajar di UiTM. Keperluan mengukur pencapaian kewangan melalui pengumpulan dan analisa data juga dapat dipenuhi dan dijalankan dengan cekap dan tepat. **Kaedah bayaran efektif** melalui sistem eCLAIM yang telah ditambah baik dari masa ke semasa memberi **penjimatan** kepada iCEPS dalam pengurusan dokumen bayaran menunjukkan iCEPS sangat memberi penekanan ke arah saranan Penjimatan Perbelanjaan UiTM.

SENARAI BUKTI:

1. [F0028_A01_AB02_20221_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.2 Bukti 1_Sistem Ansuran Bayaran.pdf](#)
2. [F0028_A01_AB02_20222_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.2 Bukti 2_Sistem eClaim.pdf](#)
3. [F0028_A01_AB02_20223_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.2 Bukti 3_Sistem Pendaftaran Peserta.pdf](#)
4. [F0028_A01_AB02_20224_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.2 Bukti 4_Sistem MOLPay.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Penjanaan pendapatan memerlukan perbelanjaan bagi menyokong segala operasi agar menjadi lebih lancar. **Sistem yang dibangunkan oleh iCEPS** yang boleh **menganalisa kos dan pendapatan** iCEPS itu sendiri menjadikan iCEPS sebagai contoh SBU yang berjaya di UiTM didalam pengurusan kewangan. Metodologi yang digunapakai di iCEPS dalam pengurusan data-data kewangan dari segi penilaian dan analisa adalah melalui sistem-sistem yang telah dibangunkan yang boleh **menjana data kewangan secara komprehensif mengikut keperluan**. Sebagai contoh, laporan yang diterima daripada Sistem Ansuran Bayaran dapat mengenalpasti penghutang yang membolehkan hasil dipungut secara berkala sepanjang tahun. Ini menunjukkan inisiatif dan kecekapan iCEPS dalam mengawal kos keberhutangan pelajar sekaligus menjana keuntungan atas setiap hasil yang diperolehi. (**Bukti 1**).

Sistem pendaftaran peserta bagi kursus-kursus jangka pendek adalah satu contoh pengurusan data kewangan yang dapat mengawal keciciran daripada pembayaran yuran. Sistem ini dilengkapi dengan maklumat setiap peserta yang menyertai program-program anjuran iCEPS dan pihak kewangan dapat mengeluarkan invois dengan lebih mudah dengan adanya maklumat daripada sistem tersebut. Sistem ini **digunakan secara menyeluruh** untuk semua program yang terlibat kerana memudahkan serta melancarkan aktiviti-aktiviti setiap jabatan yang terlibat. Kawalan pembayaran juga dapat dilaksanakan dengan lebih efektif melalui sistem eCLAIM kerana sistem ini akan menyekat secara keseluruhan jika terdapat tuntutan yang sama atau tidak tepat. Tapisan ini sangat membantu dan dapat mengawal aliran keluar tunai mengikut kadar tuntutan sebenar setiap pensyarah. Sistem ini dibangunkan sendiri oleh iCEPS bagi melancarkan operasi setiap jabatan yang terlibat (**Bukti 2**)

iCEPS juga menggunakan sepenuhnya sistem perolehan E-procurement yang disarankan oleh UiTM. Penggunaan sistem ini diperluaskan kepada setiap jabatan bagi menyokong penuh saranan pejabat bendahari dalam pematuhan kepada peraturan perolehan. Dengan adanya sistem ini, iCEPS dapat merancang perolehan dengan sebaiknya kerana sistem ini dilengkapi dengan **kawalan dalaman** dan pada masa yang sama dapat memberi penjanaan kepada pendapatan UiTM melalui pendaftaran PKI (*Public Key Infrastructure*) (**Bukti 3**)

Kaedah penilaian dapat ditafsirkan dengan pelaporan setiap tahun kewangan iCEPS. Laporan Analisa Hasil dan Belanja dapat dikeluarkan dengan mudah mengikut keperluan semasa melalui sistem kewangan UiTM sedia ada iaitu Sistem FAIS (Financial Accounting System). (**Bukti 4**)

Secara amnya, KPI pelan tindakan strategik yang menjurus kepada penjanaan kewangan iCEPS yang ditetapkan oleh pengurusan tertinggi UiTM akan diukur pencapaiannya setiap bulan melalui sistem UePMO BTU dan setiap suku melalui pelaporan kepada Pejabat TNCAA dan pengurusan tertinggi UiTM. Pembentangan juga dibuat oleh pihak Bendahari iCEPS kepada pihak pengurusan UiTM (LPU) khusus bagi PI kewangan iCEPS (*income generation from iCEPS initiatives*). Di dalam menggerakkan inisiatif strategi pengurusan kewangan, iCEPS membuat **pengukuran data yang berkesan**, melalui proses **mengenalpasti, mengklasifikasi dan menganalisa data di dalam sistem secara berkala** (bulanan) untuk dibentangkan di dalam mesyuarat-mesyuarat yang berkaitan **bukti 5(a)**. Perancangan bajet dilakukan berpandukan prestasi hasil dan perbelanjaan tahun semasa. Kemajuan prestasi bayaran dilaporkan bersama kedudukan kewangan iCEPS di dalam MPE bagi memastikan objektif perbelanjaan tercapai selaras dengan perancangan yang dibuat. (**bukti 5(b)**) - graf penjimatan dan keuntungan). Dengan wujudnya sistem yang dibangunkan oleh iCEPS ini dapat mengurangkan masa mengeluarkan laporan dan menggunakan pihak luar (kebergantungan) dengan sistem luar yang dibeli.

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_A01_AB03_20221_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.3 Bukti 1_Pelaporan Sistem Ansuran Bayaran.pdf](#)
2. [F0028_A01_AB03_20222_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.3 Bukti 2_Proses Sistem eClaim.pdf](#)
3. [F0028_A01_AB03_20223_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.3 Bukti 3_Perancangan Perolehan Dalam E-Procurement.pdf](#)
4. [F0028_A01_AB03_20224_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.3 Bukti 4_Sistem FAIS dan Pecahan Hasil Tahun 2021.pdf](#)
5. [F0028_A01_AB03_20225_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.3 Bukti 5_Graf Hasil Bulanan, Penjimatan dan Keuntungan iCEPS 2021.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi menambah baik prestasi pengurusan kewangan, **pengauditan kewangan akan dijalankan secara berkala** iaitu pada setiap dua tahun. Audit Kewangan akan dilaksanakan semula pada tahun 2022. Pengauditan kebiasannya akan mengambil kira skop yang berbeza-beza bagi menambah baik pengurusan kewangan supaya proses kewangan di landasan yang betul. Hasil dapatan daripada laporan audit ini akan dibincangkan untuk tindakan penambahbaikan dan diambil kira sebagai langkah tindakan pencegahan dan penambahbaikan. Audit ini akan menekankan daripada **aspek proses penerimaan, perbelanjaan, perekodan dan penyimpanan wang dilaksanakan dengan teratur dan bersistematik**. Ini juga termasuk semakan rekod dan dokumen, pemeriksaan fizikal dan perbincangan serta temubual bersama pegawai yang bertanggungjawab.

Hasil dapatan audit iCEPS antaranya adalah penerimaan wang tunai telah dilaksanakan mengikut peraturan yang ditetapkan; setiap perbelanjaan wang dilakukan (diperuntukkan) dengan penuh berhemat dan cekap; dan aspek perbelanjaan wang iCEPS telah dilaksanakan dengan teratur dan mematuhi peraturan yang ditetapkan (**Bukti 1**). Pemantauan dari segi yuran permohonan pelajar, pembayaran kursus jangka pendek akan dibuat melalui **sistem MOLPay**, dimana dengan **penggunaan meluas sistem ini, data dapat dijana dengan cepat dan tepat**, dan pelajar-pelajar yang belum membayar yuran, contohnya, akan dapat dikenalpasti dengan segera, supaya tindakan susulan dapat diambil iaitu dengan menghubungi pelajar tersebut atau lain-lain tindakan yang bersesuaian. Tuntutan pensyarah juga akan dapat dipantau dengan lebih mudah menggunakan sistem eClaim. (**Bukti 2**) Pengurusan kewangan juga mengambil kira penambahbaikan dari segi aduan pelanggan terutamanya pelajar dari segi pembayaran yuran kursus; dan tatacara bayaran yang diwar-warkan melalui sistem maklumat pelajar dapat mengelakkan kesilapan bayaran daripada berlaku.

Untuk projek khas, pemantauan dilakukan melalui penganalisan data. Contohnya, bagi Latihan Kemahiran dan Keusahawanan, penganalisan data dari sudut kehadiran peserta membantu pihak penyedia perkhidmatan dalam mengenalpasti peserta yang perlu mencukupkan jam kehadiran sebelum tempoh kelas bagi fasa tersebut berakhir; kerana jam kehadiran peserta adalah sebahagian daripada KPI yang perlu dicapai bagi memastikan bayaran diterima dari pihak pemegangtaruh. Untuk Akademik ECER dan NCER, data laporan harian yang diberikan oleh guru akan di analisa bagi memastikan peratus kehadiran pelajar sentiasa dalam peratusan yang baik (**Bukti 3**). Kesemua rekod kehadiran bagi Latihan Kemahiran dan Keusahawanan beserta Akademik ini akan dikongsikan dan dibentangkan dalam mesyuarat bulanan bersama pihak pemegangtaruh (**Bukti 4**).

SENARAI BUKTI:

1. [F0028_A01_AB04_AC01_20221_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.4.1 Bukti 1_Laporan Audit Kewangan iCEPS 2020 - Dokumen Sulit.pdf](#)
2. [F0028_A01_AB04_AC01_20222_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.4.1 Bukti 2_Transaksi Dan Analisa Data Tahunan Menggunakan MOLPay dan eClaim.pdf](#)
3. [F0028_A01_AB04_AC01_20223_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.4.1 Bukti 3_Data Laporan Kehadiran.pdf](#)
4. [F0028_A01_AB04_AC01_20224_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.4.1 Bukti 4_Cabutan Minit Mesyuarat Projek Khas.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Setiap aktiviti operasi iCEPS mempunyai risiko yang perlu dibuat **pengukuran yang tepat** agar **pengurusan kewangan dapat beroperasi dengan lancar** tanpa sebarang kemudaratatan yang serius. Risiko pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan dikenalpasti melalui platform mesyuarat bulanan samada mesyuarat pengurusan, mesyuarat Tabung Amanah atau lain-lain mesyuarat yang berkaitan (**Bukti 1** - Pendekatan, Perluasan, Pemantauan/Penambahbaikan dan Integrasi melalui mesyuarat). Setiap jabatan akan mengenalpasti risiko masing-masing mengikut keperluan yang kemudiannya akan dibincangkan dan dilaporkan di dalam sistem e-RMS (**Bukti 2(a)** - MPE perbincangan pengurusan risiko dan **Bukti 2(b)** - screenshot eRMS).

