

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2022

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (KEDAH) PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN PELAJAR

KETUA PTJ :

KAMARUDIN BIN OTHMAN

KETUA UNIT KUALITI :

JUNAIDA BINTI ISMAIL

PENYELARAS :

FARAH MERICAN BINTI ISAHAK MERICAN

PENULIS :

1. JUNAIDA BINTI ISMAIL
2. NORMAZIANA BINTI HASSAN
3. SYAFIZA SAILA BINTI SAMSUDIN
4. AFIDA BINTI AHMAD
5. IDA NORMAYA BINTI MOHD NASIR
6. MUSLIMAH BINTI MOHD JAMIL
7. NORIN RAHAYU BINTI SHAMSUDDIN

8. SAMSIAH BINTI BIDIN
9. SHAHIDA FARHAN BINTI ZAKARIA
10. SITI KHAIRUNNISA BT SHEIKH ABDUL MUTALIB
11. ETTY HARNIZA BINTI HARUN
12. MOHD NAJMIE BIN OSMAN
13. LAW KUAN KHENG
14. ZATI ATIQAH BINTI MOHAMAD TANURI
15. JUAINI BINTI JAMALUDIN
16. SITI KHADIJAH BINTI RAFIE
17. NORLIANA BINTI MOHD NAJIB
18. MAHADZIR BIN ISMAIL
19. ABDUL MAJEED BIN AHMAD
20. AZLAN BIN ABDUL RAHMAN
21. SITI NUR SHAHIRA BINTI DAHARI
22. FAZILLAH BINTI BOSLI
23. NUR ZAINIE BINTI ABD HAMID
24. MUHAMMAD HANIF BIN OTHMAN
25. NABILA BINTI AHMAD
26. SITI NUR ALWANI BINTI SALLEH
27. IZURA BINTI IBRAHIM
28. INTAN SYAHRIZA BINTI AZIZAN
29. NOR ASLAH BINTI ADZMI
30. SYAHRINI BINTI SHAWALLUDIN
31. MUZZALEENA BINTI MUSA

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Fungsi utama pengurusan sesebuah organisasi adalah untuk memastikan segala perancangan, pengurusan organisasi, pengoperasian dan mengawal sesebuah organisasi bagi mencapai objektif penubuhan. Bagi menterjemahkan tujuan tersebut, Kepimpinan UiTMKDH sentiasa memantau secara rapi setiap pelaksanaan aktiviti yang dilakukan bagi memastikan keberkesanan perancangan yang telah dirancang bertujuan bagi memastikan keberhasilannya. Setiap aktiviti yang dijalankan perlu mencapai Petunjuk Prestasi (PI) yang telah ditetapkan oleh pihak universiti.

Kepimpinan UiTMKDH telah memilih bidang **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** sebagai bidang tumpuan untuk laporan AKNC 2021. Bagi memastikan pelaksanaan bidang tumpuan berjalan seperti yang ditetapkan, Kepimpinan UiTMKDH telah menggunakan mekanisme *Plan, Do, Check dan Action* (PDCA) dalam setiap gerak kerja. Setiap program yang dilaksanakan dipantau secara rapi dan setiap aktiviti dan program yang telah dilaksanakan dianalisa bagi menilai keberkesanannya. Setiap maklumat dan data yang diperolehi perlu dibentangkan di dalam mesyuarat kajian semula bagi memastikan *outcome* yang diperolehi adalah selaras dengan PI yang telah ditetapkan.

Kepimpinan UiTMKDH memberi penekanan terhadap **Perancangan (Plan)** projek dan program yang bakal dijalankan. Inisiatif ini termasuklah perancangan setiap aktiviti yang dicadangkan perlu membentangkan kertas kerja yang lengkap untuk proses kelulusan. Ini secara tidak langsung membuatkan Kepimpinan UiTMKDH untuk peka setiap aktiviti dan program yang telah dicadangkan. Lebih menarik, setiap program dan projek yang hendak dilaksanakan perlulah mencapai PI yang telah ditetapkan oleh Unit Strategik dan Transformasi Universiti. Setiap perancangan program dan projek untuk bidang tumpuan iaitu pengurusan dan pembangunan pelajar amat menekankan keterlibatan semua pihak berkepentingan dan kebiasaannya akan berteraskan perancangan seperti diperincikan di bahagian **1.2 (Pendekatan)**.

Penglibatan Kepimpinan UiTMKDH dengan setiap aktiviti dan program yang dijalankan sudah pasti akan membuatkan setiap **Perlaksanaan (Do)** program itu lebih lancar. Oleh itu, Kepimpinan UiTMKDH turut sama turun padang menyertai setiap aktiviti dan program semasa ianya berlangsung. **Kemahiran Penghubung (Liaison Skill)** Kepimpinan UiTMKDH dapat dilihat dengan jelas melalui keterlibatan mereka dengan pihak luar termasuk penyertaan mereka di dalam aktiviti dengan setiap pemegang taruh. Kepimpinan Kanan UiTMKDH juga mengambil input yang penting daripada setiap pihak termasuk pelajar-pelajar (salah satu daripada pemegang taruh) bagi memastikan setiap aktiviti yang dilaksanakan mencapai objektif yang telah ditetapkan.

Untuk memastikan kelancaran setiap **Perancangan** dan **Perlaksanaan** yang telah diadakan, status dan perkembangan semasa setiap aktiviti dan program akan dibentangkan secara berkala bagi tujuan **Pemantauan (Check)**. Kepimpinan UiTMKDH juga mengamalkan kaedah penurunan kuasa atau "*delegation*" kepada PTJ tertentu untuk memantau **Perancangan** dan **Perlaksanaan** sesuatu aktiviti dan program. Antara medium yang digunapakai sebagai kaedah **Pemantauan** yang dipraktikkan oleh UiTMKDH diperjelaskan dengan terperinci di bahagian **1.4.1 (Pemantauan)**.

Bagi membuktikan sikap bertanggungjawab yang tinggi, Kepimpinan UiTMKDH akan meneliti setiap hasil daripada aktiviti dan program yang telah dijalankan. Jika terdapat sebarang perbezaan di antara perancangan dan hasil, **Tindakan Penambahbaikan (Act)** akan diambil. Tindakan penambahbaikan ini dikenalpasti melalui mesyuarat *post mortem* yang diadakan setelah selesai setiap aktiviti. Kepimpinan UiTMKDH juga telah mewujudkan Jawatankuasa Pengurusan Risiko dan daftar risiko dijadikan sebagai sumber rujukan bagi memastikan jurang perbezaan (*deviation gap*) ini dapat dicekikan.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan UiTMKDH dibentuk melalui dua strata pengurusan utama iaitu **Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif Kampus dan Pengurusan Kanan Kampus**. Pengurusan Eksekutif terdiri daripada rektor, Timbalan Rektor (Hal Ehwal Akademik, Hal Ehwal Pelajar, Penyelidikan Jaringan Industri & Alumni), Timbalan Pendaftar, Timbalan Bendahari, Timbalan Ketua Perpustakaan, Jurutera Kanan serta Setiausaha (**KDHBUKTI 1_K1.2**). Pengurusan Kanan pula terdiri daripada setiap Ketua Pusat Pengajian dan Ketua Unit.

Kepimpinan UiTMKDH merancang dan mengenalpasti pelan tindakan melalui pelaksanaan siri mesyuarat antaranya **Mesyuarat Pengurusan Kanan, Mesyuarat Tabung Amanah Pembangunan Akademik (TAPA) dan Mesyuarat Tabung Amanah Hal Ehwal Pelajar**. Hasilnya, pelbagai aktiviti bidang tumpuan dirancang secara sistematik dan berjaya dilaksanakan di peringkat dalaman, universiti, nasional mahupun antarabangsa. Output yang terhasil dianalisa dan diketengahkan semasa proses mesyuarat. Inovasi yang terhasil juga telah disebarluaskan ke seluruh warga kampus bagi memupuk kesepakatan warga UiTMKDH dalam mencapai objektif PI yang ditetapkan.

Proses perancangan bermula dengan **Bengkel Perancangan Strategik** yang diadakan pada 23 Februari 2021. Bengkel ini telah dijalankan bagi memastikan inisiatif yang dirangka oleh UiTMKDH menepati petunjuk prestasi yang ditetapkan berdasarkan hala tuju strategik UiTM. **Dokumen Perancangan Strategik** UiTMKDH juga diselarikan dengan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015 - 2025 bagi memastikan hala tuju kampus adalah selari dengan objektif pendidikan di Malaysia. Penelitian konsep 6C dalam pembangunan kemahiran pendidikan abad ke-21 juga turut diterapkan dalam hala tuju pemanduan pencapaian kampus. Nilai Pemikiran Kritis (Critical Thinking), Kerjasama (Collaboration), Komunikasi (Communication), Kreativiti (Creativity), Keterlibatan (Citizenship / Culture) dan Pembinaan Karakter (Character) (**KDHBUKTI 2_K1.2**) dijadikan asas kepada konteks pembinaan dan pembangunan pelajar.

Kepimpinan UiTMKDH juga telah merangka **10 Objektif Kualiti** yang utama sebagai garis panduan setiap warga UiTMKDH (**KDHBUKTI 3_K1.2**). Antara objektif kualiti yang bertetapan dengan tema Pengurusan dan Pembangunan Pelajar adalah objektif 1 hingga 4 dalam iaitu (i) Memastikan Jumlah Enrolmen 10,000 Pelajar Menjelang 2025, (ii) Memastikan 100% Kurikulum Melalui Proses Semakan Sekurang-kurangnya sekali dalam Tempoh 3 hingga 5 Tahun bagi SEMUA Program Pengurus Utama (PU), (iii) Mencapai Peratusan Penggraduan dalam tempoh yang ditetapkan (GOT) Mengikut Peringkat Pengajian dan (iv) Memastikan Kadar Kebolehpasaran Siswazah seperti yang ditetapkan.

Kepimpinan UiTMKDH membuat penilaian bagi setiap aktiviti yang telah dijalankan secara menyeluruh dimana setiap aktiviti dipantau samada telah mencapai ke semua penunjuk prestasi yang ditetapkan. Kepimpinan UiTMKDH menggunakan kaedah pendekatan sistem atau *system approach* yang jelas dan jitu. **Pendekatan sistem** ini merujuk kepada tiga domain utama iaitu Input, Transformasi dan Output. Input dalam pendekatan sistem ini merangkumi elemen utama kampus iaitu kelompok pelajar dari semua lapisan. Aspek Transformasi pula diteraskan kepada kecemerlangan akademik, kemahiran tinggi, nilai inovasi dan keusahawanan di samping penekanan nilai-nilai murni dalam proses pembangunan pelajar. Nilai output pendekatan sistem ini pula dirujuk kepada keberhasilan graduan holistik, seimbang dan bercirikan keusahawanan (**KDHBUKTI 4_K1.2**).

Seterusnya, Kepimpinan UiTMKDH turut mengamalkan pendekatan **turun padang** dalam semua penganjuran program pembangunan pelajar di kampus. Pendekatan ini dapat dijadikan contoh dalam kaedah pentadbiran dan pengurusan kepimpinan yang baik serta dapat menyebarkan segala perancangan dan hala tuju PI kampus. Pendekatan sebegini dapat menjadikan segala perancangan kampus lebih mudah diterima oleh warga kerja UiTMKDH dan membantu kepada pembangunan pelajar di UiTMKDH (**KDHBUKTI 5_K1.2**).

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_K01_KB02_20221_KDHBUKTI 1_K1.2 Carta Organisasi Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah.pdf](#)
2. [K0055_K01_KB02_20222_KDHBUKTI 2_K1.2 6Cs of Education.pdf](#)
3. [K0055_K01_KB02_20223_KDHBUKTI 3_K1.2 Objektif Kualiti UITMKDH.pdf](#)
4. [K0055_K01_KB02_20224_KDHBUKTI 4_K1.2 Pendekatan Sistem.pdf](#)
5. [K0055_K01_KB02_20225_KDHBUKTI 5_1.2 Contoh Penglibatan Kepimpinan UiTMKDH dalam Aktiviti Program Pembangunan Pelajar.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Strategi perluasan UiTMKDH melalui **Pelan Tindakan Strategik** melibatkan warga UiTMKDH melalui pengendalian mesyuarat diadakan mengikut takwim tahunan ditetapkan setiap pengurus atau sekretariat mesyuarat yang terlibat. Perkongsian PI UiTMKDH 2021 dan laporan PI dikongsikan oleh Unit Strategik dan Transformasi Universiti, UiTMKDH dijadikan panduan tindakan perancangan dan pengendalian program (**KDHBUKTI 1_K1.3**).

Di samping itu, **kolaborasi dengan pihak dalam dan luar universiti** menjadi pemudah cara dan dimanfaatkan kedua-dua pihak seperti program *Online International English Impromptu Speech Contest for Rajabhat and ASEAN Universities*. Pelbagai inisiatif dirangka dengan menjamin penyampaian program pelajar dilestarikan dalam melahirkan graduan berdaya saing, global dan beretika. Kepimpinan Kanan UiTMKDH memperkasakan dan memastikan pengurusan dan pembangunan pelajar di setiap fakulti dikendalikan dan dimantapkan di setiap peringkat, dibantu setiap unit. Program pelajar di peringkat antarabangsa seperti *International Virtual Conference on Public Policy and Social Sciences (iVCPSS)* dianjurkan secara kolaborasi oleh Fakulti Sains Pentadbiran dan Pengajian Polisi (FSPPP) UiTM Kedah dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Airlangga (UNAIR), Surabaya dijalankan dengan jayanya. Pengurusan Kanan dan Ketua Pusat Pengajian turut terlibat secara langsung demi memastikan fakulti kekal relevan dengan kehendak industri dengan berkolaborasi dengan syarikat-syarikat multinasional, badan-badan profesional dan *Government Linked Companies (GLC)*. Ini penting dalam memastikan usaha mencapai objektif strategik dengan mengikut undang-undang dan arahan. (**KDHBUKTI 2_K1.3**). Selain itu, **inovasi pelaksanaan dan penambahbaikan sistem pengurusan** memantapkan aspek pengurusan dan pembangunan pelajar, merupakan kaedah terbaik dalam menggembeng tenaga mencorak pengurusan dan pembangunan pelajar secara signifikan dapat dilihat di mana penglibatan wakil MPP di dalam MPK dilihat sebagai inovasi, membawa pelajar sebagai jemputan memberi ruang dan peluang kepada mereka melontarkan idea dan mendapat informasi dan maklumat secara terus (**KDHBUKTI 3_K1.3**). Ini membantu mempercepatkan dan memperluaskan sasaran program akademik dan bukan akademik sesebuah perancangan. Tidak ketinggalan, kaedah penyebaran maklumat dimaksimumkan dengan penggunaan **aplikasi teknologi** terkini kerana Kepimpinan UiTMKDH percaya dan yakin ianya disebarluaskan secara meluas tanpa sempadan. Malah mampu meluaskan promosi dan mencapai sasaran melalui kaedah teknologi yang sejajar dengan perkembangan industri 4.0 di mana perluasan lebih pantas, interaktif, jelas dan spesifik. Kepimpinan UiTMKDH menggunakan *Whatsapp*, *Facebook* Rektor UiTMKDH dan laman sesawang rasmi bagi memperluaskan maklumat kepada warga kampus, pemegang taruh serta masyarakat setempat (**KDHBUKTI 4_K1.3**) membuktikan perkara ini dengan pengendalian perluasan hebahan aktiviti yang dilaksanakan.

Selain itu, **P@Dashboard** telah dibangunkan oleh UiTMKDH merupakan satu inovasi berkesan apabila dapat mendekatkan sasaran pelajar kepada UiTM, memantau secara dekat pencapaian mereka setiap semester demi melonjakkan prestasi mereka terutamanya dalam akademik. Kepimpinan UiTMKDH menyokong dan memperluaskan penggunaan produk P@Dashboard ke seluruh sistem UiTM. Produk ini telah dibentangkan kepada Pengarah Pembangunan Akademik, Prof.Dr. Nor Aziah Alias dan beliau telah menunjukkan minat untuk menggunakannya kerana percaya sistem ini mampu memantau dan melonjakkan prestasi kemajuan pelajar. Perluasan penggunaan P@Dashboard ke seluruh sistem UiTM secara efektif dan optimal dilakukan dengan **penekanan elemen 3Es** (*Engaging lecturer, Empowering students, and Enabling governance*) yang melibatkan empat pengguna iaitu pelajar, penasihat akademik, pensyarah mengajar dan pentadbir sistem. Berdasarkan 3 elemen utama ini, proses pemantapan aktiviti pelajar dapat melahirkan graduan yang dinamik dan cemerlang (**KDHBUKTI 5_K1.3**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_K01_KB03_20221_KDHBUKTI 1_K1.3 Laporan Pelan Strategik UiTMKDH.pdf](#)
2. [K0055_K01_KB03_20222_KDHBUKTI 2_K1.3 Kolaborasi dengan Pihak Dalam dan Luar UiTM KDH.pdf](#)
3. [K0055_K01_KB03_20223_KDHBUKTI 3_K1.3 Inovasi Pelaksanaan dan Penambahbaikan Sistem Pengurusan.pdf](#)
4. [K0055_K01_KB03_20224_KDHBUKTI 4_K1.3 Contoh Kaedah Hebahan.pdf](#)
5. [K0055_K01_KB03_20225_KDHBUKTI 5_K1.3 PADashboard.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepimpinan UiTMKDH menekankan tiga jenis pemantauan iaitu **Proses, Fungsi dan Teknikal**. Pemantauan **Proses** melibatkan pemantauan proses transformasi terhadap pelajar bermula dari proses pendaftaran pelajar sehingga mereka tamat pengajian. Objektif utama pemantauan Proses adalah untuk memastikan segala proses yang melibatkan pelajar dijalankan secara berkesan. Antara proses utama adalah aktiviti pendaftaran masuk, proses pengajaran dan pembelajaran, proses penilaian dan program serta aktiviti pelajar. Pemantauan Proses ini dilakukan secara berkala melalui pelbagai mesyuarat di peringkat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif Kampus dan Pengurusan Kanan Kampus seperti Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri, Mesyuarat Pengurusan Kanan, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan, Jawatankuasa Akademik Negeri dan Mesyuarat Kakitangan Akademik. **(KDHBUKTI 1_K1.4.1)** Pihak Pengurusan Kanan juga mengambil inisiatif dengan menjemput wakil Majlis Perwakilan Pelajar ke dalam Mesyuarat Pengurusan Kanan untuk membolehkan pemantauan terhadap pembangunan pelajar dapat dilakukan dengan lebih berkesan. **(KDHBUKTI 2_K1.4.1)** Di samping itu, pihak pengurusan kanan juga turun padang untuk memantau aktiviti dan program yang melibatkan pelajar seperti program keusahawanan dan pasca banjir. **(KDHBUKTI 3_K1.4.1)**

Selain daripada itu, pemantauan **Fungsi** juga dilaksanakan bagi memastikan semua peringkat dapat berfungsi dengan berkesan dalam dalam menguruskan dan membangunkan pelajar UiTMKDH. Pemantauan Fungsi di Bahagian HEA memfokuskan kepada isu-isu yang berkaitan dengan akademik pelajar. Manakala pemantauan Fungsi di HEP menekankan kepada hal-hal yang berkaitan dengan aktiviti sukan, kelab dan persatuan, kolej kediaman serta kesihatan pelajar **(KDHBUKTI 4_K1.4.1)**. Seterusnya, pemantauan Fungsi juga dilanjutkan kepada 7 Bahagian lain seperti Perpustakaan, Fasiliti, Polis Bantuan, MASMED, Teknologi Maklumat, Kewangan, PJI dan Pentadbiran. Pemantauan Fungsi oleh Kepimpinan Kanan amat penting supaya semua peringkat memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelajar UiTMKDH.

Seterusnya, jenis pemantauan ketiga yang digunakan adalah Pemantauan **Teknikal**. Pemantauan ini amat penting kerana ia memberi sokongan kepada pelajar untuk mencapai prestasi yang cemerlang. Ia boleh dilihat dari aspek kesihatan (klinik kesihatan), kemudahan seperti bekalan air dan elektrik, keperluan asas (perpustakaan), keselamatan (polis bantuan) dan teknologi komputer (makmal komputer dan kemudahan internet). Pemantauan **Teknikal** ini amat penting kerana ia memastikan kemudahan, perkhidmatan dan fasiliti yang disediakan kepada pelajar adalah berfungsi dengan baik. **(KDHBUKTI 5_K1.4.1)**.

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_K01_KB04_KC01_20221_KDHBUKTI 1_K1.4.1 Pelbagai Mesyuarat Pusat.pdf](#)
2. [K0055_K01_KB04_KC01_20222_KDHBUKTI 2_K1.4.1 Wakil MPP Dalam Mesyuarat Pengurusan Kanan.pdf](#)
3. [K0055_K01_KB04_KC01_20223_KDHBUKTI 3_K1.4.1 Penglibatan Pengurusan Kanan dalam Program Pelajar.pdf](#)
4. [K0055_K01_KB04_KC01_20224_KDHBUKTI 4_K1.4.1 Pemantauan Fungsi.pdf](#)
5. [K0055_K01_KB04_KC01_20225_KDHBUKTI 5_K1.4.1 Pemantuan Teknikal.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kaedah 3K telah diperkenalkan oleh Kepimpinan UiTMKDH dalam usaha untuk menguruskan segala risiko yang dihadapi serta isu-isu yang berkaitan dengan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar. Konsep 3K adalah Kenal pasti, Kawal dan Kurang (**KDHBUKTI 1_K1.4.2**). Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMKDH telah diwujudkan bagi membantu kesemua bahagian, unit dan fakulti untuk proses mengenalpasti risiko, merancang serta mengambil tindakan kawalan dan pencegahan yang bersesuaian.

Di dalam pelaksanaan keadah **Kenal Pasti**, Kepimpinan Kanan melalui Jawatankuasa Pengurusan Risiko telah mengenal pasti 6 jenis risiko iaitu **Risiko Kewangan, Projek, Operasi, Reputasi, Perundangan dan Strategik (KDHBUKTI 2_K1.4.2)**. Setiap jenis risiko yang dihadapi memberikan impak yang berlainan terhadap UiTMKDH. Setelah proses kenal pasti dilakukan, proses seterusnya adalah **Kawal** iaitu mengawal risiko yang wujud dan memberi impak kepada pengurusan dan pembangunan pelajar. Terdapat (4) tahap risiko telah di kenalpasti iaitu **Tahap Rendah, Sederhana, Tinggi dan Ekstrem (KDHBUKTI 3_K1.4.2)**. Pemantauan yang berterusan telah dilakukan oleh pihak Kepimpinan Kanan untuk memastikan isu yang bertahap risiko Tinggi dan Ekstrem dapat dikurangkan ataupun diselesaikan. Pihak Kepimpinan Kanan telah mencapai kejayaan di mana jumlah risiko yang dilaporkan pada **tahun 2021 adalah 73 risiko** sahaja berbanding pada **tahun 2020 dengan jumlah 142 risiko (KDHBUKTI 4_K1.4.2)**. Pengurangan secara mendadak dengan penurunan peratusan hampir **50%** telah membuktikan kaedah pengurusan risiko yang amat berkesan telah berjaya dilaksanakan oleh pihak Kepimpinan Kanan dengan kerjasama dan sokongan daripada pelbagai pihak di dalam kampus.

Berdasarkan laporan *Strategic Action Plan (SAP)*, dalam konteks Pengurusan dan Pembangunan Pelajar, sebanyak 27 risiko telah dikenalpasti pada tahun 2021 (**KDHBUKTI 5_K1.4.2**). Dengan pengenalpastian dan pemerhatian khas diberikan kepada 27 risiko ini, maka ia membolehkan pihak Kepimpinan Kanan untuk menguruskan risiko dengan baik supaya ia menjadi satu halangan kepada pihak Kepimpinan Kanan untuk melahirkan pelajar dan graduan yang berteraskan kepada (6) elemen utama iaitu pemikiran kritis, kerjasama, komunikasi, kreativiti, komuniti dan pendidikan karakter.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_K01_KB04_KC02_20221_KDHBUKTI 1_K1.4.2 Pengurusan Risiko Berdasarkan Konsep 3K.pdf](#)
2. [K0055_K01_KB04_KC02_20222_KDHBUKTI 2_K1.4.2 Jenis-jenis Risiko.pdf](#)
3. [K0055_K01_KB04_KC02_20223_KDHBUKTI 3_K1.4.2 Tahap-tahap Risiko.pdf](#)
4. [K0055_K01_KB04_KC02_20224_KDHBUKTI 4_K1.4.2 Daftar Risiko Tahun 2021 dan 2020.pdf](#)
5. [K0055_K01_KB04_KC02_20225_KDHBUKTI 5_K1.4.2 Risiko Yang Berkaitan Dengan Pelajar.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan UiTMKDH menggunakan pendekatan **Kaizen** dan **konsep 3M's** supaya semua warga kampus sentiasa melakukan penambahbaikan yang berterusan dalam masa ke semasa. **(KDHBUKTI 1_K1.4.3)**. Hasilnya dapat dibuktikan melalui pencapaian Petunjuk Prestasi (PI) Perancangan Strategik UiTMKDH yang meningkat daripada tahun ke tahun. Sebagai contohnya, pencapaian PI UiTMKDH hanya pada **78% pada tahun 2019** tetapi meningkat pada **80% pada tahun 2020** walaupun UiTMKDH pada masa itu masih menghadapi cabaran pandemik Covid-19. Seterusnya pada tahun 2021, peratusan **PI melonjak ke 90%** **(KDHBUKTI 2_K1.4.3)**. Ini membuktikan pihak Kepimpinan Kanan telah mengamalkan konsep **Kaizen** yang sentiasa melakukan perubahan demi mencapai prestasi yang lebih baik.