Perbincangan akan dibuat mengikut jadual yang ditetapkan oleh Unit Pengurusan Risiko Universiti dan juga mengikut keperluan pengurusan kanan bagi menangani kesan yang boleh mendatangkan serta menjejaskan pelaksanaan pencapaian prestasi. Setiap pengarah dan ketua unit akan melaporkan pencapaian prestasi kepada Ketua Eksekutif iCEPS samada kebolehcapaian atau justifikasi dan cara menanganinya (*way forward*) jika KPI tidak berjaya dicapai pada suku tahunan tersebut. Penambahbaikan prestasi akan dibuat dari masa ke semasa, berdasarkan risiko yang telah didaftar (**Bukti 3** - Daftar Risiko iCEPS 2021).

Risiko pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan untuk pelajar secara amnya di kenalpasti melalui proses-proses akademik yang dijalankan seperti pelaporan CDL, analisa keputusan pelajar dan lain-lain yang dibentangkan di Mesyuarat Jawatankuasa Akademik iCEPS (JAI) pada setiap penghujung semester selepas berakhirnya peperiksaan (**Bukti 4** - Cabutan Minit mesyuarat JAI / Laporan CDL CQI)

Bagi projek khas pula, risiko bagi pengukuran analisa ini adalah sekiranya terdapat kesilapan rekod, yang berkemungkinan menjejaskan pengiraan data yang lain; iaitu satu risiko yang perlu dielakkan. Bagi Latihan Kemahiran dan Keusahawanan, semasa proses pengumpulan pendapatan peserta, risiko berlakunya kesilapan semasa dokumentasi mungkin berlaku, dan perkara ini ditangani dengan mempunyai dua atau tiga pegawai bagi menyemak perkara yang sama agar tidak berlaku kecuaiian dan kesalahan data.

Risiko pengukuran Analisa bagi Akademik ECER & NCER juga adalah sama, iaitu isu ketika ingin mendapatkan data keputusan SPM pelajar. Data yang perlu dikumpul adalah sangat banyak iaitu keputusan bagi setiap subjek, Gred Purata Murid (GPM), tahap lulus gagal dan lain-lain. Hal ini selalunya dapat diatasi dengan segera apabila **semakan berganda** dibuat. (**Bukti 5**- slaid pengukuran risiko melalui data ECER dan NCER).

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_A01_AB04_AC02_20221_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.4.2 Bukti 1_Integrasi melalui Mesyuarat.pdf](#)
2. [F0028_A01_AB04_AC02_20222_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.4.2 Bukti 2_Cabutan Minit MPE Pengurusan Risiko dan Tangkap Layar Sistem eRMS.pdf](#)
3. [F0028_A01_AB04_AC02_20223_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.4.2 Bukti 3_Daftar Pengurusan Risiko 2021.pdf](#)
4. [F0028_A01_AB04_AC02_20224_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.4.2 Bukti 4_Cabutan Minit Mesyuarat JAI.pdf](#)
5. [F0028_A01_AB04_AC02_20225_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.4.2 Bukti 5_Pengukuran Risiko Melalui Data ECER dan NCER.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil pemantauan perlu dikaji dan diambil tindakan bagi menambahbaik proses dan operasi sedia ada dan dalam merancang inisiatif akan datang. Kepimpinan Kanan iCEPS melalui **pelbagai platform** akan memantau pelaksanaan pengurusan kewangan secara berkala, iaitu melalui pembentangan di MPE dan mesyuarat-mesyuarat yang berkaitan. (**Bukti 1** - Pendekatan, Perluasan, Pemantauan/Penambahbaikan dan Integrasi melalui mesyuarat).

Kaji semula proses dan metodologi pengukuran dapat dilaksanakan dengan cekap dan efektif apabila perbincangan bagi membuat tindakan susulan dapat dijalankan secepat mungkin mengikut keperluan. Perkara ini dapat dilaksanakan kerana penggunaan meluas sistem dalam-talian (**Bukti 2** - senarai sistem ICT di iCEPS) yang menyokong pelbagai aktiviti dan proses kerja di iCEPS, dimana kesediaan dan kebolehcapaian data melalui sistem dalam-talian yang komprehensif membolehkan data dijana dengan tepat mengikut keperluan pihak pengurusan kanan. Melalui platform ini juga iCEPS dapat menganalisa hasil tindakan dengan berkesan untuk tindakan penambahbaikan.

Tindakan susulan dan langkah pencegahan akan diambil sekiranya pencapaian prestasi tidak dapat dicapai. Perjumpaan *ad hoc* secara dalam talian juga akan dibuat sekiranya terdapat tindakan yang perlu disegerakan. Contohnya penjanaan pendapatan untuk hasil daripada yuran pengajian, semasa pandemik pelajar tidak dapat membayar yuran secara penuh kerana mengalami kekangan kewangan. Alternatif yang telah diambil dengan segera adalah dengan membenarkan pembayaran yuran pengajian secara ansuran oleh pelajar iCEPS yang terkesan dan memberikan peruntukan insentif pendidikan kepada pelajar KKB (**Bukti 3** - surat pelaksanaan insentif pendidikan iCEPS), untuk mengelakkan pelajar berhenti atau lain-lain lagi yang akan menggugat aktiviti penjanaan kewangan iCEPS.

Untuk projek khas pula, sesi pengumpulan data keputusan SPM dibuat dengan kerjasama daripada guru-guru sekolah dengan semak silang data bersama beberapa orang staf. Bantuan dan kerjasama daripada semua pihak memainkan peranan yang penting dalam usaha penambahbaikan ketepatan data yang dikumpul dan dibentangkan di mesyuarat bulanan. (**Bukti 4** - Contoh pengumpulan data keputusan SPM) Bagi pembangunan bahan P&P, tindakan penambahbaikan juga dapat dilakukan dengan sokongan data dari sistem ICT, yang akan dibincangkan di mesyuarat- mesyuarat berkenaan (rujuk bukti 1)

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_A01_AB04_AC03_20221_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.4.3 Bukti 1_Integrasi melalui Mesyuarat.pdf](#)
2. [F0028_A01_AB04_AC03_20222_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.4.3 Bukti 2_Senarai Sistem di iCEPS.pdf](#)
3. [F0028_A01_AB04_AC03_20223_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.4.3 Bukti 3_Surat Pelaksanaan Insentif Pendidikan iCEPS.pdf](#)
4. [F0028_A01_AB04_AC03_20224_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.4.3 Bukti 4_Pengumpulan Data Keputusan SPM.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Penambahbaikan pengukuran, analisa dan pengurusan pengetahuan dilihat berlaku di iCEPS terutamanya dari segi penggunaan sistem dalam-talian yang meluas, samada untuk pelajar-pelajar mod separuh masa e-PJJ, kursus-kursus jangka pendek, pengurusan kewangan yang berkaitan dan sebagainya. **Integrasi berlaku** apabila **penggunaan sistem-sistem ini telah menjadi suatu pembudayaan** di iCEPS; dan pengukuran, pemantauan dan penambahbaikan yang dibuat melalui sistem diterima pakai oleh semua warga iCEPS sebagai suatu kebiasaan. Contohnya, sistem e-pembelajaran menggunakan konsep dalam-talian telah lama dilaksanakan di iCEPS, terutamanya pendekatan P&P *secara Online Distance Learning (ODL)* (**Bukti 1** – contoh jadual pengajaran dan Jadual mewujudkan topik baru). Begitu juga untuk kursus jangka pendek, sebelum pandemik berlaku kursus-kursus jangka pendek telahpun dibuat secara hybrid iaitu dalam-talian dan bersemuka; dan jika *hands-on*, akan melibatkan kos dari segi sewaan ruang dan fasiliti tempat serta makanan.

Selepas pandemik melanda dan dalam tempoh pemulihan pada tahun 2021, iCEPS mengambil alternatif untuk meningkatkan pelaksanaan kursus-kursus jangka pendek secara dalam-talian tanpa perlu bersemuka, dengan tempoh kursus dipanjangkan (**Bukti 2** - contoh kursus jangka pendek dalam-talian). Pada tahun 2021, lebih banyak peluang untuk kursus yang sebelum ini dijalankan secara bersemuka dibuat secara dalam-talian, contohnya e-Condev 2021 dan iCEL STELLAR dan ini membuka lebih banyak peluang kepada peserta kerana lebih fleksibel. Penambahbaikan juga dibuat dalam pembangunan modul kursus yang dijalankan serta penyediaan tentatif program yang lebih fleksibel. Integrasi berlaku apabila kursus dalam-talian seumpama ini diterimapakai oleh semua pihak yang terlibat. Kursus secara bersiri dilaksanakan bagi memastikan kandungan yang disampaikan tidak terlalu padat dalam satu masa (**Bukti 3** - contoh flyer kursus bersiri). Perkara ini juga dapat dilaksanakan kerana pelaburan iCEPS dalam pembelian perkakasan ICT yang canggih membolehkan bukan sahaja pelaksanaan kursus, tetapi pengajaran dan pembelajaran secara atas-talian 100% dapat diadaptasikan dengan begitu lancar oleh iCEPS. Integrasi pengukuran dan pengurusan pengetahuan projek khas dengan pemegang taruh adalah seperti di **Bukti 4**.

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_A01_AB05_20221_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.5 Bukti 1_Jadual Pengajaran dan Jadual Mewujudkan Topik Baru.pdf](#)
2. [F0028_A01_AB05_20222_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.5 Bukti 2_Kursus Jangka Pendek Dalam Talian 2021.pdf](#)
3. [F0028_A01_AB05_20223_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.5 Bukti 3_Flyer Kursus Bersiri.pdf](#)
4. [F0028_A01_AB05_20224_iCEPS_Pengukuran, Analisis & PP_4.5 Bukti 4_iCEPS Integrasi Pengukuran Analisa dan Pengurusan Pengetahuan.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Sumber manusia merupakan elemen penting bagi semua operasi di iCEPS. Ini adalah bagi tujuan memastikan perancangan strategik yang telah dirancang dapat menjayakan visi dan misi melalui sumbangan mantap dan keberkesanan kerja warga iCEPS. iCEPS sentiasa komited terhadap sumber manusia yang merupakan sokongan kepada bidang tumpuan utama laporan ini, di mana semua staf akademik dan bukan akademik (staf sokongan) memainkan peranan utama bagi menjayakan agenda tersebut. Staf iCEPS sentiasa diberikan galakan untuk melibatkan diri secara menyeluruh dalam usaha mencapai KPI yang ditetapkan. **Persekitaran dan sistem kerja di iCEPS yang kondusif diwujudkan** bagi memastikan **kepakaran dan pengalaman staf digunakan secara optimum**. Tahap kepuasan dan maklum balas warga iCEPS sentiasa diberikan perhatian agar penambahbaikan secara berterusan dapat dibuat terhadap perkhidmatan kepada warga iCEPS. Warga iCEPS yang telah memberikan sumbangan kejayaan, yang secara amnya dinilai melalui prestasi tahunan, juga diberikan pengiktirafan dalam bentuk insentif tahunan dan lain-lain. Pengurusan sumber manusia mengamalkan pendekatan menjimatkan (mengurangkan) perbelanjaan (kos operasi) tetapi mengikut kesesuaian keperluan utama yang tidak menjejaskan operasi kerja, telah membantu menjayakan pengurusan dan penjana kewangan iCEPS. Konsep *lean management* yang diamalkan bermakna, contohnya jika terdapat keperluan pembelian perkakasan yang boleh meningkatkan produktiviti, perkara ini akan dimajukan kepada kepimpinan kanan dan akan dibincangkan dengan teliti dan diluluskan jika didapati walaupun pelaburan / perbelanjaan perlu dibuat, **produktiviti yang terhasil boleh mendatangkan keuntungan berganda kepada iCEPS** dengan pulangan yang memuaskan. Pengurusan mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia bagi menjayakan Pengurusan Kewangan iCEPS dengan melakukan pemantauan dan menitik beratkan aspek kewangan di iCEPS melalui Laporan Kewangan yang dibentangkan semasa Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE) dan pembentangan kertaskerja mesyuarat Tabung Amanah untuk sebarang pembelian atau perbelanjaan yang mencapai had yang ditetapkan. Setiap staf mempunyai bidang tugas mereka sendiri mengikut *job description* mereka, namun begitu tugas mereka tidak terikat hanya kepada tugas hakiki tersebut malah setiap staf iCEPS didedahkan dengan pelbagai tugas yang menjadikan mereka lebih berkebolehan dalam mengoptimalkan kemahiran dan pengalaman mereka. Contohnya staf gred 29 daripada jabatan/bahagian lain di iCEPS akan membantu staf di Jabatan Pembelajaran Jarak Jauh, iCEPS dalam urusan bertugas di dewan semasa musim peperiksaan berlangsung pada setiap semester (jika dilaksanakan secara fizikal). Persekitaran, kemudahan serta kebajikan staf amat mempengaruhi staf dari segi mental dan fizikal dalam pelaksanaan tugas mereka di dalam sesuatu operasi organisasi dan iCEPS sentiasa memberi ruang kepada staf untuk melibatkan diri dalam setiap aktiviti di dalam mahupun di luar iCEPS selagi mana ia memberikan kesan yang baik kepada kesempurnaan dan kejayaan iCEPS serta memberi peluang kepada staf untuk menimba pengalaman serta pengetahuan. Pemantauan staf dilaksanakan melalui laporan prestasi tahunan staf, melalui dua penilai seperti kebiasaan yang digunapakai di UiTM. Walau bagaimanapun, oleh kerana **majoriti staf iCEPS adalah staf kontrak, budaya kerja yang dibawa adalah budaya kerja korporat** dimana kecekapan kerja dan kepantasan dalam menangani sesuatu perkara menjadi keutamaan. Pemantauan dan penambahbaikan berterusan berlaku, dimana staf iCEPS sangat prihatin terhadap setiap teguran oleh pihak pengurusan telah menjadi pembudayaan gaya kerja yang efisien dan pro-aktif yang membawa kepada produktiviti dalam pengurusan dan penjana kewangan di iCEPS.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Tenaga kerja yang cekap, efektif dan pro-aktif diperlukan dalam operasi pengurusan kewangan di iCEPS. Tenaga kerja iCEPS terdiri daripada staf yang berada di iCEPS Shah Alam (UiTM-MTDC Technopreneur Centre) dan juga di iCEPS, UiTM cawangan seluruh Malaysia iaitu seramai 170 orang (**Bukti 1**). Pendekatan yang digunapakai di iCEPS dalam memotivasikan staf untuk melibatkan diri dan komited terhadap pencapaian objektif jabatan adalah melalui insentif [seperti elaun SBU, bil telefon pegawai dan baju korporat (iCEPS dan UiTM) (**Bukti 2**), baju uniform, ganjaran (bonus), kemudahan klinik panel, Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC), kemudahan persekitaran (seperti coffee machine, mesin air sejuk / panas Coway dan pantry - **Bukti 3**), peluang kenaikan pangkat, sistem sokongan yang mantap dan memupuk nilai kekeluargaan di kalangan staf melalui tazkirah setiap pagi jumaat, aktiviti-aktiviti kemasyarakatan seperti memberi sumbangan kepada golongan miskin melalui iCEPS Prihatin serta sambutan hari raya, hari keluarga, hari sukan dan penyediaan bubur lambuk/ juadah berbuka semasa bulan Ramadan melalui Kelab Rekreasi iCEPS (iRC) (**Bukti 4** - gambar-gambar aktiviti iCEPS). Ini secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan hati staf terhadap persekitaran dan sistem kerja yang kondusif yang meliputi berbagai aspek pengurusan organisasi, peningkatan kerjaya, perhubungan di tempat kerja dan kemudahan fizikal seperti kelengkapan pejabat dan lain-lain. iCEPS menitikberatkan suasana kerja yang kondusif dan penglibatan seluruh warganya dalam usaha menjayakan dan mencapai visi, misi dan objektif iCEPS serta pelan strategik yang telah dirancang selain melengkapkan penyempurnaan kerja mengikut fungsi setiap bahagian di dalam iCEPS.

Melalui pendekatan pengurusan perubahan tenaga kerja, iCEPS sentiasa mempersiapkan warganya bagi menghadapi segala keperluan perubahan kompetensi semasa. Ini dilakukan bagi menyelaraskan keupayaan staf mengikut perubahan fungsi di iCEPS. Antara tindakan yang diambil dan dilakukan oleh Pengurusan iCEPS adalah: 1) pemakluman perkembangan semasa di iCEPS melalui emel, mesyuarat serta taklimat dan perjumpaan bersama Ketua Eksekutif dan Pengarah iCEPS (**rujuk bukti 4**); 2) pemakluman perancangan strategik kepada semua Pengarah untuk disampaikan kepada staf bagi menghadapi persiapan keperluan; 3) perbincangan serta semakan SKT serta KPI setiap jabatan secara berkala sebagaimana yang telah ditetapkan; 4) lantikan dan latihan bagi pembentukan staf yang berkeupayaan *multitasking* dalam setiap tugas yang banyak dijalankan dan dipraktikkan di iCEPS melalui program dan bengkel; dan 5) menyediakan latihan kepada staf sebagai platform penyediaan staf terhadap sebarang perubahan tenaga kerja (**Bukti 5** - senarai latihan staf). Tindakan yang dilaksanakan di iCEPS dilihat sebagai salah satu inisiatif iCEPS bagi memastikan semua staf iCEPS sentiasa bersedia dengan sebarang perubahan yang bakal berlaku dalam bidang tugas atau fungsi jabatan; serta lebih berkemahiran setelah dilatih dan dibimbing melalui kursus-kursus yang berkaitan. Untuk projek khas, pendekatan yang diambil adalah dengan memberikan latihan dan penerangan terlebih dahulu mengenai fungsi jabatan dan skop kerja masing-masing, untuk memastikan setiap pegawai memahami kerja yang perlu dilaksanakan. Staf juga diberi kebenaran untuk membuat tuntutan bayaran Overtime (OT), tuntutan bayaran bil telefon dan tuntutan perjalanan atas keperluan kerja kerana program ini memerlukan staf untuk bergerak ke pelbagai tempat untuk berjumpa dengan peserta dan agensi usahasama terlibat, atau ke sekolah, rumah pelajar dan pejabat-pejabat pendidikan di seluruh kawasan yang terlibat mengikut keperluan.

SENARAI BUKTI:

1. [F0028_S01_SB02_20221_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.2 Bukti 1 Senarai Staf iCEPS.pdf](#)
2. [F0028_S01_SB02_20222_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.2 Bukti 2 Baju Korporat iCEPS.pdf](#)
3. [F0028_S01_SB02_20223_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.2 Bukti 3 Gambar Persekitaran.pdf](#)

4. [F0028_S01_SB02_20224_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.2 Bukti 4 Gambar Aktiviti iCEPS.pdf](#)
5. [F0028_S01_SB02_20225_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.2 Bukti 5 Latihan Staf.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

iCEPS menilai keupayaan sumber tenaga manusia dan keperluan kapasiti termasuklah kemahiran, kemampuan dan tahap perjawatan berdasarkan pengalaman, tahap pendidikan, kemahiran dan kepakaran, kecekapan dan kelayakan. Staf juga didedahkan dengan pelbagai latihan sepanjang tahun untuk memastikan kepakaran dan pengalaman dapat dioptimalkan dan ditambahbaik secara berterusan. (**Bukti 1** - senarai latihan staf iCEPS 2021). Tenaga kerja akademik juga turut sama terlibat dalam semua program anjuran iCEPS selain tugas lantikan sebagai pensyarah sambilan untuk pelajar mod separuh masa iCEPS dengan 30% (atau 50% mengikut keperluan program) agihan tugas untuk kelas seminar pada hujung minggu. Pensyarah-pensyarah iCEPS menyampaikan pengajaran dan pembelajaran (P&P) dalam bentuk ODL iaitu samada 5 atau 7 kali perjumpaan dalam-talian (agihan mengikut kursus) menggunakan sistem dalam-talian di iCEPS iaitu sistem UFuture. (**Bukti 2** - modul pengajaran / lecture schedule e-pembelajaran). Laporan *Learning Facilitator* akan dikeluarkan sebagai pengukur keaktifan dan penglibatan pensyarah dalam sistem uFuture. Kepakaran dan pengalaman staf ini dalam melaksanakan e-pembelajaran melalui sistem dalam-talian dioptimalkan sebaik mungkin dan oleh kerana e-pembelajaran telah lama dipraktikkan di iCEPS, iCEPS tidak begitu terkesan bila pandemik melanda pada tahun 2019 - 2021. Ini kerana pensyarah-pensyarah sudah mempunyai pengalaman luas dalam pengendalian kelas, kerja kursus dan lain-lain aktiviti akademik yang berkaitan melalui sistem dalam-talian. Tindakan pelaksanaan yang terus diambil pada masa pandemik bermula adalah dengan **mengadaptasikan pelaksanaan P&P hybrid kepada sepenuhnya dalam-talian**. Oleh kerana pelajar-pelajar iCEPS terdiri daripada pelajar-pelajar yang telah bekerja, ini memudahkan lagi pelajar-pelajar menghadiri kelas, terutamanya yang berada di negeri yang berjauhan dari kampus pengajian. Dalam pengurusan kewangan juga iCEPS banyak menggunakan sistem kewangan dalam-talian seperti MOLPay, e-claim dan lain-lain, dan **tahap kesediaan iCEPS untuk menghadapi pandemik adalah sangat tinggi**, kerana **staf sudah mempunyai pengalaman luas dari segi mengendalikan sistem dalam-talian dalam urusan pengumpulan hasil** seperti yuran pelajar dan lain-lain. Perkongsian ilmu turut menjadi amalan di iCEPS di mana staf yang telah mengikuti mana-mana latihan atau kursus yang berpotensi membangun kemahiran diri diminta untuk memberikan taklimat dan berkongsi pengetahuan dan kemahiran baharu kepada rakan-rakan yang lain yang secara tidak langsung dapat mengurangkan kos penghantaran latihan kepada staf yang lain (**Bukti 3** – perkongsian ilmu). Senarai latihan staf diberikan kepada staf iCEPS pada setiap tahun (diperolehi dari JPBSM UiTM Shah Alam) dan staf tetap boleh memohon secara dalam-talian atau memohon melalui pegawai di Bahagian Pentadbiran dan Sumber Manusia jika ingin mengikuti kursus atau latihan tersebut. Setiap staf di iCEPS perlu mengikuti jam latihan tidak kurang dari 42 jam (setara dengan staf UiTM). Pemakluman akan diberikan kepada staf yang masih mempunyai jam latihan yang kurang dari 42 jam supaya mengikuti mana-mana latihan yang disediakan di iCEPS dan UiTM. Bagi pelaksanaan projek khas pula, pengurusan **mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia melalui pemilihan staf berdasarkan pengalaman dan pengetahuan** semasa sesi temuduga sebelum dilantik ke projek khas; dengan keutamaan pelantikan staf cawangan dari kalangan orang tempatan supaya integrasi bersama komuniti setempat dapat dijalinan dengan lebih mesra dan lancar.