Manakala kaedah kedua yang digunakan oleh Kepimpinan Kanan untuk tujuan mengkaji semula dan penambahbaikan adalah 3M's **(KDHBUKTI 3_K1.4.3)**. M pertama adalah **Muda atau Bazir**. Pembaziran sumber dielakkan dengan memastikan segala digunakan pada tahap optimum. Pihak Kepimpinan Kanan melalui pelbagai mesyuarat pusat berkala seperti Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri, Mesyuarat Pengurusan Kanan, dan lain-lain **(KDHBUKTI 4_K1.4.3)** sentiasa berbincang untuk melihat semula program dan projek yang telah dilaksanakan. Program yang tidak berkesan dan berlaku pembaziran dari segi kewangan, tenaga sumber manusia dan masa diberhentikan untuk mengelakkan pembaziran yang berterusan pada masa hadapan.

Manakala M kedua adalah **Mura atau Ketidakseimbangan**. Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Negeri sentiasa membincangkan isu-isu akademik dan pencapaian keputusan pelajar. Segala kekurangan dan kelemahan prestasi pelajar telah diambil tindakan penambahbaikan. Manakala dari aspek bukan akademik, pelajar diberikan peluang untuk menyertai pertandingan sukan dan berpidato di peringkat kebangsaan dan antarabangsa demi menguasai kemahiran insaniah. Keseimbangan pencapaian akademik dan bukan akademik di kalangan pelajar sentiasa diutamakan oleh pihak Kepimpinan Kanan. Contohnya pencapaian cemerlang oleh pelajar dalam pertandingan *Online International English Impromptu Speech Contest for Rajabhat and Asean Universities*. **(KDHBUKTI 5_K1.4.3)**

Manakala M terakhir adalah **Muri atau Membebankan**. Kepimpinan Kanan sentiasa memberi perhatian terhadap bebanan yang ditanggung oleh pelajar terutamanya dari segi tugas dan penilaian yang dilakukan. Sikap tegas daripada pihak Kepimpinan Kanan telah membantu pelajar supaya tidak dibebankan dengan tugas yang berlebihan ataupun penilaian yang munasabah telah dilakukan oleh pensyarah.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_K01_KB04_KC03_20221_KDHBUKTI 1_K1.4.3 Konsep Kaizen dan 3M.pdf](#)
2. [K0055_K01_KB04_KC03_20222_KDHBUKTI 2_K1.4.3 Petunjuk Prestasi Perancangan Strategik UiTM Kedah.pdf](#)
3. [K0055_K01_KB04_KC03_20223_KDHBUKTI 3_K1.4.3 Konsep 3M.pdf](#)
4. [K0055_K01_KB04_KC03_20224_KDHBUKTI 4_K1.4.3 Pelbagai Mesyuarat Pusat.pdf](#)
5. [K0055_K01_KB04_KC03_20225_KDHBUKTI 5_K1.4.3 Pertandingan Antarabangsa \(Impromptu Speech\).pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan Kanan menetapkan matlamat, nilai, hasil dan kebertanggungjawaban menentukan keperluan pelajar dapat dikenalpasti dan dianalisis bagi merangka inisiatif yang bersesuaian, berterusan serta kelestarian inisiatif terjamin. Justeru, Kepimpinan Kanan mempraktikkan kecekapan, penyampaian berkualiti serta sentiasa proaktif menyediakan saluran yang tepat seperti media aduan elektronik (e-Respon) di laman sesawang, emel dan facebook UiTMKDH (**KDHBUKTI 1_K1.5**), interaksi secara langsung melalui Amanat Rektor, program Latihan insaniah/ kerohanian, pekeliling rektor / penolong pendaftar serta dokumen dasar/ polisi digarap baik menjadi tunjang Kepimpinan Kanan. Tambahan lagi, tiga inovasi dicipta oleh UiTMKDH dalam pengurusan dan pembangunan pelajar. Pertama, P@Dashboard merupakan medium yang sangat efektif. Pelajar berinteraksi terus dengan Penasihat Akademik tanpa bersemuka berkaitan hal akademik. Kedua, e-clearance, aplikasi dibangunkan sebagai medium pengantara dalam proses pengurusan *clearance* pelajar setelah tamat pengajian bagi memudahkan proses diadakan atas talian. Ketiga, sistem pengecualian kredit menguruskan permohonan kursus setara bagi kemasukan pelajar penerapan baharu dengan lebih mudah dan efisien. Ke semua inovasi ini diamalkan dan dibudayakan dalam menguruskan dan memastikan pembangunan pelajar terjamin (**KDHBUKTI 2_K1.5**).

Kepimpinan Kanan membuktikan kecekapan dan keberkesanan menggerakkan inisiatif strategik melalui penglibatan semua unit dan fakulti dalam bidang tumpuan pengurusan dan pembangunan pelajar. Oleh itu, **KDHBUKTI 3_K1.5** membuktikan penglibatan serius fakulti membincangkan perihal pengurusan dan pembangunan pelajar dalam mesyuarat fakulti serta mengendalikan program-program seperti Taklimat Koordinator demi melonjakkan pencapaian dan kecemerlangan pelajar. Perancangan dan pelaksanaan inisiatif berteraskan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pengajian Tinggi), Pelan strategik UiTM2025, Wawasan Kemakmuran Bersama 2030, Polisi Industri 4.0 (*Industry 4WRD*), Matlamat Pembangunan Mampan (SDGs) dan dasar kerajaan sebagai penanda aras diintegrasikan dalam pembangunan SULAM, MyATP dan MyRA dipenuhi oleh jabatan dan staf sebagai mekanisme pengukuran prestasi universiti (**KDHBUKTI 4_K1.5**). Kepimpinan Kanan sentiasa memastikan tenaga pengajar yang berkualiti, pelajar berkebolehan dan cemerlang serta kemudahan fasiliti dan prasarana pembelajaran adalah mencukupi dan kondusif demi melahirkan pelajar gemilang dan terbilang.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_K01_KB05_20221_KDHBUKTI 1_K1.5 e-Respon dan Facebook Rektor UiTM Cawangan Kedah.pdf](#)
2. [K0055_K01_KB05_20222_KDHBUKTI 2_K1.5 PADashboard, eClearance dan Sistem Pengurusan Pengecualian Kredit.pdf](#)
3. [K0055_K01_KB05_20223_KDHBUKTI 3_K1.5 Penglibatan Unit dan Fakulti.pdf](#)
4. [K0055_K01_KB05_20224_KDHBUKTI 4_K1.5 Integrasi Penanda Aras SULAM, MyATP dan MyRA.pdf](#)
- 5.

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Tahun 2021 merupakan tahun yang serba mencabar. Proklamasi Darurat yang diisytiharkan oleh DYMM Yang di-Pertuan Agong bermula 12 Januari 2021 sehingga 1 Ogos 2021 bagi menangani Pandemik Covid-19 memerlukan tindakan strategik dan bersinergi melibatkan perancangan strategik UiTM secara keseluruhannya. Namun, senario ini tetap tidak menjejaskan inisiatif UiTMKDHD untuk memacu aspirasi dan matlamat strategik UiTM menjadi universiti terkemuka dunia, iaitu "*Globally Renowned University (GRU)*" menjelang tahun 2025.

Halatuju strategik kampus telah diterjemahkan dalam Pelan Tindakan Strategik (SAP) komprehensif berdasarkan kerangka PDCA. Bermula dengan **PERANCANGAN**, iaitu menetapkan 50 Projek Khas dalam SAP yang jelas (*visible*), berdaya tahan (*resilient*), boleh dicapai (*achievable*) dan luwes (*flexible*) mendorong kepada ketekalan (*consistency*) dalam proses membuat keputusan serta pemacuan gerak kerja tuntas dengan mengambil kira keutamaan semasa bagi menyokong 63 Petunjuk Prestasi (PI) tahun 2021. Keluwesan SAP bersama dengan keterangkuman tema dan halatuju strategik kampus, iaitu "*Melonjak Kecemerlangan UiTM Cawangan Kedah*" telah memacu sinergi warga kampus mencapai prestasi 6 bintang. Dalam hal ini, setiap perancangan dibuat secara teliti bagi memastikan pelan tindakan yang dibangunkan mampu dilaksanakan dengan kemas, mampan, praktikal, berimpak tinggi dan strategik. Sejumlah 39 PI (61.9 peratus) dikenalpasti bagi memenuhi bidang tumpuan kampus, iaitu "**Pengurusan dan Pembangunan Pelajar**" dan dipetakan dengan 27 Projek Khas SAP, iaitu 54 peratus dari keseluruhan inisiatif strategik SAP yang dilaksanakan. Hasilnya, **PELAKSANAAN** program dan inisiatif utama berkaitan pengurusan dan pembangunan pelajar tersebut menjadi wahana kepada pelajar dan staf merealisasikan pelan tindakan strategik kampus. Selain komitmen warga kampus, penerimaan masyarakat setempat dan kerjasama daripada rakan-rakan strategik dalam dan luar negara telah berjaya membina dan mengukuhkan imej dan reputasi universiti. Dalam keadaan seluruh dunia terus terkesan akibat Pandemik COVID-19, UiTMKDHD sentiasa bersiaga mengambil langkah proaktif terhadap setiap implikasi dan risiko SAP Kampus. Justeru, dalam konteks **PEMANTAUAN**, usaha mengenal pasti risiko yang berpotensi berlaku seperti yang disenaraikan dalam SAP Kampus telah memudahkan beberapa risiko seperti risiko reputasi universiti, kewangan dan operasi dikendalikan dengan baik bagi membolehkan pelaksanaan inisiatif strategik dilaksanakan dengan berkesan. Justeru, **TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN** sentiasa diambil bagi memastikan matlamat untuk mencapai PI 2021 sebanyak 90 peratus seperti ditetapkan oleh Pengurusan UiTMKDHD dapat disempurnakan. Semakan pencapaian prestasi PI dan SAP setiap suku tahun dilakukan untuk memastikan setiap projek khas telah dipacu sebaiknya agar mencapai sasaran yang ditetapkan. Ini merumuskan peranan serta sumbangan UiTMKDHD dalam mendokong Wawasan dan Matlamat Strategik UiTM menjadi **Universiti Terkemuka Dunia** menjelang Tahun 2025 berdasarkan tema Pengurusan dan Pembangunan Pelajar mencakupi tiga teras strategik, iaitu Pendidikan Berkualiti (*Quality Education*), Kecemerlangan Global (*Global Excellence*) dan Prestasi Berorientasikan Nilai (*Value-Driven Performance*).

Justeru, pemacuan prestasi kampus dalam Pencapaian PI 2021 sentiasa dipastikan tidak bercanggah dengan kerangka *Blueprint Eksekutif Pelan Strategik UiTM 2016-2020*, *Rancangan Malaysia ke-11 UiTM (2016-2020)*, *Laporan Tahunan 2020 Kampus Kedah*, *SAP 2021 Kampus Kedah* dan *Pelan Strategik UiTM 2025*. Setiap parameter strategik telah digemblengkan dalam pelbagai inisiatif strategik yang ditetapkan dalam SAP Kampus diterajui oleh kesemua bahagian, khususnya Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP), Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA), Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri dan Alumni (BPJI), dan Akademi Pembangunan PKS dan Keusahawanan Malaysia (MASMED) yang memenuhi bidang tumpuan "**Pengurusan dan Pembangunan Pelajar**".