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_S01_SB03_20221_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.3 Bukti 1 Latihan Staf Mengikut Jabatan.pdf](#)
2. [F0028_S01_SB03_20222_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.3 Bukti 2 Module Pembelajaran Schedule Pembelajaran.pdf](#)
3. [F0028_S01_SB03_20223_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.3 Bukti 3 Sesi Perkongsian Ilmu.pdf](#)

- 4.
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kebolehan dan tahap kemampuan/kompetensi setiap staf akan dinilai dan dipantau dari awal pelantikan sehingga ke peringkat terkini staf tersebut. Penilaian keupayaan mereka adalah dari sesi pemilihan sebelum pengambilan staf, semasa tugas dan tanggungjawab dilaksanakan, kualiti penyempurnaan kerja dan juga semasa organisasi menghadapi perubahan tugas serta fungsi mengikut keperluan dari masa ke semasa. iCEPS menilai keupayaan sumber tenaga manusia dan keperluan kapasiti termasuklah kemahiran, kemampuan dan tahap perjawatan berdasarkan pengalaman, tahap pendidikan, kepakaran, kecekapan dan kelayakan. Pemantauan dan penilaian sumber tenaga manusia di iCEPS untuk staf akademik adalah berdasarkan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) di dalam myATP dan untuk staf sokongan (tetap) di dalam HR2U (**Bukti 1** - screenshot HR2U: penilaian staf) sepertimana yang digunakan di keseluruhan sistem UiTM. Untuk staf kontrak pula, penilaian juga dibuat berdasarkan Sasaran Kerja Tahunan (SKT); iaitu pada awal tahun staf kontrak perlu menyediakan dan mengemaskini *job description* untuk disemak oleh ketua bahagian masing-masing, dengan semakan semula dibuat pada pertengahan tahun untuk diselaraskan mengikut keperluan semasa. Pada hujung tahun penilaian akan dibuat berdasarkan JD (iaitu huraian tugas) dan SKT (iaitu tugas yang dirancang pada awal tahun) yang akan disemak-silang bersama dengan senarai Jam Latihan Staf untuk menilai tahap keupayaan dan kompetensi staf tersebut dalam melaksanakan tugas yang telah dibuat pada tahun semasa. Untuk penyambungan kontrak, staf akan di temuduga untuk penilaian semula sebelum disambung kontrak samada untuk setahun atau lebih mengikut keperluan jabatan. **Bukti 2** - borang penilaian staf kontrak iCEPS) Pemantauan berterusan juga berlaku melalui prestasi yang ditunjukkan dan diukur secara langsung atau tidak langsung oleh penilai pertama dan kedua di setiap jabatan. Untuk kursus-kursus yang dijalankan pula, keberkesanan dan kecekapan tenaga kerja dinilai dengan penggunaan Penilaian Pelaksanaan Kursus (**Bukti 3** - *screenshot* sistem eLatihan) oleh peserta dan penilaian tahap keupayaan staf selepas menjalani kursus akan dinilai oleh Ketua Jabatan dan diserahkan kepada iCEPS/JPBSM. Penilaian oleh peserta lebih fokus kepada kandungan kursus dengan bidang tugas, penyampaian oleh penceramah, bahan penyampaian, masa dan tempat. Sementara itu, penilaian oleh Ketua Jabatan pula lebih kepada penambahbaikan kompetensi staf. Tahap kepuasan hati staf diukur dan dianalisa menggunakan *Happiness Index Indicator*, sepertimana yang digunakan di seluruh sistem UiTM.

SENARAI BUKTI:

1. [F0028_S01_SB04_SC01_20221_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.4.1 Bukti 1 Penilaian Prestasi di HR2U.pdf](#)
2. [F0028_S01_SB04_SC01_20222_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.4.1 Bukti 2 Borang Penilaian Prestasi Staf Kontrak.pdf](#)
3. [F0028_S01_SB04_SC01_20223_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.4.1 Bukti 3 Sistem eLatihan.pdf](#)
- 4.
- 5.

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

iCEPS mengendalikan **faktor-faktor persekitaran tempat bekerja** untuk memastikan dan meningkatkan keperluan sumber tenaga manusia dari **segi kesihatan, keselamatan dan kesejahteraan** melalui perbincangan dan mesyuarat di jabatan tanggungjawab dalam memastikan pengurusan risiko di tempat kerja dapat dilaksanakan dengan sempurna. Antara faktor lain yang menyumbang kepada persekitaran dan sistem kerja yang kondusif adalah seperti berikut: 1) mengenal pasti dan mengukur tahap pendedahan risiko kepada iCEPS dan memastikan tindakan diambil untuk mengurangkan risiko; 2) mengkaji kawalan bagi risiko asas yang dikenal pasti dan melaporkan kepada Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTM; 3) membincangkan risiko ekstrem, yang membawa bencana kepada iCEPS, jika ada, untuk tindakan mitigasi segera; 4) membincangkan risiko yang dihadapi oleh iCEPS dari setiap aspek dan fungsi untuk mengurangkan kesan risiko yang boleh mengganggu dan menjejaskan pencapaian strategi iCEPS; 5) memberi agregat kedudukan risiko iCEPS dan melaporkan kepada Pengurusan secara berkala; 6) menetapkan langkah-langkah prestasi bagi pengurusan risiko dalam iCEPS; 7) mengesyorkan dasar-dasar pengurusan risiko yang sesuai kepada Pengurusan dan JPR dari masa ke semasa; 8) membudayakan pengurusan risiko di kalangan warga iCEPS melalui pendidikan risiko, tahap kawalan dan prosedur; 9) mengkaji profil risiko iCEPS dan prestasi dalam pengurusan risiko; dan 10) memastikan pengurusan risiko iCEPS memenuhi dan mematuhi peraturan dan garis panduan yang telah ditetapkan universiti. (**Bukti 1** - screenshot eRMS yang memaparkan daftar risiko iCEPS dan **Bukti 2** - MPE perbincangan pengurusan risiko) Pengurusan risiko pengurusan sumber manusia di iCEPS adalah di bawah tanggung jawab kepimpinan kanan, dengan dibantu oleh Penyelaras Pengurusan Risiko merangkap Ketua Unit Kualiti iCEPS. iCEPS juga memastikan keadaan persekitaran pejabat selamat untuk staf dengan menyediakan papan tanda keselamatan, notis - notis pemberitahuan di tempat berisiko dan sebagainya. (**Bukti 3** - gambar notis dan papan tanda keselamatan di sekitar iCEPS) Bangunan UiTM-MTDC Technopreneur Centre dimana iCEPS beroperasi juga mempunyai pondok pengawal keselamatan khusus yang memeriksa kenderaan keluar masuk dari iCEPS yang secara tidak langsung menjamin keselamatan warga iCEPS semasa bertugas di pejabat (**Bukti 4** - gambar pondok kawalan keselamatan iCEPS).

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_S01_SB04_SC02_20221_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.4.2 Bukti 1 Sistem eRMS UiTM.pdf](#)
2. [F0028_S01_SB04_SC02_20222_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.4.2 Bukti 2 Minit MPE Pengurusan Risiko.pdf](#)
3. [F0028_S01_SB04_SC02_20223_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.4.2 Bukti 3 Gambar Notis Papan Tanda Keselamatan.pdf](#)
4. [F0028_S01_SB04_SC02_20224_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.4.2 Bukti 4 Pondok Kawalan Keselamatan.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kaji semula dan tindakan penambahbaikan berterusan untuk persekitaran dan sistem kerja dilaksanakan secara berterusan di iCEPS, dengan penambahan dan pengemaskinian sistem sokongan ICT yang banyak membantu dalam memudahkan dan melancarkan proses kerja staf di pejabat. Antara kemudahan, teknologi dan peralatan utama iCEPS yang menyokong sistem kerja di iCEPS adalah seperti berikut: 1) 25 sistem yang dibangunkan dan digunakan di iCEPS, termasuk sistem UFUTURE, yang diselenggarakan oleh iCEPS dan digunakan di seluruh UiTM; 2) *Server & Storage* yang dapat menampung kapasiti data yang besar di iCEPS; 3) *Workstation* dan komputer bagi penolong grafik dan pelukis grafik untuk menampung keperluan teknologi penolong dan pelukis grafik iCEPS, lengkap dengan peralatan Lenovo workstation, Mac Pro, iMac dan Alienware workstation; 4) bilik rakaman (studio) dilengkapi dengan pelbagai peralatan bagi tujuan rakaman video dll untuk bahan e-pembelajaran, kursus jangka pendek dan lain-lain (**Bukti 1** - gambar mini studio rakaman iCEPS). Kemudahan teknikal dan ICT yang ada di iCEPS diuraikan di sini kerana sistem-sistem ini memberi **tambah nilai kepada persekitaran dan sistem kerja iCEPS**, dimana keperluan staf akan dikenalpasti, di kaji dan jika ada justifikasi keperluan, akan ditambahbaik dengan pengurusan kanan meluluskan pembelian peralatan di MPE (**Bukti 2** - cabutan minit MPE - ICT; **Bukti 3** - Kertas kerja Mesyuarat Tabung Amanah Permohonan Pembelian Peralatan ICT). Contohnya, keperluan penolong dan pelukis grafik diambilkira dengan meluluskan pembelian peralatan sesuai dengan kapasiti keperluan tugas; untuk mewujudkan persekitaran kerja yang kondusif dan menjamin keberkesanan pengurusan sumber manusia di iCEPS.

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_S01_SB04_SC03_20221_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.4.3 Bukti 1 Gambar Mini Studio.pdf](#)
2. [F0028_S01_SB04_SC03_20222_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.4.3 Bukti 2 Cabutan Minit MPE ICT.pdf](#)
3. [F0028_S01_SB04_SC03_20223_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.4.3 Bukti 3 Kertas Kerja Tabung Amanah Peralatan ICT.pdf](#)
- 4.
- 5.

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Integrasi budaya kerja yang cekap berlandaskan prinsip cara kerja yang telus, berintegriti dan berdayasaing dapat diterapkan melalui penghargaan atau pengiktirafan kepada staf berdasarkan prestasi yang ditunjukkan. Di iCEPS, pengiktirafan kepada sumber manusia adalah sangat penting kerana iCEPS **perlu memupuk cara kerja korporat atau organisasi swasta** bagi membolehkan iCEPS memberi lonjakan kepada staf untuk berusaha dengan lebih keras dalam penjanaian pendapatan dan pencapaian KPI. Untuk memupuk semangat kekitaan, semua staf iCEPS termasuk staf am pentadbiran, disediakan dengan baju korporat / uniform berlogo iCEPS (F1, polo-shirt dll) yang dipakai semasa mesyuarat dan acara-acara yang dianjurkan oleh iCEPS (**Bukti 1** - gambar baju korporat / uniform), yang sedikit sebanyak membuatkan staf merasa dihargai dan berupaya menjalin semangat setiakawan antara staf. Semangat setiakawan ini juga dipupuk melalui pelbagai aktiviti-aktiviti yang dianjurkan oleh kelab rekreasi iCEPS (iRC) seperti sambutan hari raya, hari keluarga, hari sukan dan penyediaan bubur lambuk semasa bulan ramadan (**Bukti 2** - gambar aktiviti iRC). iCEPS juga aktif menjalankan aktiviti kemasyarakatan seperti memberi sumbangan kepada golongan miskin tegar melalui iCEPS Prihatin, yang juga bertindak memberikan bantuan kepada pelajar dan staf bila diperlukan (**Bukti 3** - gambar aktiviti iCEPS Prihatin). Ini juga diintegrasikan di dalam pembudayaan kerja dimana staf iCEPS akan membantu antara satu sama lain dengan lebih mudah kerana semangat setiakawan yang telah terpupuk. Sebagai penghargaan, staf iCEPS juga menerima elaun SBU setiap tahun yang juga menjadi pendorong di dalam peningkatan produktiviti kerja. Staf juga diberi elaun bil telefon, ganjaran, kemudahan kesihatan, kemudahan pinjaman perkakasan ICT (mengikut keperluan) dan lain-lain selaras dengan keperluan yang berkaitan.

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_S01_SB05_20221_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.5 Bukti 1 Baju Korporat iCEPS.pdf](#)
2. [F0028_S01_SB05_20222_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.5 Bukti 2 Gambar Aktiviti iRC.pdf](#)
3. [F0028_S01_SB05_20223_iCEPS_Tumpuan Sumber Manusia 5.5 Bukti 3 Gambar iCEPS Prihatin.pdf](#)
- 4.
- 5.

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

iCEPS sentiasa komited bagi menentukan tumpuan kepada operasi pengurusan kewangan berada pada tahap yang tinggi; dengan memastikan **operasi dirancang dengan baik** agar **pelaksanaan secara berkala dan berterusan** dapat dibuat. Kekuatan iCEPS dilihat daripada keberkesanan fokus operasi dari hasil pengurusan kewangan yang efisien dan efektif dalam penjana pendapatan. iCEPS telah beroperasi sebagai Strategic Business Unit (SBU) bermula pada tahun 2012. Sebagai sebuah SBU, iCEPS tidak lagi menerima sebarang peruntukan kewangan daripada UiTM dan **perlu menjana pendapatan sendiri** untuk pengoperasian serta **menyumbang 55% kembali kepada universiti** sebagaimana yang telah ditetapkan.

Di dalam pengoperasian iCEPS, khususnya kewangan yang menjadi bidang tumpuan laporan pada tahun ini, perluasan melalui PDCA adalah penting dan menjadi model teras dalam pelaksanaan proses-proses utama di iCEPS; termasuk penggunaan pelbagai sistem dalam-talian bagi pengurusan rekod hasil, pengurusan bil dan kutipan hutang, pembayaran yuran pelajar dan lain-lain. Keperluan penggunaan platform yang dapat meningkatkan kecekapan dan produktiviti dirancang dengan teliti, dan dibincangkan di mesyuarat-mesyuarat pengurusan kanan (MPE dan jika melibatkan implikasi kewangan, di Mesyuarat Tabung Amanah iCEPS), sebelum digunapakai. iCEPS mempunyai Bahagian Teknologi Maklumat yang bertanggungjawab dalam pembangunan sistem yang sesuai dan mengikut keperluan semasa berdasarkan permohonan dari jabatan/bahagian/unit di iCEPS, dan akan membentangkan senarai aplikasi yang diperlukan ini termasuk implikasi kewangan di dalam mesyuarat pengurusan kanan untuk dibincangkan dan diputuskan bersama. Bahagian IT juga bertanggungjawab dalam menentukan keberkesanan dan kesesuaian sesuatu sistem atau perkakasan yang digunakan, dan jika ada keperluan untuk ditambahbaik atau sebagainya, perkara ini sekali lagi akan dibawa ke mesyuarat untuk penambahbaikan.

Dengan **pengoperasian yang cekap dan berkesan**, iCEPS telah berjaya mengekalkan kadar keuntungan sebanyak lebih kurang 40% sepanjang 2016 - 2018, kecuali pada tahun 2019 - 2020, kerana kekangan pandemik keuntungan menurun sedikit kepada 37% dan 35%. Pada tahun 2021, walaupun keadaan ekonomi pada tahun 2019 - 2021 kurang memberangsangkan, iCEPS masih dapat mengekalkan **kadar keuntungan pada kadar yang tinggi iaitu kenaikan kepada 54%**, atas **usaha dan pendekatan pro-aktif yang di ambil di dalam pengoperasian**; termasuk kecekapan dari segi pengurusan rekod hasil, pengurusan bil dan kutipan hutang, menggunakan kaedah sistem dalam-talian.

Untuk Sistem Permohonan Kursus Jangka Pendek dan Sistem Permohonan APEL juga, pembayaran yuran proses dilakukan melalui Sistem MOLPay (<https://portal.molpay.com>) yang berupaya merekod setiap transaksi dan membolehkan catatan rekod penerimaan dibuat dengan lebih tepat dan efisien. **Pengurusan kewangan yang cekap dan efektif** di iCEPS membawa kepada **keupayaan iCEPS untuk menanggung perbelanjaan kos elaun lebih masa, insentif tahunan serta perbelanjaan** bagi pembangunan staf dengan tidak bergantung kepada dana kerajaan serta meningkatkan hasil Universiti. Dengan membuat pendaftaran secara dalam-talian melalui sistem kursus jangka pendek, data maklumat peserta dapat diperolehi bagi tujuan membuat semakan dan pemantauan selanjutnya dalam menjalankan setiap kursus. *Data Extraction* atau ekstraksi data peserta juga boleh diperolehi dalam bentuk Excel yang diguna pakai apabila membuat tumpuan sasaran pelanggan kursus jangka pendek.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan iCEPS dari segi operasi dan pelaksanaan proses-proses utama yang menyokong pelaksanaan inisiatif strategik pengurusan kewangan dapat dilihat dari komitmen pengurusan kanan iCEPS dalam memastikan pengoperasian dilaksanakan dengan cekap dan efektif, contohnya dalam menyokong pembangunan sistem-sistem kewangan dalam-talian seperti MOLPay, eClaim dan lain-lain yang banyak membantu dari segi penerimaan dan pemantauan hasil (**Bukti 1** - screenshot MOLPay dan eClaim).

Oleh kerana penjana kewangan untuk universiti dijadikan tunggak dan KPI utama dalam inisiatif strategik penjana kewangan, iCEPS mengambil pendekatan ketelusan dan keberkesanan dalam pengoperasian dan pengurusan kewangan. iCEPS mempunyai Bahagian Bendahari yang diketuai oleh seorang pegawai kewangan kanan, yang dibantu oleh tiga orang pembantu akauntan dan 4 lagi staf sokongan; yang menjalankan tugas berkaitan pengurusan kewangan, termasuk melaporkan pendapatan dan perbelanjaan iCEPS pada setiap bulan kepada pengurusan kanan, di dalam mesyuarat pengurusan eksekutif (MPE) iCEPS (**Bukti 2a** - MPE Laporan Kewangan) dan menguruskan perbelanjaan melalui perbincangan dan kelulusan kertas kerja di mesyuarat tabung Amanah iCEPS (**Bukti 2b** - kertas kerja Mesyuarat Tabung Amanah). Pecahan perbelanjaan pengoperasian iCEPS adalah seperti yang tertera di **Bukti 3**.

Sebagai sebuah SBU, iCEPS tidak lagi menerima sebarang peruntukan kewangan daripada UiTM dan **perlu menjana pendapatan sendiri untuk pengoperasian** serta **menyumbang kembali kepada universiti** sebagaimana yang telah ditetapkan. Oleh itu, fokus iCEPS adalah kepada penjana pendapatan yang merangkumi:

- ? Peningkatan enrolmen pelajar pada setiap semester untuk pelbagai program yang ditawarkan termasuk program usahasama dan francais.
- ? Penambahan jumlah program-program yang ditawarkan iCEPS di seluruh negara dengan kepelbagaian program yang ditawarkan dalam meningkatkan jumlah pelajar.
- ? Penambahan jumlah kolej-kolej bersekutu yang menjalankan program UiTM, termasuk merancang usahasama dengan universiti-universiti luar negara melalui *transnational education*.
- ? Menjalankan projek-projek khas seperti ECER dan NCER yang secara keseluruhan nilai projek adalah ECER 2016-2020 sebanyak RM 21,347,358.50 dan NCER 2020-2021 sebanyak RM3,520,000 yang menyumbang sebanyak RM30,587,358.50 kepada tabung iCEPS; dimana **RM11,800,789 adalah hasil untuk tahun 2021**.
- ? Peningkatan jumlah dan penjana pendapatan dari pelaksanaan pembangunan bahan P&P termasuk e-pembelajaran, seminar dan kursus jangka pendek.
- ? Kawalan kos operasi, kos pentadbiran dan kos pensyarah.
- ? Menyediakan kemudahan-kemudahan seperti sistem dalam-talian dan platform yang berkaitan untuk menyokong operasi dan meningkatkan lagi produktiviti dan kecekapan.

Hasil pendapatan yang dijana, kos yang terlibat secara keseluruhan bagi tabung seliaan iCEPS mulai tahun 2016 hingga 2021 adalah seperti yang tertera di **Bukti 4a**; dimana 55% disumbangkan kepada universiti seperti yang telah ditetapkan. Dengan pendekatan pengoperasian yang cekap dan berkesan, iCEPS telah berjaya mengekalkan kadar keuntungan sebanyak lebih kurang 40% sepanjang 2016 - 2018, kecuali pada tahun 2019 dan 2020, kerana kekangan pandemik keuntungan menurun sedikit kepada 37% dan 35%. (**Bukti 4b**). Setelah negara semakin pulih dari Covid-19, iCEPS telah berjaya meningkatkan prestasi kewangan dengan mencatat **keuntungan** sebanyak **54%** pada tahun 2021. Ini adalah suatu pencapaian yang sangat baik dimana walaupun keadaan ekonomi yang kurang memberangsangkan, iCEPS masih dapat mengekalkan kadar keuntungan pada kadar yang

tinggi, atas usaha dan pendekatan pro-aktif yang di ambil di dalam pengoperasian; termasuk kecekapan dari segi pengurusan rekod hasil, pengurusan bil dan kutipan hutang dengan menggunakan kaedah sistem dalam-talian.

SENARAI BUKTI:

1. [F0028_O01_OB02_20221_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI 6.2_Bukti 1_Screenshot Molpay dan Eclaim.pdf](#)
2. [F0028_O01_OB02_20222_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI 6.2_BUKTI 2 a_mpe bil 66.2021 bahagian b- laporan kewangan.BUKTI 2 b_Kertas Kerja Tabung Amanah.pdf](#)
3. [F0028_O01_OB02_20223_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI 6.2_BUKTI 3_HASIL DAN PERBELANJAAN iCEPS.pdf](#)
4. [F0028_O01_OB02_20224_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI 6.2_Bukti 4 a- sumbangan hasil iCEPS_4b_kadar keuntungan iCEPS.pdf](#)
- 5.