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Aspirasi sebagai sebuah Universiti Terkemuka Dunia menjelang 2025 menjadi pendorong kepada pengwujudan Perancangan Strategik 2021. Perancangan strategik ini bersumberkan Pelan Strategik UiTM2025 (**KDHBUKTI 1_K2.2**) yang menggariskan teras-teras utama universiti. Penggubalan Pelan Strategik UiTMKDH 2021 bermula pada awal tahun selepas pelancaran Amanat Tahun Baharu Naib Canselor 2021 yang menggariskan langkah-langkah strategik untuk Tahun 2021. Namun begitu, penggubalannya dikira amat mencabar memandangkan suasana persekitaran di seluruh negara dilanda Pandemik COVID-19. Keberadaan negara dalam fasa pandemik ini membataskan pilihan inisiatif-inisiatif strategik untuk melonjak kecemerlangan universiti. Keadaan diburukkan lagi oleh kekangan kewangan yang meruncing dan menghimpit perlaksanaan langkah-langkah strategik universiti.

UiTMKDH mengorak langkah ke arah penggubalan Pelan Strategik 2021 setelah penyampaian Amanat Tahun Baharu Naib Canselor 2021 (**KDHBUKTI 2_K2.2**) dengan mengadakan Sesi Libat Urus bersama Ketua-Ketua Bahagian, Ketua-Ketua Pusat Pengajian dan Unit serta Wakil-Wakil Strategik pada penghujung Januari dan awal Februari 2021 (**KDHBUKTI 2_K2.2**). Sesi Libat Urus menjadi medan awal perkongsian idea mengenai Halatuju UiTMKDH 2021. Ia telah diperhalusi dan diperjelaskan oleh Rektor UiTMKDH menerusi Amanat Tahun Baharu 2021 pada 8 Februari 2021 (**KDHBUKTI 2_K2.2**) bertemakan *Melonjak Kecemerlangan UiTMKDH*. Ini disusuli dengan Bengkel Perancangan Strategik pada 23 Februari 2021 yang menghasilkan SAP 2021 (**KDHBUKTI 2_K2.2**).

Bagi maksud pelaporan tahun 2021, tema ***Pengurusan dan Pembangunan Pelajar (PP)*** dipilih berdasarkan impaknya yang signifikan kepada imej UiTMKDH (**KDHBUKTI 3_K2.2**). Tema ini bertepatan dengan Falsafah Pendidikan Negara yang didokong oleh UiTM dan menepati misi universiti keramat ini. Korelasi tema pilihan 2021 dengan teras dan tema strategik UiTM ditunjukkan dalam Jadual K2.1 (**KDHBUKTI 4_K2.2**). Ia menunjukkan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar adalah berteraskan *Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berasaskan Nilai* yang penting dalam konteks keusahawanan dan graduan seimbang, perkongsian pintar industri, komuniti dan alumni serta kecemerlangan bakat. Natijahnya, ia menghasilkan graduan yang seimbang dan mempunyai daya keusahawanan yang kompeten di peringkat global.

Untuk tahun 2021 berdasarkan Rajah 2.2, sejumlah 63 Petunjuk Prestasi (PI) telah diperturunkan kepada UiTMKDH dan 39 PI (61.9%) daripada PI berkenaan berkaitan dengan bidang tumpuan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar. Secara khusus 39 PI ini dibahagikan kepada 5 PI melibatkan HEA, 19 PI melibatkan HEP, 12 PI melibatkan PJI (ICAN), dan 3 PI melibatkan MASMED (**KDHBUKTI 5_K2.2**).

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_P01_PB02_20221_KDHBUKTI 1_K2.2_e-Book UiTM2025 Strategic Plan.pdf](#)
2. [K0055_P01_PB02_20222_KDHBUKTI 2_K2.2_Amanat VC 2021_Amanat Rektor UiTMKDH 2021_Sesi Libat Urus_Bengkel SAP2021 UiTMKDH.pdf](#)
3. [K0055_P01_PB02_20223_KDHBUKTI 3_K2.2_Kelulusan JKEN_Penetapan Bidang Tumpuan PP UiTMKDH 2021.pdf](#)
4. [K0055_P01_PB02_20224_KDHBUKTI 4_K2.2_Jadual K2.2_Tema Pilihan, Teras, Tema dan Objektif Strategik UiTMKDH 2021.pdf](#)
5. [K0055_P01_PB02_20225_KDHBUKTI 5_K2.2_Pemetaan PI dan SAP2021_Pembangunan dan Pengurusan Pelajar UiTMKDH.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengurusan dan Pembangunan Pelajar (PP) melibatkan pelbagai bahagian dan unit. Ia dilaksanakan dengan menghasilkan Pelan Tindakan Strategik (SAP) UiTMKDH 2021, dengan sejumlah 50 Projek Khas merangkumi 63 Petunjuk Prestasi (PI) telah disenaraikan. Sejumlah 27 Projek Khas melibatkan 39 PI atau 54 peratus berkaitan PP (**KDHBUKTI 1_K2.3**). Ini dijelaskan dalam Rajah 2.3 dan Jadual 2.3 yang menunjukkan kesemua Projek Khas BHEP dan MASMED melibatkan PP manakala 66.7 peratus dan 42.1 peratus dianjurkan BHEA dan BPJI/ICAN (**KDHBUKTI 2_K2.3**). Semua Projek Khas PP ini diperincikan dalam SAP BHEP, BHEA, BPJI/ICAN dan MASMED (**KDHBUKTI 3_K2.3**). Pada asasnya, setiap Projek Khas membantu mencapai lebih daripada satu PI.

Dari sudut Pembangunan Pelajar, semua Projek Khas dirangka dalam bentuk kesukanan, kebudayaan dan kemasyarakatan, pembelajaran dan kerohanian. Contohnya dari sudut kesukanan, pelaksanaan *Projek Khas eSP 2021 HEP* menerusi program *Triangle Varsity Challenge eSport Tournament 2021* membantu mencapai dua PI, iaitu PI41 dan 42. Selain itu, *Projek Khas RESCOL 2021 HEP* melalui program *Basic Thai for Social and Workplace Communication Skills* mencapai lima PI, iaitu PI39, 40, 41, 43 dan 44. Secara keseluruhannya, pelaksanaan inisiatif strategik ini membantu pencapaian 36 PI daripada 39 PI PP 2021, iaitu 92.3 peratus berkaitan pembangunan pelajar. Hanya 3 PI PP tidak tercapai. Dalam konteks pencapaian Projek Khas pula, 92.6 peratus, iaitu 25 Projek Khas PP telah berjaya dicapai daripada 27 Projek Khas PP. Keberhasilan inisiatif strategik dalam konteks pemetaan PI PP dan PI 2021 dan PK PP dengan SAP 2021 dapat dilihat pada Jadual 2.31 (**KDHBUKTI 4_K2.3**). Dari segi pelaksanaan, hampir keseluruhannya dikendalikan secara maya melalui pelbagai platform seperti Cisco Webex, Zoom, Microsoft Teams dan Google Meet.

Dari sudut Pengurusan Pelajar pula, ia menuntut pengaplikasian sistem digital yang efisien. Antaranya, Sistem Penasihat Akademik diperkasakan menerusi pengwujudan **P@Dashboard** yang memberikan peranan lebih besar kepada penasihat akademik. Sistem ini menonjolkan pengautomasian proses penasihat akademik untuk memudahkan pendaftaran kursus dan permohonan pengecualian kredit pelajar. Sistem **eClearance** pula diperkenalkan bagi membantu pelajar tahun akhir membuat *clearance* secara atas talian, tanpa perlu menghadirkan diri secara fizikal ke kampus. Selain itu, **MyGL** dan **MyMCU** memudahkan urusan permohonan Surat Akuan Pelajar dan Laporan Kesihatan Pelajar berkaitan perkhidmatan kesihatan (**KDHBUKTI 5_K2.3**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_P01_PB03_20221_KDHBUKTI 1_K2.3_SAP2021 UiTMKDH_27 Projek Khas Pengurusan dan Pembangunan Pelajar UiTMKDH.pdf](#)
2. [K0055_P01_PB03_20222_KDHBUKTI 2_K2.3_Rajah 2.3_Jadual 2.3_Pemetaan PI dan SAP PP 2021 UiTMKDH.pdf](#)
3. [K0055_P01_PB03_20223_KDHBUKTI 3_K2.3_SAP 2021_Bidang Tumpuan PP UiTMKDH.pdf](#)
4. [K0055_P01_PB03_20224_KDHBUKTI 4_K2.3_Jadual 2.3.1_Pemetaan PI PP dan PI 2021 Keberhasilan UiTMKDH.pdf](#)
5. [K0055_P01_PB03_20225_KDHBUKTI 5_K2.3_Inisiatif Pendigitalan Kampus UiTMKDH.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Proses pemantauan dan pelaporan rapi dilaksanakan Unit Strategik dan Transformasi Universiti (USTU) bagi memastikan prestasi PI kampus mencapai tahap 6 bintang, iaitu 90 peratus. Carta alir 2.4.1 dan Rajah 2.4.1 menunjukkan proses pemantauan dilakukan oleh USTU dan Pengurusan Kampus UiTMKDHD bagi memastikan sasaran PI 2021 dicapai (**KDHBUKTI 1_K2.4.1 dan KDHBUKTI 2_K2.4.1**).

Proses pemantauan bermula dengan proses pengumpulan dan kemaskini data prestasi setiap bulan (**KDHBUKTI 3_K2.4.1**). Sebelum ini dilaksanakan, setiap permohonan menjalankan program perlu menggunakan Borang Permohonan Program berdasarkan PI dan Senarai PI 2021. Selepas program dilaksanakan, pelaporan dilakukan dengan menggunakan dua (2) Borang Google (*Google Form*), iaitu GF PI 2021 (Completed Project) dan GF SAP 2021 (Progress Report) untuk pemantauan dan pengukuran Pencapaian PI Kampus (**KDHBUKTI 4_K2.4.1**).

Pemantauan konsisten dilaksanakan melalui pembentangan pencapaian bulanan dan suku tahun oleh Penyelaras Unit Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) di Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) dan Mesyuarat Pengurusan Kanan (MPK) di mana petunjuk prestasi yang belum mencapai prestasi 50 peratus akan diberi perhatian terutama apabila melepasi Suku Kedua (Q2). PSTU merupakan Ahli Turut Hadir di dalam Mesyuarat JKEN di mana prestasi kampus dan pelaksanaan inisiatif strategik dilaporkan terus kepada pengurusan tertinggi dalam agenda tetap Perancangan Strategik mesyuarat JKEN setiap bulan. PSTU juga dilantik sebagai Ahli Turut Hadir Mesyuarat Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) bagi membantu pemantauan terhadap permohonan program latihan staf yang dipetakan dengan petunjuk prestasi kampus. PSTU juga terlibat sebagai Ahli Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan berfungsi memberi input keperluan menyemak objektif kualiti kampus yang secara langsung merupakan penjajaran penting antara perancangan strategik berasaskan prestasi semasa dengan objektif kualiti yang ditetapkan oleh pengurusan kampus. Hasil pemantauan ini, Pengarah Program dan Pengarah Projek yang berkenaan diminta membuat tindakan susulan agar inisiatif-inisiatif strategik yang dirancang berdasarkan Projek Khas SAP dilaksanakan secepat mungkin.

Mesyuarat Khas Semakan Pencapaian Prestasi PI 2021 dilakukan pada suku pertama (Q1) dan ketiga (Q3) bagi memastikan kampus berada pada landasan yang betul untuk mencapai tahap prestasi disasarkan. Sesi libat urus dan mesyuarat berkala USTU bersama BTU, bahagian, fakulti, akademi dan unit diadakan dari semasa ke semasa termasuk dengan Wakil Strategik yang dilantik bagi memastikan pelaporan prestasi berdasarkan petunjuk prestasi dilakukan (**KDHBUKTI 5_K2.4.1**).