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Di dalam pengoperasian iCEPS, khususnya kewangan yang menjadi bidang tumpuan laporan pada tahun ini, perluasan melalui PDCA adalah penting dan menjadi model teras dalam pelaksanaan proses-proses utama di iCEPS; termasuk penggunaan pelbagai sistem dalam-talian bagi pengurusan rekod hasil, pengurusan bil dan kutipan hutang, pembayaran yuran pelajar dan lain-lain. Keperluan penggunaan aplikasi yang dapat meningkatkan kecekapan dan produktiviti dirancang dengan teliti, dan dibincangkan di mesyuarat-mesyuarat pengurusan kanan sebelum dibangunkan dan digunapakai (**Bukti 1**) Sebelum aplikasi dibangunkan, pemilik proses perlu memberikan justifikasi keperluan pembangunan, skop, proses yang diperlukan dan juga *target user*. Senarai sistem yang dipohon akan dibentangkan di Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE) iCEPS untuk disemak dan diluluskan. Sehingga kini, **pembangunan sistem aplikasi adalah secara in-house dan tidak melibatkan sebarang kos**. Proses kelulusan pembangunan sistem perlu mengambilkira sumber manusia iaitu beban tugas staf teknikal sedia ada bagi memastikan sistem yang dibangunkan boleh disiapkan mengikut jangkamasa yang ditetapkan dan memenuhi keperluan *stakeholder*.

Bahagian IT juga bertanggungjawab dalam menentukan kebolehcapaian dan keberkesanan sistem atau perkakasan yang digunakan, dan jika ada keperluan untuk ditambahbaik atau sebagainya, perkara ini sekali lagi akan dibawa ke mesyuarat untuk penambahbaikan (**Bukti 2**)

Pengintegrasian antara sistem aplikasi iCEPS dan MOLPay iaitu sistem pembayaran secara dalam-talian dalam pengoperasian pengurusan kewangan iCEPS melibatkan proses-proses utama seperti sistem kursus jangka pendek, sistem pengambilan pelajar iCEPS, Sistem APEL A dan APEL C, Sistem Pendaftaran Seminar dan Sistem Pendaftaran Pertandingan Inovasi dan lain-lain (**Bukti 3** - screenshot pelbagai sistem iCEPS).

Demi melancarkan pengoperasian yang cekap dan berkesan, iCEPS juga memberi tumpuan kepada perkembangan akademik dan komitmen padu bagi mencapai kehendak pembangunan dan kelangsungan pendidikan dan profesional secara berterusan. iCEPS melalui Jabatan Pendidikan Jarak Jauh (JPJJ) bertanggungjawab dalam menjalankan pengajaran dan pembelajaran kepada pelajar secara separuh masa yang melibatkan semua Fakulti di seluruh cawangan UiTM dan 52 program di Kolej-Kolej Bersekutu. Bagi melancarkan operasi peperiksaan, iCEPS telah membangunkan sistem iEXAM sebagai satu inisiatif untuk membantu pensyarah dan pemeriksa kertas peperiksaan menghantar dokumen rasmi berkaitan peperiksaan dan pemarkahan serta memastikan penyimpanan data peperiksaan berada di tahap yang tertinggi. Sistem iEXAM dibangunkan oleh Bahagian Teknologi Maklumat iCEPS dibantu oleh Jawatankuasa Sistem iEXAM yang terdiri daripada Ketua Pusat Pengajian pada 30 April 2021. Pembangunan sistem secara atas talian ini selesai pada 14 Julai 2021 dan tiada implikasi kewangan yang perlu ditanggung oleh pihak iCEPS. Ini dapat memudahkan KPP dalam memantau penghantaran dokumen peperiksaan dengan lebih sistematik. (**Bukti 4**)

Untuk Sistem Permohonan Kursus Jangka Pendek dan Sistem Permohonan APEL juga, pembayaran yuran proses dilakukan melalui Sistem MOLPay (<https://portal.molpay.com>) yang berupaya merekod setiap transaksi dengan data boleh dipaparkan / dikeluarkan (extract) mengikut keperluan. Ini membolehkan catatan rekod penerimaan dibuat dengan lebih tepat dan efisien. Aktiviti penawaran dan pelaksanaan kursus jangka pendek di iCEPS merangkumi kursus yang berimpak rendah hingga berimpak tinggi, dengan kepelbagaian tajuk-tajuk kursus serta kelainan latar belakang tenaga pengajar bagi memenuhi permintaan pada tahun 2021, contohnya e-CONDEV dan iCEL STELLAR (**Bukti 5**)

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_O01_OB03_20221_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI 6.3_BUKTI 1_MINTI_sistem epembelajaran,sistem sokongan & perkakasan.pdf](#)
2. [F0028_O01_OB03_20222_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI 6.3_BUKTI 2_MPE Bil 67.2021_pengemaskinian & penambahbaikan sistem.pdf](#)
3. [F0028_O01_OB03_20223_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI 6.3_BUKTI 3_TANGKAP LAYAR PELBAGAI SISTEM iCEPS.pdf](#)
4. [F0028_O01_OB03_20224_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI 6.3_BUKTI 4_POSTER,PAUTAN VIDEO & MANUAL iEXAM.pdf](#)
5. [F0028_O01_OB03_20225_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI 6.3_BUKTI 5_POSTER_KURSUS JANGKA PENDEK \(ECONDEV\)& KEPUTUSAN.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Oleh kerana pengoperasi iCEPS adalah berteraskan pengurusan kewangan yang cekap, telus dan mampan, dengan operasi kerja yang kebanyakannya disokong oleh sistem-sistem ICT dan dalam-talian, **pemantauan lebih mudah dilaksanakan kerana ketersediaan dan kebolehcapaian data-data berkaitan melalui sistem-sistem yang digunakan adalah tinggi.** Contohnya, pengintegrasian antara sistem MOLPay (<https://portal.molpay.com>) dan sistem aplikasi iCEPS berupaya merekod setiap transaksi dan boleh dipaparkan bila mana ianya diperlukan sepanjang masa (**Bukti 1** - screenshot MOLPay). Ini membolehkan catatan rekod penerimaan dibuat dengan lebih tepat dan efisien; dan dalam masa yang sama data terkini boleh dijana dan di keluarkan (*extract*) mengikut keperluan untuk tujuan analisa dan pemantauan. Pelaporan dari analisa tersebut akan diharmonikan oleh Pejabat Bendahari iCEPS sebelum ianya dibentangkan di Mesyuarat Pengurusan Eksekutif iCEPS untuk dibincangkan.

KPI iCEPS berkaitan penjanaan pendapatan akan dinilai pencapaiannya semasa pembentangan di MPE (**Bukti 2** dan **Bukti 3** - cabutan minit MPE) Pemantauan perbelanjaan juga dibuat semasa pembentangan kertas kerja permohonan pembelian sesuatu perkakasan atau kos pengoperasian projek yang diperlukan oleh jabatan-jabatan tertentu, di mana keseluruhan perbelanjaan yang dibentangkan dan mendapat kelulusan mesyuarat akan diambil kira sebagai data pemantauan untuk memastikan perbelanjaan dibuat mengikut perancangan yang telah ditetapkan (**Bukti 4(a)** - contoh kertas kerja Tabung Amanah permohonan ICT, **Bukti 4(b)** graf peratusan penjimatan perbelanjaan 2018-2021) dan **Bukti 4(c)** contoh kertas kerja Tabung Amanah kursus jangka pendek.

Bagi memastikan kesediaan dan kebolehcapaian sistem dan data, iCEPS telah membuat **pembelian storan bersaiz 63 terabyte** bagi menampung sejumlah data dari sistem-sistem aplikasi iCEPS dan dokumen-dokumen iCEPS. Storan ini amat **membantu dalam kelancaran pengoperasian iCEPS kerana ianya bertindak sebagai ruang simpanan data/dokumen dan sandaran (backup) sistem aplikasi.** Setiap jabatan/bahagian/unit di iCEPS mempunyai ruang simpanan sendiri (*folder*) yang telah diperuntukkan untuk penyimpanan dokumen. (**Bukti 5**)

Dalam memastikan pengoperasian pengurusan kewangan iCEPS dapat dipantau dan diuruskan dengan baik, pengintegrasian sistem MOLPay iaitu sistem bayaran dalam-talian dan beberapa sistem aplikasi iCEPS adalah sangat membantu. Antara sistem aplikasi iCEPS yang menggunakan proses bayaran dalam-talian adalah sistem kursus jangka pendek, sistem APEL A dan APEL C, sistem pengambilan pelajar iCEPS, Sistem Pendaftaran Seminar serta Sistem Pendaftaran Pertandingan Inovasi.

SENARAI BUKTI:

1. [F0028_O01_OB04_OC01_20221_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI_6.4.1_Bukti_1_Screenshot MOLPay dan eCLAIM.pdf](#)
2. [F0028_O01_OB04_OC01_20222_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI_6.4.1_BUKTI_2_mpe bil 68.2021 D8.11.4 pengurusan risiko & kpipi.pdf](#)
3. [F0028_O01_OB04_OC01_20223_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI_6.4.1_BUKTI_3_mpe bil 65.2021 D8.11.4 LAPORAN KEWANGAN.pdf](#)
4. [F0028_O01_OB04_OC01_20224_iCEPS_Tumpuan Kepada Operasi_6.4.1_BUKTI 4a_cth_paperwork AMANAH NCER BIL 74.2021_4b_GRAF Peratusan_4c_paperwork sc.pdf](#)
5. [F0028_O01_OB04_OC01_20225_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI_6.4.1_BUKTI 5_STORAN iCEPS CLOUD.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

iCEPS mengendalikan **faktor-faktor persekitaran tempat bekerja, sistem kerja, peralatan pejabat dan sokongan teknikal** untuk memastikan dan meningkatkan **kelancaran pengoperasian iCEPS** mengikut lunas-lunas peraturan am yang telah ditetapkan, terutama dari segi pengurusan kewangan. Antara faktor berkaitan risiko yang perlu dilaksanakan bagi menyumbang kepada persekitaran dan sistem kerja yang efektif dan produktif adalah seperti berikut: 1) mengenal pasti dan mengukur tahap pendedahan risiko kepada iCEPS dan memastikan tindakan diambil untuk mengurangkan risiko; 2) mengkaji kawalan bagi risiko asas yang dikenal pasti dan melaporkan kepada Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTM; 3) membincangkan risiko ekstrem dalam operasi, yang membawa bencana kepada iCEPS, jika ada, untuk tindakan mitigasi segera; 4) membincangkan risiko yang dihadapi oleh iCEPS dari setiap aspek dan fungsi untuk mengurangkan kesan risiko yang boleh mengganggu dan menjejaskan pencapaian strategik iCEPS; 5) memberi agregat kedudukan risiko iCEPS dan melaporkan kepada Pengurusan secara berkala; 6) menetapkan langkah-langkah prestasi bagi pengurusan risiko dalam iCEPS; 7) membudayakan pengurusan risiko di iCEPS melalui pendidikan risiko, tahap kawalan dan prosedur; 8) mengkaji profil risiko iCEPS dan prestasi dalam pengurusan risiko; dan 9) memastikan pengurusan risiko iCEPS memenuhi dan mematuhi peraturan dan garis panduan yang telah ditetapkan universiti. (**Bukti 1**) Pengurusan risiko operasi di iCEPS adalah dibawah tanggung jawab kepimpinan kanan, dengan dibantu oleh Penyelaras Pengurusan Risiko merangkap Ketua Unit Kualiti iCEPS.