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_P01_PB04_PC01_20221_KDHBUKTI 1_K2.4.1_Carta Alir 2.4.1_Proses Pemantauan Prestasi PI 2021 UiTMKDHD.pdf](#)
2. [K0055_P01_PB04_PC01_20222_KDHBUKTI 2_K2.4.1_Rajah 2.4.1_Proses Pemantauan Prestasi dan Tentatif Pemantauan dan Pelaporan PI 2021 UiTMKDHD.pdf](#)
3. [K0055_P01_PB04_PC01_20223_KDHBUKTI 3_K2.4.1_Proses Pemantauan dan Pelaporan PI 2021 UiTMKDHD.pdf](#)
4. [K0055_P01_PB04_PC01_20224_KDHBUKTI 4_K2.4.1_Borang Permohonan Program Berdasarkan PI dan Senarai PI 2021_GF Form PI_GF SAP 2021 UiTMKDHD.pdf](#)
5. [K0055_P01_PB04_PC01_20225_KDHBUKTI 5_K2.4.1_Takwim Perancangan Strategik PI 2021 dan Mesyuarat Utama UiTMKDHD.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Analisis SWOT ialah rangka kerja digunakan untuk menilai kedudukan daya saing organisasi dan penting dalam pembangunan perancangan strategik. Perancangan dan pelaksanaan kesemua 27 Projek Khas SAP 2021 untuk bidang tumpuan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar (**KDHBUKTI 1_K2.4.2**) telah melepasi Analisis SWOT. Penghasilan analisis SWOT seperti dalam Rajah 2.4.2, membolehkan risiko-risiko dikenal pasti. Jadual 2.4.2 menunjukkan kategori risiko bagi projek dan inisiatif strategik. (**KDHBUKTI 2_K2.4.2**). Dua rujukan utama ialah Panduan Pengurusan Risiko UiTM dan Senarai Risiko UiTM. (**KDHBUKTI 3_K2.4.2**).

Sehubungan itu **dalam konteks Pembangunan Pelajar**, 6 elemen utama kemahiran pendidikan abad ke-21, iaitu pemikiran kritis, kerjasama, komunikasi, kreativiti, kewarganegaraan, dan pendidikan karakter (**KDHBUKTI 4_K2.4.2**) dicerakinkan ke dalam program pembelajaran dan pengajaran, mobiliti pelajar, latihan industri, kesukanan, keusahawanan, kerohanian, kebudayaan dan kemasyarakatan, di peringkat universiti, komuniti, kebangsaan dan antarabangsa. Ia diklasifikasikan dalam 27 Projek Khas SAP 2021 (**KDHBUKTI 5_K2.4.2**). Oleh kerana persekitaran 2021 adalah tertakluk kepada Fasa Pandemik COVID-19, program dilaksanakan secara hibrid, iaitu secara fizikal namun kebanyakannya melalui pelbagai platform dalam talian seperti Cisco Webex, Zoom, Microsoft Teams dan Google Meet. Antara program yang memberi impak besar kepada pembangunan pelajar ialah Program “*International Online Speech Communication Competition*”, “*International Triangle Varsity Challenge E-Sports Tournament*”, “*Basic Thai for Social and Workplace Communication Skills*”, “*Warna-Warni Budaya Adat Perkahwinan Masyarakat Islam Malaysia, Indonesia dan Brunei*”, “*penempatan latihan industri pelajar di syarikat multinasional dan antarabangsa* serta inisiatif strategik *mobiliti dan keusahawanan pelajar*. **Dalam konteks Pengurusan Pelajar**, inisiatif aplikasi teknologi dan pendigitalan seperti *P@Dashboard*, *e-Clearance*, *MyGL* dan *MyMCU* merupakan antara inisiatif strategik kampus bagi menyediakan perkhidmatan terbaik kepada semua pemegang taruh terutamanya pelajar.

Justeru, kesemua program dan inisiatif strategik yang dilaksanakan berjaya mencapai objektif strategik dan mengatasi pelbagai risiko, khususnya **risiko kewangan, risiko reputasi dan risiko operasi**. Ketidakecapan menguruskan program sering kali berlaku sekiranya dilaksanakan tanpa mengenalpasti keperluan sebenar pemegang taruh dan tanpa analisis keperluan projek menyebabkan risiko kewangan. Ia dapat diatasi melalui penyertaan bersama pihak luar yang berkepentingan. Penyertaan pihak luar turut menyelesaikan risiko operasi. Pengoperasian program berjalan dengan lancar, strategik dan selamat. Lantaran itu, penyelarasan dan komunikasi yang cekap dengan pihak luar memungkinkan risiko operasi berada di tahap minima. Pada masa yang sama, risiko reputasi dapat diminimumkan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_P01_PB04_PC02_20221_KDHBUKTI 1_K2.4.2_SAP2021 UiTMKDHDH_27 Projek Khas Pembangunan Pengurusan Pelajar UiTMKDHDH.pdf](#)
2. [K0055_P01_PB04_PC02_20222_KDHBUKTI 2_K2.4.2_Rajah 2.4.2 SWOT dan Jadual 2.4.2 Tahap Risiko UiTMKDHDH.pdf](#)
3. [K0055_P01_PB04_PC02_20223_KDHBUKTI 3_K2.4.2_Panduan Pengurusan Risiko UPR UiTM.pdf](#)
4. [K0055_P01_PB04_PC02_20224_KDHBUKTI 4_K2.4.2_6Cs Skills UiTMKDHDH.pdf](#)
5. [K0055_P01_PB04_PC02_20225_KDHBUKTI 5_K2.4.2_Risk Database UiTMKDHDH_Highlighted 27 Projek Khas SAP 2021 UiTMKDHDH.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan dan Pembangunan Pelajar amat berkait rapat dengan produk yang ingin dihasilkan oleh UiTMKDH, iaitu pelajar bergraduasi dalam tempoh yang ditetapkan serta memiliki ciri-ciri yang disasarkan. Dalam pada itu, sejumlah 36 daripada 39 PI yang melibatkan pelajar dicapai untuk tahun 2021 (bersamaan dengan 92%) **(KDHBUKTI 1_K2.4.3)**. Bagi memastikan pencapaian sedemikian, projek-projek khas dan inisiatif strategik dirangka supaya perlaksanaannya mengoptimalkan pencapaian PI. Jadual K2.2 menunjukkan bagaimana inisiatif-inisiatif strategik dikenalpasti di bawah tema Pengurusan dan Pembangunan Pelajar menepati objektif strategik UiTMKDH **(KDHBUKTI 2_K2.4.3)**.

Penekanan dan keutamaan pada 2021 ialah setiap bahagian atau unit yang telah diamanahkan dengan sejumlah PI perlu lebih bertanggungjawab melaksanakan projek khas masing-masing. Pendekatan baru terhadap inisiatif-inisiatif strategik yang digubal telah mengambil kira suasana tahun 2021 yang menyaksikan pelaksanaan PKP, proklamasi perintah darurat, dan jumlah kes COVID19 yang mencanak naik. Jika tahun 2020 memerlukan masyarakat menerima norma-norma baru dalam kehidupan, tahun 2021 menuntut penambahbaikan dalam pendekatan yang diambil. Urusniaga tidak lagi seperti biasa. Contohnya, dengan kewujudan MOU dengan universiti luar, ia dimanfaatkan menerusi penganjuran *Triangle Varsity Challenge eSport Tournament 2021*, *Basic Thai for Social and Workplace Communication Skills* dan *Warna-Warni Budaya Adat Perkahwinan Masyarakat Islam Malaysia, Indonesia dan Brunei* yang semuanya dijalankan secara atas talian. Di samping itu, PI 31, 32 dan 33 yang berkaitan dengan aktiviti pembelajaran berasaskan komuniti dicapai menerusi Projek Khas UKDH2021_HEP31-33 SULAM 2021 HEP. Projek Khas ini menghasilkan 24 aktiviti berteraskan SULAM melalui kursus ko-kurikulum dan kurikulum yang dibentuk dalam program akademik. Manakala, Projek Khas UKDH2021_HEP36- 38 CAREER 2021 HEP pula menghasilkan 8 aktiviti berteraskan kerjaya melalui kerjasama strategik bagi membantu pencapaian PI 36 – 38 **(KDHBUKTI 3_K2.4.3)**.

Pandemik COVID19 dan pelaksanaan PKP semenjak awal 2020 mencetuskan cabaran besar dalam pengurusan pelajar. Keberadaan pelajar di kampus adalah sesuatu yang tidak dapat dilaksanakan dan telah menyukarkan pengendalian kes akademik bagi pelajar yang mempunyai masalah. Khidmat sokongan terhadap pelajar telah ditambah-baik dan diperkembangkan. Natiujahnya, contoh khidmat sokongan yang dibangunkan ialah semakan proses kerja berkaitan sistem penasihat akademik telah menghasilkan *P@Dashboard* **(KDHBUKTI 4_K2.4.3)** yang memudahkan pengendalian kes pelajar yang bermasalah. Di samping itu, pengenalan aplikasi *e-Clearance* memudahkan proses penamatan belajar dengan lebih mudah dan efisien **(KDHBUKTI 5_K2.4.3)**.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_P01_PB04_PC03_20221_KDHBUKTI 1_K2.4.3_Pemetaan PI PP dan PI 2021 UiTMKDH.pdf](#)
2. [K0055_P01_PB04_PC03_20222_KDHBUKTI 2_K2.4.3_Jadual K2.4.3_Objektif Strategik UiTMKDH.pdf](#)
3. [K0055_P01_PB04_PC03_20223_KDHBUKTI 3_K2.4.3_SAP2021 UiTMKDH_27 Projek Khas Pengurusan dan Pembangunan Pelajar UiTMKDH.pdf](#)
4. [K0055_P01_PB04_PC03_20224_KDHBUKTI 4_K2.4.3_P@Dashboard UiTMKDH.pdf](#)
5. [K0055_P01_PB04_PC03_20225_KDHBUKTI 5_K2.4.3_e-Clearance UiTMKDH.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Perancangan strategik sistematik menjadi pemangkin kepada UiTMKDHD menjadi organisasi dinamik dan berdaya saing. Pengurusan dan pelaksanaan inisiatif strategik cekap dan berkesan berdasarkan Projek Khas SAP 2021 (**KDHBUKTI 1_K2.5**) menentukan keberhasilan 27 Projek Khas berkaitan bidang tumpuan (**KDHBUKTI 2_K2.5**). Rajah 2.5 menunjukkan tiga aspek utama inovasi terhasil (**KDHBUKTI 3_K2.5**) yang melibatkan inovasi:

a) Inovasi Pendigitalan Kampus

Inisiatif pendigitalan kampus menepati Tema Strategik Kampus Bestari di bawah Teras Strategik Prestasi Berpandukan Nilai. Ia berkaitan dengan Inisiatif Utama UiTM untuk menyediakan prasarana pendidikan bertaraf dunia (KI132) (**KDHBUKTI 4_K2.5**) dan melaksanakan Inisiatif Transformasi Digital di bawah Projek Keutamaan Naib Canselor UiTM (2021322) (**KDHBUKTI 5_K2.5**). *P@Dashboard*, *E-Clearance*, *MyGL*, *MyMCU* dan *Sistem e-xtvt* merupakan antara jenama inovasi berteraskan aplikasi teknologi yang mendapat sokongan penuh Pengurusan Tertinggi UiTM untuk dilaksanakan di seluruh sistem UiTM.

b) Inovasi Pengajaran & Pembelajaran (P&P)

Beberapa Projek Khas SAP 2021 melibatkan inovasi P&P. Antara Projek Khas dilaksanakan di kampus Kedah ialah pembangunan MOOC (P113) yang dipetakan dengan Teras Strategik Pendidikan Berkualiti dan Prestasi Berpandukan Nilai. Ia berkaitan dengan Inisiatif Utama UiTM, iaitu menyediakan prasarana pendidikan bertaraf dunia (KI132) dan melaksanakan kepelbagaian dan keluwesan penyampaian pendidikan (KI019). (**KDHBUKTI 4_K2.5**). Secara langsung memenuhi Inisiatif Transformasi Digital dan mempertingkatkan P&P berteraskan teknologi di bawah Projek Keutamaan Naib Canselor UiTM (2021322 & 202102) (**KDHBUKTI 5_K2.5**).

c) Inovasi Rangkaian Rakan Strategik dan Alumni

Melalui 27 Projek Khas SAP 2021, potensi mengoptimumkan inovasi melalui kolaborasi bersama rakan strategik menjadi keutamaan. Antaranya, program keusahawanan MASMED bersama rakan industri seperti Nestle dalam projek Nescafe Hub MASMED, program bersama alumni keusahawanan dan program bimbingan kerjaya daripada syarikat terkenal. Projek khas ini penting membangunkan nilai-nilai murni membentuk kerjasama strategik seperti membina komitmen dan kepercayaan, keupayaan kawalan kos pengendalian projek yang dikongsi bersama serta penjimatan kos pelaksanaan program. Kesemua ini dipetakan dengan Teras Strategik Pendidikan Berkualiti (*Quality Education*) dan Prestasi Berpandukan Nilai (*Value-Driven Performance*). Ia berkaitan dengan Inisiatif Utama UiTM, iaitu membina reputasi universiti dengan rakan strategik (KI018) dan melaksanakan rangkaian dan kolaborasi keusahawanan (KI032). (**KDHBUKTI 4_K2.5**). Ia memenuhi Inisiatif “*Universiti untuk Masyarakat*”, dalam melahirkan usahawan dan mempertingkatkan kolaborasi strategik di bawah Projek Keutamaan Naib Canselor UiTM (2021220, 2021109 & 2021214) (**KDHBUKTI 5_K2.5**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_P01_PB05_20221_KDHBUKTI 1_K2.5_SAP2021 UiTMKDHD_27 Projek Khas Pengurusan dan Pembangunan Pelajar UiTMKDHD.pdf](#)
2. [K0055_P01_PB05_20222_KDHBUKTI 2_K2.5_Keberhasilan 27 Projek Khas SAP PP dengan SAP 2021 UiTMKDHD.pdf](#)
3. [K0055_P01_PB05_20223_KDHBUKTI 3_K2.5_Rajah 2.5_Kategori Inovasi UiTMKDHD.pdf](#)
4. [K0055_P01_PB05_20224_KDHBUKTI 4_K2.5_Key Initiative UiTM 2025_Pengurusan dan Pembangunan Pelajar UiTMKDHD.pdf](#)
5. [K0055_P01_PB05_20225_KDHBUKTI 5_K2.5_VC Priority Project 2021_Pengurusan dan Pembangunan Pelajar UiTMKDHD.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Bagi memastikan bidang tumpuan dapat dilaksanakan dengan jayanya, UiTMKDH telah meletakkan pelanggan sebagai fokus utama dalam setiap perancangan dan pelaksanaan aktiviti sama ada di luar atau di dalam UiTM bagi menghasilkan pelajar yang mempunyai ciri-ciri kreatif dan inovasi, keusahawanan, kepimpinan serta berkemahiran berkomunikasi. Pelanggan UiTMKDH sentiasa dilibatkan di dalam bidang tumpuan **PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN PELAJAR**, serta anjuran program Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) dan Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA).

Bagi memastikan pelaksanaan bidang tumpuan berjalan seperti yang ditetapkan, pihak Pengurusan Kanan UiTMKDH telah mengguna pakai mekanisme *Plan, Do, Check* dan *Action* (PDCA) dalam gerak kerja berkaitan bidang tumpuan. Pengurusan Kanan UiTMKDH amat memberi penekanan terhadap **PERANCANGAN** (*Plan*) terhadap inisiatif program yang dijalankan. Seperti mana yang telah dirancang dalam Bengkel Perancangan Strategik pada Februari 2021, setiap program yang dijalankan haruslah menepati petunjuk prestasi (*performance indicator*) yang telah ditetapkan. Objektif Kualiti UiTMKDH, 1 hingga 4 yang telah ditetapkan bertepatan dengan bidang tumpuan. Hasil dari perancangan objektif yang baik dan pengurusan yang sistematik oleh pihak Pengurusan Kanan UiTMKDH membolehkan penglibatan kumpulan sasar dalam beberapa program bidang tumpuan berjaya diadakan, apabila 44 program pembangunan pelajar berjaya dilakukan pada tahun 2021 dan telah mencapai ke semua penunjuk prestasi.

Keterlibatan Pengurusan Kanan UiTMKDH dengan setiap program yang dijalankan sudah pasti akan membuatkan setiap **PERLAKSANAAN** (*Do*) program itu lebih lancar. Kepimpinan UiTMKDH turut menyumbang idea serta nasihat dan telah menggariskan penglibatan pelanggan yang sesuai dengan objektif program bidang tumpuan yang telah dirancang. Kepimpinan UiTMKDH telah menetapkan bahawa aktiviti bidang tumpuan dilaksanakan dengan peruntukan kewangan yang minima daripada bajet UiTMKDH tetapi berimpak tinggi.

Program bidang tumpuan dirangka mengikut keperluan pelajar secara spesifik supaya aktiviti dijalankan memberikan impak yang maksima. Keperluan pelanggan utama dari kalangan pelajar yang terdiri daripada pelajar pra diploma, diploma, ijazah sarjana muda dan sarjana berjaya dipenuhi dengan adanya pelbagai program di peringkat kebangsaan dan antarabangsa. Pelaksanaan program bidang tumpuan yang bersifat akademik dan juga bukan akademik berjaya diadakan di peringkat antarabangsa dan kebangsaan antaranya seperti **latihan industri Forbes 2000** yang dimana pelajar ditempatkan di syarikat antarabangsa, program kemahiran berkomunikasi seperti **Online International English Impromptu Speech Contest for Rajabhat and ASEAN Universities** yang berjaya mengharumkan nama UiTMKDH. Selain itu, di peringkat kebangsaan UiTMKDH berjaya memenangi **Anugerah Tokoh Siswa 2021 Peringkat Kebangsaan** dan juga penganjuran **Pertandingan Cipta Tanglung** anjuran Kelab Mandarin yang melibatkan 13 universiti dari lapan negeri yang mengambil bahagian. Bukan sahaja bidang akademik malahan program bukan akademik terutama dalam bidang sukan turut dimonopoli antaranya **Triangle Varsity Challenge E-Sport Tournament** yang melibatkan 3 buah negara iaitu Thailand, Malaysia dan Indonesia.

Untuk memastikan kelancaran setiap program dan keterlibatan pelanggan, pihak Pengurusan Kanan UiTMKDH mengadakan **PEMANTAUAN** (*Check*). Pengurusan Kanan UiTMKDH mengamalkan kaedah penurunan kuasa kepada PTJ tertentu untuk memantau program bidang tumpuan.

Hasil dari tindakan pemantauan, **TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN** (*Act*) akan diambil dan dikenalpasti oleh Pengurusan Kanan melalui mesyuarat "*post mortem*" yang diadakan setelah selesai sesuatu aktiviti. Maklumbalas daripada pihak pelanggan untuk proses penambahbaikan sentiasa dialu-alukan dan pelbagai medium telah diadakan.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMKDH mewujudkan Sistem Pengurusan Pelanggan berlandaskan inisiatif-inisiatif strategik bagi mencapai objektif Perancangan Strategik. Model Tumpuan Pelanggan seperti **KDHBUKTI 1 K3.2** digunakan sebagai garis panduan mengenalpasti kumpulan sasaran dan keperluan mereka. UiTMKDH juga komited memberi perkhidmatan yang efisien dan efektif kepada pelanggan dan pihak berkepentingan dengan memahami dan menepati keperluan pelanggan, memastikan dan menangani risiko serta menganalisa peluang yang memberi kesan terhadap peningkatan kepuasan hati pelanggan. Segmen kumpulan sasaran adalah terdiri daripada kumpulan dalaman dan luaran, rujuk **KDHBUKTI 2 K3.2**.

Program yang dijalankan melibatkan kumpulan sasaran diadakan di peringkat antarabangsa dan kebangsaan. Antara program antarabangsa, seperti program kemahiran berkomunikasi **Online International English Impromptu Speech Contest for Rajabhat and Asean Universities** yang melibatkan 3 orang pelajar dari FPP yang dibimbing oleh 4 orang jurulatih yang merupakan pensyarah dari APB dan seorang dari FSKM. Selain itu, pelajar UiTMKDH juga didedahkan dengan Bahasa Thai di dalam program **Basic Thai for Social and Workplace Communication Skills** yang melibatkan 140 pelajar dari UiTMKDH dan Asia Tenggara universiti. Dengan adanya jurulatih berpengalaman yang memenangi sukan **PES KARISTA Virtual Edition 2021**, pelajar dan unit sukan UiTMKDH menganjurkan program berprestasi sukan virtual antarabangsa **Triangle Varsity Challenge E-Sport Tournament** yang melibatkan 3 buah negara iaitu Indonesia, Thailand dan Malaysia sendiri, yang melibatkan 200 orang pelajar. Seterusnya, program anjuran Unit Kebudayaan BHEP UiTMKDH dengan kerjasama Kelab Keseda, **Warna-Warni Budaya Adat Perkahwinan Masyarakat Islam Malaysia, Indonesia dan Brunei** mendorong para pelajar memahami budaya dalam konteks adat perkahwinan dalam rumpun Melayu melibatkan 700 orang pelajar dari UiTMKDH dan IPTA di Malaysia dan antarabangsa. Seramai 13 orang pelajar juga berjaya menempatkan diri di dalam **latihan industri** di syarikat yang tersenarai **Forbes 2000** sebagai contoh di Malayan Banking, Petronas dan Baker Hughes **KDHBUKTI 3 K3.2**.

Bagi mencetuskan minat dan memahami budaya bangsa lain, pelajar UiTMKDH menganjurkan **Pertandingan Cipta Tanglung**, melibatkan 40 peserta dari 13 universiti dari lapan negeri yang berbeza. Pelajar UiTM terdiri dari 6 kampus yang berbeza iaitu, UiTMKDH, Perlis, Kelantan, Puncak Alam, Terengganu dan Melaka. Manakala universiti awam dan swasta juga turut menyertai program ini antaranya dari UUM, MSU, UniMAP, IPGK Kampus Darul Aman, UMK, USM dan UMP, rujuk **KDHBUKTI 4 K3.2**

Selain itu, program tahunan lain seperti program kesukarelawanan antaranya **FSKM4U 7.0: Ihya' Ramadhan** yang melibatkan 69 orang pelajar miskin FSKM, pekerja am kontrak UiTMKDH dan keluarga asnaf di sekitar Merbok. Semasa bencana alam berlaku, 22 orang pelajar UiTMKDH dilibatkan dalam dua misi kemanusiaan iaitu **Misi Pasca Banjir Selangor** dan **Bantuan Pasca Banjir Kilat 2021**.

Di samping itu, inisiatif yang dibuat oleh FSKM dalam usaha untuk membantu pelajar yang lemah melibatkan 58 pelajar dan 6 orang pensyarah berpengalaman dalam program **Bengkel Pemantapan Pembelajaran Kursus Terpilih MAT120, MAT183 dan MAT210**. Penglibatan pelajar dalam sukan peringkat kebangsaan, **KARISMA Virtual Edition 2021** berjaya mengharumkan nama UiTMKDH apabila berjaya memenangi pingat perak dalam **E-Sport : PES** rujuk **KDHBUKTI 5 K3.2**. Kemudiannya, program usahawan bimbingan **Myagrosis Agro Niaga (Icip-icip)** anjuran Masmed UiTMKDH mengetengahkan teknik asas perniagaan yang dimana pelajar diberi peluang menjadi franchisee Uncle Best Mart.

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_T01_TB02_20221_KDHBUKTI 1_K3.2 Model Tumpuan Pelanggan.pdf](#)
2. [K0055_T01_TB02_20222_KDHBUKTI 2_K3.2 Segmen Kumpulan Sasar.pdf](#)
3. [K0055_T01_TB02_20223_KDHBUKTI 3_K3.2 Senarai nama pelajar latihan industri.pdf](#)
4. [K0055_T01_TB02_20224_KDHBUKTI 4_K3.2 Pertandingan Cipta Tanglung.pdf](#)
5. [K0055_T01_TB02_20225_KDHBUKTI 5_K3.2 KARiSMA Virtual Edition 2021.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Data pelanggan diperoleh dan dikumpul melalui pelbagai medium; salah satunya melalui **Aduan Maklumbalas Pelanggan (AMP)**. Ini memudahkan pelanggan serta bertindak sebagai platform penyaluran maklumat, pendapat, aduan atau cadangan kepada pihak HEP sekaligus kepada universiti. Ini adalah bagi memastikan bidang tumpuan dapat dijalankan dengan baik secara tidak langsung memuaskan kegirangan hati pelanggan. Kumpulan pelanggan UiTMKDH dikenalpasti berdasarkan program-program yang diadakan di dalam UiTMKDH rujuk **KDHBUKTI 1 K3.3**. Maklumbalas pelanggan diperolehi melalui saluran kaedah rujuk **KDHBUKTI 2 K3.3**. Dalam merangka setiap program, UiTMKDH sentiasa memastikan keterlibatan pelanggan rujuk **KDHBUKTI 3 K3.3** bersesuaian dengan objektif aktiviti yang dianjurkan. **KDHBUKTI 4 K3.3** menunjukkan tarikh, waktu dan tempat mesyuarat-mesyuarat peringkat JKE yang dijalankan sepanjang tahun 2021.