Sistem aplikasi juga berpotensi untuk mengalami situasi risiko bilamana sistem tidak dapat dicapai atau mengalami gangguan akses dan akan menyebabkan pengoperasian terganggu. Antara sistem yang memberi impak jika gagal diakses adalah sistem eClaim iaitu sistem tuntutan syarahan pensyarah. Sistem ini membolehkan pensyarah membuat tuntutan secara dalam-talian dengan mengemukakan bukti seperti kehadiran pelajar, tempoh tuntutan dan sebagainya. Tuntutan tidak boleh dibuat jika sistem mengalami gangguan dan pensyarah perlu menunggu sehingga sistem kembali berfungsi dan beroperasi; dan dalam konteks ini **kesiapsiagaan staf teknikal iCEPS** untuk mengambil tindakan segera adalah penting untuk menangani risiko tersebut (**Bukti 2**).

Bagi kursus jangka pendek, risiko yang dikenalpasti adalah apabila peserta tidak dapat membuat bayaran kerana tidak mahir dalam penggunaan sistem dalam-talian. Perkara ini diatasi dengan cara menyediakan nombor *person-in-charge* atau staf terlibat yang boleh dihubungi secara terus bagi membantu dalam proses pembayaran.

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_O01_OB04_OC02_20221_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI 6.4.2 Bukti 1 Sistem eRMS UiTM v Sistem.pdf](#)
2. [F0028_O01_OB04_OC02_20222_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI 6.4.2 BUKTI 2 SISTEM eCLAIM.docx.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil pemantauan perlu dikaji dan diambil tindakan bagi menambahbaik proses dan operasi sedia ada dalam merancang inisiatif akan datang. Kepimpinan Kanan iCEPS melalui pelbagai platform akan memantau operasi pengurusan kewangan secara berkala, iaitu melalui pembentangan di mesyuarat-mesyuarat yang berkaitan (**Bukti 1**). Kaji semula proses dan cara kerja pengoperasian dapat dilaksanakan dengan cekap dan efektif apabila perbincangan bagi membuat tindakan susulan dapat dijalankan secepat mungkin mengikut keperluan.

Perkara ini dapat dilaksanakan kerana penggunaan meluas sistem dalam-talian (**Bukti 2 - UFUTURE**) yang menyokong pelbagai aktiviti dan proses kerja di iCEPS, dimana **kesediaan dan kebolehcapaian data melalui sistem dalam-talian yang komprehensif membolehkan data dijana dengan tepat mengikut keperluan** pihak pengurusan kanan. Melalui platform ini juga iCEPS dapat **menganalisa hasil tindakan dengan berkesan untuk tindakan penambahbaikan**. Tindakan susulan dan langkah pencegahan akan diambil sekiranya pencapaian prestasi tidak dapat dicapai. Penambahbaikan sistem dilaksanakan secara proaktif mengikut keperluan bagi memastikan pengoperasian berjalan lancar. Penambahan modul baru dan penambahan fungsi terhadap modul sedia ada merupakan antara inisiatif yang telah dilaksanakan. Penambahbaikan dari segi aspek perkakasan juga turut dilaksanakan bagi memastikan storan mencukupi dan juga sistem dapat menampung pertambahan akses yang tinggi dalam satu-satu masa. Pemantauan sumber iaitu '*server health check*' sentiasa dilakukan secara berkala iaitu setiap 2 hari bagi memastikan sumber sentiasa mencukupi bagi mengelakkan insiden yang tidak diingini seperti ketidakcukupan storan dan memori serta '*load server*' yang tinggi.

Perjumpaan adhoc secara dalam-talian juga dibuat untuk tindakan yang perlu disegerakan. Contohnya penjanaan pendapatan untuk hasil daripada yuran pengajian, semasa pandemik pelajar tidak dapat membayar yuran secara penuh kerana mengalami kekangan kewangan. Alternatif yang telah diambil dengan segera adalah dengan membenarkan pembayaran yuran pengajian secara ansuran oleh pelajar iCEPS yang terkesan (**Bukti 3**) untuk mengelakkan pelajar berhenti atau lain-lain lagi yang akan menggugat aktiviti penjanaan kewangan iCEPS.

Untuk projek khas pula, sesi pengumpulan data keputusan SPM dibuat dengan kerjasama daripada guru-guru sekolah dengan **semak silang data** bersama beberapa orang staf. Bantuan dan kerjasama daripada semua pihak memainkan peranan yang penting dalam usaha penambahbaikan operasi. Bagi pembangunan bahan P&P, tindakan penambahbaikan juga dapat dilakukan dengan sokongan data dari sistem ICT, yang dibincangkan di mesyuarat-mesyuarat berkenaan. (rujuk Bukti 1)

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_O01_OB04_OC03_20221_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI 6.4.3 Bukti 1 Pendekatan, Perluasan, Pemantauan, Penambahbaikan dan Integrasi Melalui Mesyuarat.pdf](#)
2. [F0028_O01_OB04_OC03_20222_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI 6.4.3 BUKTI 2 Pengoperasian dan maklumat UFUTURE & cabutan minit epembelajaran.pdf](#)
3. [F0028_O01_OB04_OC03_20223_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI 6.4.3 BUKTI 3 Cara Memohon Bayaran Yuran Secara Ansuran.pdf](#)
- 4.
- 5.

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Integrasi untuk sesuatu operasi berlaku apabila wujudnya pembudayaan proses kerja di keseluruhan ekosistem iCEPS. Inovasi penggunaan sistem dalam-talian yang dibangunkan secara *in-house* sebagai platform sokongan bagi melancarkan pengoperasian iCEPS telah digunapakai sejak sekian lama dan telah **diterima pakai sebagai budaya kerja**, lebih-lebih lagi kerana iCEPS mempunyai Bahagian ICT yang berkemahiran dan sangat efisien dalam melaksanakan pembangunan sistem ICT mengikut keperluan. (**Bukti 1** - borang permohonan pembangunan sistem ICT; **Bukti 2** - borang penyelenggaraan sistem ICT; **Bukti 3** - Cabutan minit mesyuarat MPE Bil 62 pembentangan ICT).

Ini secara langsung membantu dalam usaha meningkatkan hasil kewangan iCEPS melalui aktiviti-aktiviti tumpuan penjana kewangan, seperti yuran pelajar e-PJJ, APEL, hasil dari kolej-kolej bersekutu, hasil dari projek khas, hasil dari pembangunan bahan P&P dan lain-lain (**Bukti 4** - graf pecahan hasil pendapatan iCEPS tahun 2021).

Perkara ini juga dapat dilaksanakan melalui pelaburan iCEPS dalam pembelian perkakasan ICT dan menaiktaraf infrastruktur ICT yang berteknologi tinggi/canggih yang bukan sahaja menjamin kelancaran pengoperasian iCEPS, bahkan juga menyokong pelaksanaan ODL iaitu penyampaian dan pembelajaran secara dalam-talian.

Memandangkan pelaksanaan aktiviti projek khas sedikit berbeza berbanding dengan aktiviti akademik pelajar dan pembangunan bahan P&P, integrasi dan keberkesanan tindakan secara amnya tidak diukur melalui pembudayaan inovasi dan proses kerja di keseluruhan sistem iCEPS, tetapi lebih diukur melalui integrasi dengan pemegang taruh, contohnya hubungan dan kerjasama langsung antara KWSP dan PERKESO; dan komunikasi yang baik antara iCEPS dan agensi penyedia latihan yang membantu kelancaran program yang dilaksanakan. Bagi ECER dan NCER Akademik pula, kerjasama bersama Jabatan Pendidikan Negeri, Pejabat Pendidikan Daerah dan juga sekolah-sekolah yang terlibat dari awal pelaksanaan Program empowerNCER Akademik dan Program empower ECER Latihan Akademik semenjak awal program telah memudahkan pelaksanaan program (**Bukti 5** - contoh surat / program melibatkan JPN). Integrasi dengan pemegang taruh ini adalah punca utama kejayaan iCEPS dalam mencapai KPI projek dan penjana kewangan.

SENARAI BUKTI :

1. [F0028_O01_OB05_20221_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI_6.5_Bukti_1_BORANG PERMOHONAN PEMBANGUNAN SISTEM IT.pdf](#)
2. [F0028_O01_OB05_20222_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI_6.5_Bukti_2_BORANG PENYELENGGARAAN ICT.pdf](#)
3. [F0028_O01_OB05_20223_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI_6.5_Bukti_3_MINIT MPE BIL 70.2021 PEMBENTANGAN ICT.pdf](#)
4. [F0028_O01_OB05_20224_iCEPS_TUMPUAN KEPADA OPERASI_6.5_BUKTI_4_GRAF HASIL iCEPS.pdf](#)
5. [F0028_O01_OB05_20225_iCEPS_Tumpuan Kepada Operasi_6.5_Bukti_5 Surat Jemputan JPN.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Hasil Dari **Prestasi Kewangan: Yuran Pelajar** Mod Separuh Masa PJJ dan Kolej-kolej Bersekutu (KKB) - Kelestarian Kualiti Pendidikan Berterusan Memperkasakan Kecemerlangan Akademik dan Profesionalism Pelajar.

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

iCEPS merupakan sebuah Institut di Universiti Teknologi MARA yang dipertanggungjawabkan untuk menawarkan program-program separuh masa Diploma dan Sarjana Muda di kampus Shah Alam dan kampus-kampus cawangan UiTM seluruh Malaysia; selain menjalankan kerjasama dengan 12 kolej-kolej bersekutu seluruh Malaysia untuk pelbagai program. Tujuan utama iCEPS dalam menjalankan program-program tersebut adalah ke arah usaha **penjanaan kewangan** bagi **pengoperasian iCEPS** dan **sumbangan kepada UiTM** sebagaimana yang telah ditetapkan oleh universiti. Dari segi pelanggan, fokus untuk program ePJJ adalah dari golongan yang telah bekerja tetapi berminat untuk menyambung pengajian di peringkat yang lebih tinggi, manakala untuk kolej-kolej bersekutu pula, golongan pelajar adalah terdiri dari pelbagai latar belakang, termasuk pelajar-pelajar B40 atau yang kurang berkemampuan. Dari sudut ini, iCEPS juga menyediakan bantuan khas pendidikan untuk pelajar kurang berkemampuan termasuk Program Musaadah dan Bantuan Insentif Pendidikan KKB. iCEPS sentiasa **mengerakkan strategi untuk menambah bilangan program separuh masa yang ditawarkan dari masa ke semasa**, dan terkini, iCEPS telah membuat penambahan sebanyak 93 program separuh masa dan merancang untuk menambah 8 lagi bilangan kolej usahasama. Urusan perjalanan dan operasi program-program separuh masa diterajui oleh Pengarah Jabatan Pembelajaran Jarak Jauh dengan sokongan 27 orang staf; termasuk cawangan-cawangan iCEPS seluruh Malaysia yang menawarkan program separuh masa. Penambahbaikan berterusan sentiasa diambil kira dan dipantau melalui prosedur-prosedur sedia ada UiTM melalui mesyuarat-mesyuarat yang dijalankan seperti Mesyuarat Jawatankuasa Akademik iCEPS (JAI), Mesyuarat Pengurusan Eksekutif, Mesyuarat Tabung Amanah iCEPS dan lain-lain. Pengurusan dan penjanaan kewangan yang mampan berjaya dihasilkan berteraskan pendekatan perancangan dan pelaksanaan yang cekap dan efektif, dengan disokong oleh staf yang sentiasa bekerjasama dalam memastikan setiap KPI dan keperluan penjanaan kewangan iCEPS yang telah ditetapkan dari tahun ke setahun tercapai. Ini membolehkan iCEPS berjaya menjana pendapatan keseluruhan sebanyak lebih **RM33.42 juta pada tahun 2021, dengan hasil dari yuran pelajar sahaja**, iaitu e-PJJ sebanyak **RM24.62 juta** dan dari kolej-kolej bersekutu sebanyak **1.34 juta**. Dari segi jumlah peruntukan dan perbelanjaan bagi Tabung Jaminan Kualiti KKB pula, walaupun menunjukkan penurunan kerana kesan dari pandemik, ianya telah berjaya mencapai sasaran pengurusan kewangan dari segi penjimatan kos iaitu *Jimat dan Jana*. Kos operasi telah turun dengan drastik dari **RM118000 pada 2020 ke RM18000 pada 2021** yang menunjukkan kemampuan iCEPS dalam pengurusan kewangan walaupun berhadapan dengan cabaran pandemik yang memberi kesan kepada ekonomi global.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_F0028_HB02_20221_iCEPS_Hasil Utama 1_7.1.2.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_F0028_HB03_20222_iCEPS_Hasil Utama 1_7.1.3.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_F0028_HB04_20223_iCEPS_Hasil Utama 1_7.1.4.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_F0028_HB05_20224_iCEPS_Hasil Utama 1_7.1.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Hasil Dari **Tumpuan Pelanggan: Penjanaaan Kewangan Projek Khas** - Projek ECER dan NCER Perintis Kejayaan iCEPS