Kemahiran berkomunikasi dan kepimpinan para pelajar dapat ditingkatkan melalui keterlibatan pelajar dalam program yang berbentuk akademik seperti **Bengkel Pemantapan Pembelajaran Kursus Terpilih** dan bukan akademik seperti penganjuran **Pertandingan Cipta Tanglung** sepanjang sesi perkuliahan. Penulisan ilmiah merupakan satu bentuk penulisan formal untuk mempersembahkan sesuatu idea, konsep, kajian melibatkan penulis merujuk kepada sesuatu sumber yang ada autoriti. Oleh hal yang demikian, pihak UiTMKDH telah menganjurkan **The 1st International Virtual Conference Public Policy and Social Science (I-VCPPS 2021)**. Program ini telah menggalakkan komuniti UiTMKDH terutamanya golongan pelajar untuk menyediakan dan membentangkan hasil penulisan ilmiah yang berkualiti terutama sekali buat pelajar semester 5 dan 6 dari FSPPP. Program **BMC ENT300** adalah pertandingan yang membuka peluang kepada pelajar mengenai perniagaan. Peserta diberi pendedahan rasional dan teknik penggunaan Business Model Canvas (BMC) dalam menjana idea perniagaan yang realistik dan boleh diusahakan merupakan pelajar yang mengambil kursus ENT300 dan ENT530.

Maklumat penyertaan serta kertas kerja penganjuran program perlu dimajukan kepada BHEP melalui Majlis Perwakilan Pelajar (MPP) untuk saringan awal bagi menentukan nilai impak sesuatu program.

Selain itu, laporan penyertaan dan penganjuran program yang lengkap perlu disediakan oleh pelajar atau penasihat persatuan/program dan perlu diserahkan kepada BHEP dan perlu memuat naik laporan atau mengemaskini di laman <https://ikedah.uitm.edu.my/iAktiviti/eXtv/> untuk tujuan rekod dalam tempoh dua minggu selepas penganjuran program. Sekiranya laporan tersebut gagal dihantar, aktiviti persatuan/ kelab/ fakulti yang seterusnya akan dibekukan oleh BHEP. **KDHBUKTI 5 K3.3** menunjukkan ringkasan carta alir permohonan penganjuran program oleh persatuan/ kelab/ fakulti pelajar (boleh rujuk lampiran carta alir proses semakan dan kelulusan aktiviti pelajar dan surat permohonan mendapatkan kelulusan bagi program)

Daripada masa ke semasa, BHEP juga telah merangka penambahbaikan daripada aspek proses kelulusan kertas kerja. Semua persatuan/ kelab/ fakulti digalakkan untuk merancang dan menyerahkan kertas kerja penganjuran aktiviti untuk semester berikutnya ketika cuti semester sedang berlangsung.

-
1. [K0055_T01_TB03_20221_KDHBUKTI 1_K3.3 Kaedah Pengurusan maklumat pelanggan.pdf](#)
 2. [K0055_T01_TB03_20222_KDHBUKTI 2_K3.3 Kumpulan pelanggan terlibat dan bagaimana dikenalpasti.pdf](#)
 3. [K0055_T01_TB03_20223_KDHBUKTI 3_K3.3 Senarai projek atau aktiviti pelajar sepanjang 2021.pdf](#)
 4. [K0055_T01_TB03_20224_KDHBUKTI 4_K3.3 Tarikh, waktu dan tempat mesyuarat-mesyuarat Peringkat JKE yang dijalankan sepanjang tahun 2021.pdf](#)
 5. [K0055_T01_TB03_20225_KDHBUKTI 5_K3.3 Ringkasan carta alir permohonan penganjuran program oleh persatuan_kelab pelajar.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi memastikan penglibatan pelanggan secara menyeluruh, UiTMKDH telah mengenal pasti ganjaran yang akan diperolehi bagi setiap pelanggan dalaman dan luaran, seperti yang dinyatakan dalam **KDHBUKTI 1 K3.4.1**.

Manfaat kepada kumpulan sasaran dapat direalisasikan menerusi program latihan industri, di mana pelajar mendapat peluang untuk menjalani **latihan industri di syarikat terkemuka yang tersenarai di Forbes 2000**. Manakala bagi program **Warna-Warni Budaya Adat Perkahwinan Masyarakat Islam Malaysia, Indonesia dan Brunei dalam Cabaran Norma Baru Pandemik Covid-19** salah satu aktiviti kebudayaan dan kemasyarakatan yang dianjurkan secara kolaborasi di antara Unit Kebudayaan BHEP UiTMKDH dengan tokoh seni dari empat universiti untuk **berkongsi ilmu pengetahuan** kepada pelajar UiTMKDH berkaitan budaya adat perkahwinan masyarakat Islam yang **diamalkan dalam norma baru sepanjang Covid-19** bagi tiga buah negara **KDHBUKTI 2 K3.4.1**. Seterusnya bagi program **Basic Thai for Social and Workplace Communication Skills** di peringkat antarabangsa yang dianjurkan bertujuan untuk **meningkatkan kebolehan komunikasi** pelajar di UiTMKDH dan Rajabhat Universiti dan meningkatkan nilai tambah pelajar di kedua-dua universiti dalam persediaan memasuki ke alam pekerjaan **KDHBUKTI 3 K3.4.1**. Melalui pertandingan **Online International English Impromptu Speech Contest for Rajabhat and Asean Universities** yang menguji kemahiran **berkomunikasi pelajar**, seorang pelajar dari Fakulti Pengurusan Perniagaan UiTMKDH telah memenangi tempat ketiga **KDHBUKTI 4 K3.4.1**. Manakala, program **Triangle Varsity Challenge E-Sport Tournament 2021** merupakan sukan esport yang dianjurkan oleh Unit Sukan UiTMKDH dan pelajar sendiri melibatkan tiga universiti dari tiga buah negara iaitu Malaysia, Indonesia dan Thailand. Program ini dapat **menambah kenalan serta mewujudkan jalinan kerjasama yang baik di antara UiTMKDH dan universiti luar negara** dan **memupuk semangat kepimpinan** di antara pelajar sendiri. **Misi Pasca Banjir Selangor** yang telah dijalankan pada 28 Disember 2021 serta **Bantuan Pasca Banjir Kilat 2021** pada 26 Disember 2021 oleh sukarelawan dari UiTMKDH bertujuan membantu dan meringankan beban secara mangsa-mangsa banjir dan secara tidak langsung dapat **memberi peluang untuk berbakti** kepada masyarakat yang lebih memerlukan **KDHBUKTI 5 K3.4.1**

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_T01_TB04_TC01_20221_KDHBUKTI 1_K3.4.1 Kebaikan_ganjaran kepada pelanggan.pdf](#)
2. [K0055_T01_TB04_TC01_20222_KDHBUKTI 2_K3.4.1 Warna-Warni Budaya Adat Perkahwinan.pdf](#)
3. [K0055_T01_TB04_TC01_20223_KDHBUKTI 3_K3.4.1 Basic Thai for Social and Workplace Communication Skills.pdf](#)
4. [K0055_T01_TB04_TC01_20224_KDHBUKTI 4_K3.4.1 Online International English Impromptu Speech Contest for Rajabhat and Asean Universities.pdf](#)
5. [K0055_T01_TB04_TC01_20225_KDHBUKTI 5_K3.4.1 Misi Bantuan Bencana Alam.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko dibentuk sebagai sebahagian daripada kawalan dalaman universiti dan pengaturan tadbir urus. Ia membantu untuk mengenalpasti ketetapan perancangan dan keberkesanan langkah-langkah pencegahan risiko atau penambahbaikan yang diambil. Semestinya, setiap program yang dilaksanakan mempunyai risiko-risiko yang mampu menghalang atau menjejaskan pelaksanaan bidang tumpuan. Pihak pengurusan UiTMKDH terlibat secara langsung dalam pemantauan kepuasan pelanggan berdasarkan Objektif Kualiti UiTMKDH dan KPI Perancangan Strategik UiTMKDH. Selain itu, risiko-risiko yang menjadi halangan pencapaian objektif juga dinilai dengan teliti agar usaha penambahbaikan berterusan dapat dilakukan melalui kajian semula.

Oleh yang demikian, pelan tindakan telah dirangka untuk mengatasi risiko-risiko yang dikenalpasti tersebut. **KDHBUKTI 1 K3.4.2** menunjukkan pelan pengurusan risiko yang berkaitan dengan tumpuan pelanggan.

Terdapat 4 tahap risiko telah diwujudkan oleh Pengurusan Kanan yang terdiri daripada Rendah, Sederhana, Tinggi dan Ekstrem yang mungkin menghalang penglibatan pelanggan. **KDHBUKTI 2 K3.4.2** di bawah menyatakan risiko yang boleh menjejaskan penglibatan pelanggan serta perancangan yang diambil oleh pihak jawatankuasa program untuk mengatasi risiko tersebut. **KDHBUKTI 3 K3.4.2** merupakan ringkasan terhadap perancangan dan pelaksanaan tumpuan pelanggan dalam mengenal pasti risiko dan tindakan pihak pengurusan terhadap maklumbalas pelanggan.

Pemantauan ke atas setiap program yang dijalankan dilaksanakan melalui pelaporan mesyuarat di peringkat BHEA, BHEP, BPJI atau ke peringkat yang lebih tinggi seperti JKEN, MPK dan MKSP. Namun risiko program atau aktiviti tidak dilaporkan atau program tidak direkod, tidak lengkap dan dikemaskinikan adalah tahap sederhana. Dengan kajian semula rekod yang dibuat secara manual telah ditukar dengan penggunaan Sistem Repositori Aktiviti atau eXtvt sebagai satu inovasi yang dibuat oleh UiTMKDH.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_T01_TB04_TC02_20221_KDHBUKTI 1_K3.4.2 Pelan Pengurusan Risiko bagi Tumpuan Pelanggan Program-Program Bidang Tumpuan.pdf](#)
2. [K0055_T01_TB04_TC02_20222_KDHBUKTI 2_K3.4.2 Kenal pasti risiko dan pemantauan risiko.pdf](#)
3. [K0055_T01_TB04_TC02_20223_KDHBUKTI 3_K3.4.2 Ringkasan Risiko dan tindakan pihak pengurusan terhadap maklumbalas pelanggan.pdf](#)
- 4.
- 5.

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Sesuatu projek yang dirancang dengan baik memerlukan proses pemantauan yang berkesan agar ia berjalan dengan lancar. Penglibatan pelanggan dalam proses penambahbaikan juga amat penting dalam meningkatkan kualiti program seperti dalam **KDHBUKTI 1 K3.4.3**

Kepentingan relatif setiap program bidang tumpuan juga menyumbang kepada kecemerlangan UiTMKDH dalam mengurus tadbir hal ehwal dan pembangunan pelajar di peringkat Universiti Awam dan Kementerian Pengajian Tinggi. Ini membantu UiTM melahirkan pelajar yang cemerlang, berkebolehan dan berkemahiran tinggi bagi memenuhi pasaran pekerjaan serta turut menyumbang kepada usaha memaju dan membina bangsa dan negara. Dalam menjaga kebajikan pelanggan dalaman dan luaran dalam **aktiviti keusahawanan, Borang Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan** dirujuk dan beberapa cadangan untuk penambahbaikan telah diutarakan seperti mempelbagaikan menu, mengadakan promosi mingguan, menyediakan perkhidmatan Cash On Delivery (COD), mengadakan kiosk di Blok Malinja dan memaparkan senarai menu untuk hari-hari berkenaan.

Program yang berbentuk ilmiah seperti webinar secara atas talian berjalan dengan lancar, namun begitu terdapat masalah teknikal dan pengurusan masa. Sebagai contoh program **i-VCPPSS 2021** yang menghadapi masalah teknikal seperti komputer riba 'hang', 'freeze' atau langsung tidak bergerak oleh salah seorang pembentang telah menyebabkan peserta yang hadir tidak dapat melihat screen sharing daripada pembentang seterusnya. Seterusnya, borang kehadiran yang telah diedarkan tidak dapat diisi oleh pensyarah dan peserta yang hadir. Tindakan penambahbaikan untuk program yang berbentuk webinar, pihak penganjur akan menguruskan sendiri slide pembentangan supaya tiada lagi masalah teknikal yang berlaku selain akan membuat persiapan lebih awal ataupun rehearsal untuk memahirkan diri sekiranya berlaku masalah teknikal rujuk **KDHBUKTI 2 K3.4.3**.