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

iCEPS merupakan Institusi yang dipertanggungjawabkan oleh Universiti Teknologi MARA (UiTM) untuk menjalankan **program pembangunan modal insan** yang memberi **impak besar kepada pelajar dan penduduk wilayah ekonomi Pantai Timur**. *empower* ECER dirangka dengan matlamat untuk mempertingkatkan dan memperkasakan penduduk di Pantai Timur melalui Latihan Akademik dan Latihan Kemahiran dan Keusahawanan. Keseluruhan nilai kontrak yang diterima daripada ECER bagi tempoh 2016 sehingga 2021 adalah sebanyak RM21.35 juta. Menerusi Latihan Akademik, program-program yang dijalankan telah membantu para pelajar daripada golongan B40 mengukuhkan pencapaian prestasi akademik sebagai persediaan menempuh peperiksaan SPM. Program latihan akademik ini adalah program yang **mensasarkan pelajar-pelajar sekolah luar bandar dari kalangan pelajar lemah akademik** yang kesemuanya adalah dari **keluarga B40**. Bagi tahun 2021, seramai 800 pelajar dari empat daerah iaitu Tumpat, Machang, Pasir Mas, dan Kuala Krai telah terpilih untuk menyertai program ini. Tujuan utama adalah untuk membantu mereka mencipta masa depan yang lebih baik. Pelaksanaan Program *empower* ECER Latihan Akademik bagi projek selama 18 bulan bagi tahun 2021 adalah RM 1.54 juta. Manakala menerusi program latihan kemahiran dan keusahawanan, program pembangunan modal insan yang dijalankan dapat membantu golongan B40 (golongan usahawan kecil atau yang tidak bekerja) dari pelbagai peringkat umur di wilayah pantai timur merangkumi 7 kawasan iaitu Tumpat, Machang, Pasir Mas, Kuala Krai, Gua Musang, Setiu dan Marang. Rata-rata peserta bagi program ini yang berjumlah seramai 1400 peserta adalah golongan tidak bekerja. Program ini telah membantu menukar peserta yang asalnya tidak bekerja menjadi usahawan kecil dan sederhana. Ini tentunya berjaya mengubah ekonomi keluarga mereka ke tahap yang lebih baik. Nilai keseluruhan kontrak bagi projek selama 21 bulan bagi tahun 2021 adalah **RM8,587,358.50**.

Projek *Northern Corridor Economic Region* (NCER) adalah juga satu lagi program pembangunan modal yang mengkhususkan kepada penduduk-penduduk kawasan utara Malaysia. Program modal insan akademik ini dikenali sebagai Program *empower* NCER Akademik yang telah diamanahkan oleh Northern Corridor Implementation Authority (NCIA) dengan kerjasama Yayasan Petronas bersama-sama pihak Universiti Teknologi MARA (UiTM) sebagai Penyedia Perkhidmatan. Program ini mensasarkan peningkatan pendidikan pelajar luar bandar dan bertujuan untuk memberi pendidikan bersifat intensif bagi meningkatkan pencapaian dan kecemerlangan akademik pelajar-pelajar *empower* yang terlibat. iCEPS telah diberi mandat selaku pelaksana program untuk menjalankan program ini di beberapa kawasan di negeri Kedah dan Perlis. Pelaksanaan **Program empower NCER Akademik 2021** telah **melibatkan 2,600 pelajar daripada 65 sekolah dari negeri Kedah dan Perlis**. Program dijalankan di tiga belas kawasan pada tahun 2021. Kawasan terlibat dibahagi kepada dua (2) pakej iaitu Pakej 1 merangkumi kawasan Perlis, Langkawi, Kota Setar, Kubang Pasu, Padang Terap dan Pokok Sena manakala Pakej 2 merangkumi kawasan Pendang, Baling, Sik, Kuala Muda, Yan, Kulim dan Bandar Baharu. Program bagi pakej dua adalah di bawah tajaan Yayasan Petronas. Jumlah keseluruhan projek bagi tahun 2021 adalah **RM 5,720,000.00**.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_F0028_HB02_20221_iCEPS_Hasil Utama 2_7.2.2.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_F0028_HB03_20222_iCEPS_Hasil Utama 2_7.2.3.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_F0028_HB04_20223_iCEPS_Hasil Utama 2_7.2.4.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_F0028_HB05_20224_iCEPS_Hasil Utama 2_7.2.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Hasil dari **Tumpuan Operasi: Penjanaan Kewangan Kursus Jangka Pendek** - Kecekapan dan Keberkesanan Operasi Amalan Pembudayaan iCEPS

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

iCEPS melalui Jabatan Pendidikan Lanjutan bertanggungjawab dalam pembangunan bahan pengajaran dan pembelajaran, termasuk penawaran kursus-kursus jangka pendek yang merangkumi kursus yang berimpak rendah hingga berimpak tinggi dan juga Kursus Pensijilan (*Certification*). iCEPS juga aktif dalam penganjuran konferensi dan seminar dan pada masa yang sama juga menyokong pelaksanaan kursus-kursus lain yang dijalankan oleh Jabatan lain atau organisasi luar selain daripada Universiti Teknologi MARA. Bagi penjanaan kewangan menerusi pembangunan bahan pengajaran dan pembelajaran, fokus huraian hasil untuk pelaporan AKNC ini adalah untuk kursus jangka pendek sahaja, kerana kekangan ruang pelaporan untuk penghuraian semua aktiviti yang terlibat. Kursus jangka pendek dijalankan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan pembangunan profesional para peserta. Selain daripada itu, kursus yang dijalankan memanfaatkan universiti dengan menggunakan fasiliti dan tenaga pengajar yang terdiri daripada ahli akademik universiti. Kursus yang dibangunkan juga mengambilkira keperluan peserta dan kehendak pasaran semasa dalam memilih topik kursus yang ditengahkan. Pemilihan kursus-kursus jangka pendek juga dijalankan dengan mengambilkira keperluan semasa dan kursus-kursus yang diperlukan oleh organisasi yang memohon kursus tersebut.

Jabatan Pendidikan Lanjutan iCEPS diterajui oleh seorang Pengarah dan seorang Ketua Unit Pengurusan dan Kepimpinan, Pengajaran dan Pembelajaran, serta dibantu oleh 11 orang staf sokongan yang terdiri dari pegawai eksekutif, pelukis grafik, penolong grafik, penolong jurutera dan kerani. Jabatan ini juga mempunyai kemudahan peralatan dan ruang yang lengkap untuk melaksanakan aktiviti-aktiviti dan projek yang telah di amanahkan, yang diukur pencapaiannya di dalam sebahagian dari KPI iCEPS mengikut yang dipetakan kepada *Strategic Action Plan UiTM2025*. Kursus jangka pendek yang dijalankan di iCEPS terbahagi kepada dua kategori iaitu kursus yang ditawarkan sendiri oleh iCEPS mengikut kehendak pasaran terkini dan kursus yang dibangunkan mengikut keperluan organisasi luar. Untuk kursus yang ditawarkan sendiri oleh iCEPS, pengoperasian memberi penekanan kepada *Return on Investment (ROI)* dimana kajian akan dibuat terlebih dahulu mengenai kursus-kursus yang memenuhi kehendak pasaran terkini, sebelum pemilihan kursus dan pengiraan kos dibuat, untuk penetapan harga yuran yang akan mengambilkira keuntungan pada kadar 30% hingga 60% mengikut kesesuaian. Bagi kursus yang dibangunkan untuk organisasi luar pula, iCEPS akan bekerjasama dengan organisasi tersebut dalam membincangkan spesifikasi kursus yang perlu dibangunkan, selain menetapkan harga pakej yang bersesuaian dengan mengambilkira kos pembangunan dan margin keuntungan 30% hingga 60% mengikut persetujuan dengan organisasi tersebut. Pendekatan tersebut telah banyak membantu iCEPS didalam penjanaan kewangan untuk UiTM, dengan kelancaran operasi disokong oleh sistem-sistem IT yang dibangunkan *in-house* oleh warga iCEPS. Sebagai contoh, pengukuran peserta sesuatu kursus boleh dinilai dengan mendapatkan bilangan peserta dan jumlah bayaran yuran peserta dengan mengeluarkan laporan daripada *Sistem Pendaftaran Peserta* (huraian lanjut di 7.3.2).

Antara kemudahan peralatan dan ruang yang digunapakai dalam operasi pelaksanaan kursus jangka pendek termasuk *workstation* dan komputer yang lengkap dengan *Lenovo workstation*, *MacPro*, *iMac* dan *Alienware workstation*; dan bilik rakaman (*studio*) yang lengkap dengan

keperluan pentadbiran, perolehan dan perolehan hasil penjanaan kewangan yang diperlukan adalah yang ketiga tertinggi selepas hasil yuran pelajar dan projek khas, iaitu sejumlah **RM122,335.10** untuk tahun **2021**; yang mana berkaitan dengan pengoperasian yang cekap dan efektif dalam melaksanakan kursus-kursus jangka pendek dalam usaha penjanaan kewangan.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_F0028_HB02_20221_iCEPS_Hasil Utama 3_7.3.2.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_F0028_HB03_20222_iCEPS_Hasil Utama 3_7.3.3.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_F0028_HB04_20223_iCEPS_Hasil Utama 3_7.3.4.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_F0028_HB05_20224_iCEPS_Hasil Utama 3_7.3.5.pdf](#)