Kepimpinan UiTMKDH komited meningkatkan keperluan dan kepuasan kumpulan sasar menerusi penambahbaikan bagi setiap projek yang dilaksanakan di peringkat universiti, kebangsaan dan antarabangsa.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_T01_TB04_TC03_20221_KDHBUKTI 1_K3.4.3 Pelan tindakan penambahbaikan.pdf](#)
2. [K0055_T01_TB04_TC03_20222_KDHBUKTI 2_K3.4.3 Sampel komen pelanggan.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTMKDH telah berjaya membangun dan melaksanakan **sistem Repositori Aktiviti (eXtv)** iaitu sistem penghantaran laporan aktiviti. Sebelum adanya sistem ini, penghantaran laporan adalah secara hardcopy.

Selain itu, antara inovasi yang berjaya dibangunkan oleh pihak UiTMKDH di atas platform ikedah.uitm.edu.my **Sistem Bersepadu UiTMKDH** adalah seperti **KDHBUKTI 1 K3.5**. Sebagai contoh eRespon adalah salah satu medium komunikasi antara pelanggan dalaman dan luar menyampaikan cadangan, aduan, makluman dan pertanyaan.

Untuk sistem iAkademik yang memberi tumpuan kepada pelanggan utama iaitu pelajar adalah **P@Dashboard (Sistem Penasihat Akademik)** dan **eClearance (Sistem Pengurusan Clearance Online)** di bawah pemilik sistem BHEA. Sistem Penasihat Akademik (PA) dalam talian atau P@Dashboard **KDHBUKTI 2 K3.5** adalah sistem yang disediakan berasaskan aplikasi web bagi membantu BHEA untuk memantau dan membuat laporan proses PA yang berlaku di kampus. Sistem P@Dashboard adalah sistem dalaman UiTM dan hanya boleh dicapai oleh pengguna berdaftar sebagai staf atau pelajar UiTM sahaja. Mempunyai empat pengguna utama iaitu pelajar, pensyarah, penasihat akademik dan ahli jawatankuasa penasihat akademik. Setiap pengguna mempunyai kepentingan dan penggunaannya. Dengan kewujudan Sistem P@Dashboard yang mempunyai ciptaan nilai (*value creation*) seperti nilai organisasi, prestasi dan kecekapan BHEA dalam menyelia fungsi penasihat akademik, keselamatan dan integriti pengkalan data, kompetensi model insan dan pembudayaan inovasi serta mesra perancangan strategik bagi kampus. Selain itu, ciptaan nilai sosial merangkumi kualiti hidup, keseimbangan kerja/hidup, nilai tambah kepada ekonomi dan kepercayaan oleh pelanggan.

Berikutan PANDEMIK COVID-19 pada tahun 2021 di Malaysia dengan kes yang meningkat, adalah tidak wajar untuk berjalan aktiviti 'Clearance' untuk pelajar yang telah tamat pengajian di UiTM. Sistem eClearance **KDHBUKTI 3 K3.5** ini dibuat bertujuan untuk memudahkan pelajar membuat permohonan 'Clearance' secara atas talian dan tidak perlu lagi untuk datang ke kampus untuk tujuan tersebut.

Program usahasama yang berterusan yang melibatkan pelajar terutamanya dari Thepsatri Rajabhat Universiti membolehkan mereka memperbaharui MoU bermula dari 2021 sehingga tahun 2024.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_T01_TB05_20221_KDHBUKTI 1_K3.5 Sistem Bersepadu UiTMKDH.pdf](#)
2. [K0055_T01_TB05_20222_KDHBUKTI 2_K3.5 Sistem P@Dashboard.pdf](#)
3. [K0055_T01_TB05_20223_KDHBUKTI 3_K3.5 Sistem eClearance.pdf](#)
- 4.
- 5.

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pencapaian bidang tumpuan UiTMKDH adalah berdasarkan Pelan Strategik Tahun 2021 UiTM Cawangan Kedah. Ini adalah selari dengan aspirasi Pelan Strategik UiTM 2025 khusus kepada sasaran Petunjuk Prestasi (*Performance Indicator* – PI). Setiap bahagian antaranya Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP), Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA), Unit Pengurusan Kualiti serta Unit Kerjaya dan Kaunseling bertanggungjawab di dalam perancangan, pelaksanaan, pemantauan serta penambahbaikan prestasi UiTMKDH. Aktiviti pengukuran dan penilaian bidang tumpuan dilandaskan seiring dengan objektif pelan strategik untuk menghasilkan graduan yang seimbang dan mempunyai daya keusahawanan yang kompeten di peringkat global. Oleh itu, kitaran *Plan, Do, Check, Act* (PDCA) telah digunakan sebagai kerangka kerja bagi memastikan pencapaian bidang tumpuan berada di landasan yang ditetapkan.

Pengukuran UiTMKDH dirancang dengan mengenalpasti beberapa instrumen pengukuran yang boleh digunakan untuk mengukur dan menilai bidang tumpuan. Instrumen ini dibahagikan kepada dua kategori pengukuran utama iaitu pengurusan sistem dan pembangunan pelanggan. Pengumpulan data daripada instrumen pengukuran ini menjadi satu input yang penting kepada setiap bahagian di UiTMKDH. Sebagai contoh, instrumen pengukuran seperti Petunjuk Prestasi (PI), Laporan Tahunan 2021 UiTM Cawangan Kedah dan beberapa lagi instrumen telah dikenal pasti daripada aspek kesahihan, kebolehpercayaan dan kebolehgunaan dalam pengumpulan data. Seterusnya, data-data yang diterima dikumpulkan dan dianalisis untuk digunakan sebagai pengukuran.

Data-data diperoleh melalui pelbagai sumber merangkumi maklum balas aktiviti/soal selidik keberkesanan aktiviti, laporan aktiviti, dapatan dari post-mortem selepas aktiviti, dan data-data aduan pelanggan. Maklumat-maklumat yang diperoleh dikongsi di peringkat dalaman dan luaran UiTMKDH melalui pelbagai platform seperti *Facebook* (FB) UiTM Sungai Petani, Merbok, Kedah, siaran langsung FB, Klik Kedah 2021, dan keratan akhbar.

Input-input yang diperoleh ini dikemaskini melalui aplikasi atas talian dan melalui laporan-laporan yang disahkan oleh ketua bahagian/unit dan fakulti yang berkenaan seterusnya digunakan untuk proses penambahbaikan dan semakan semula. Setiap data diukur dan dianalisis samada setiap selepas aktiviti dijalankan, setiap kali permohonan diterima atau setiap semester.

Pihak pengurusan BHEP juga mengadakan semakan secara berkala dan juga perkongsian serta penyebaran maklumat berkenaan aktiviti berkaitan pelajar melalui pelbagai sesi mesyuarat pada setiap tahun. Faktor-faktor risiko secara dalaman dan luaran merangkumi proses semakan dokumen pendaftaran pelajar, kegagalan IT serta keupayaan teknologi UiTMKDH, program-program yang sesuai untuk memenuhi pasaran industri serta memastikan graduan bersedia untuk bekerja turut dikenalpasti bagi memastikan proses kerja yang teratur serta menepati keperluan pelajar.

Berdasarkan analisa data-data yang diperoleh, pelaksanaan aktiviti pemantauan serta pengurusan risiko yang dilakukan, proses penambahbaikan dilaksanakan. Prestasi pengurusan sebelum dan selepas proses penambahbaikan dilakukan digunakan sebagai penanda aras peningkatan pencapaian bidang tumpuan yang dipilih.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pencapaian bidang tumpuan UiTMKDHD pada tahun 2021 diukur dan dinilai menggunakan beberapa instrumen yang dibahagi kepada dua kategori iaitu pengurusan dan pembangunan pelanggan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur pengurusan pelanggan adalah seperti pembangunan sistem eXtvt, eRespon, eClearance dan sistem-sistem dari inovasi Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) yang diperkenalkan oleh Unit Kesihatan seperti MyMCU serta my GL v.2 dan P@Dashboard yang merupakan inovasi dari KIK juga. Bagi pembangunan pelanggan pula, kaedah pencapaian bidang tumpuan diukur menerusi laporan aktiviti yang diperoleh dari sistem eXtvt yang dibangunkan oleh UiTMKDHD, borang laporan penutup dan penilaian penganjuran aktiviti pelajar, Laporan Tahunan 2021 UiTM Cawangan Kedah, media sosial (FB UiTM Sungai Petani, Merbok, Kedah, siaran langsung FB dan Klik Kedah 2021), keratan akhbar dan Petunjuk Prestasi (PI) 2021 UiTMKDHD (**KDHBUKTI 1_K4.2_1-5**).

Bagi merealisasikan petunjuk PI, pelbagai inisiatif dan mekanisme dilaksanakan supaya petunjuk PI sentiasa berada dalam pemantauan Unit Strategik & Transformasi Universiti (USTU). Antaranya, agenda Pelan Perancangan Strategik (SAP) dititipkan sebagai rujukan utama dalam semua bentuk mesyuarat, bengkel, perancangan program dan penghasilan dokumen agar selari dengan aspirasi Pelan Strategik UiTM 2025, khususnya merujuk kepada sasaran PI universiti dalam memperkasakan pelan strategik kampus. Data prestasi dikumpulkan dan dikemaskini setiap bulan dan pencapaian dibentangkan setiap suku tahun. Pada suku ketiga, mesyuarat khas pencapaian prestasi kampus diadakan untuk memastikan PI kampus selari dengan tahap pencapaian yang disasarkan. Rajah K4.2:6 menunjukkan ringkasan bagi jumlah pemegang PI bagi setiap bahagian untuk keseluruhan bidang tumpuan manakala Jadual K4.2:1 menunjukkan pengukuran PI bidang tumpuan UiTMKDHD bagi tahun 2021 (**KDHBUKTI 2_K4.2 dan KDHBUKTI 3_K4.2**).

Bagi setiap suku tahun, bilangan dan prestasi pencapaian akan dipertingkatkan untuk memastikan pencapaian PI menepati sasaran tahunan. Berdasarkan jadual tersebut, hampir ke semua PI dalam bidang tumpuan telah mencapai sasaran pada suku kedua tahun 2021 kecuali PI13, PI20, PI49 dan PI85, PI90.

Jadual K4.2:2 menunjukkan ringkasan beberapa pencapaian aktiviti bidang tumpuan UiTMKDHD melibatkan program di peringkat antarabangsa dan kebangsaan (**KDHBUKTI 4_K4.2**). Penganjuran program bagi pembangunan pelajar melibatkan program ilmiah dan akademik, aktiviti kesukanan, program kemasyarakatan, kebudayaan, kerohanian dan keusahawanan. Antara pencapaian pelajar adalah pelajar memenangi pertandingan yang dianjurkan seperti pertandingan Cipta Tanglung, KARISMA *Virtual Edition* 2021 dan *Online International English Impromptu Speech Contest for Rajabhat and Asean Universities*. Pelajar tidak hanya melibatkan diri dalam aktiviti kesukanan dan program akademik, mereka juga melibatkan diri dalam aktiviti kemasyarakatan dan khidmat sosial. Misi bantuan banjir kilat di Selangor telah disertai oleh 23 orang pelajar UiTMKDHD.

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_A01_AB02_20221_KDHBUKTI 1_K4.2_1-5 Instrumen yang digunakan untuk mengukur dan menilai bidang tumpuan.pdf](#)
2. [K0055_A01_AB02_20222_KDHBUKTI 2_K4.2 Ringkasan bagi jumlah pemegang PI bagi setiap bahagian.pdf](#)
3. [K0055_A01_AB02_20223_KDHBUKTI 3_K4.2 Pengukuran PI UiTMKDHD bagi tahun 2021.pdf](#)
4. [K0055_A01_AB02_20224_KDHBUKTI 4_K4.2 Antara Pencapaian Program dan Aktiviti Melibatkan Pelajar UiTMKDHD Pada Tahun 2021.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Rajah K4.3:1, K4.3:2 dan K4.3:3 menunjukkan item ukuran dan data-data yang dikumpul berkaitan dengan bidang tumpuan UiTMKDH mengikut kekerapan yang berbeza iaitu pada selepas aktiviti dijalankan, setiap kali permohonan diterima atau setiap semester (**KDHBUKTI 1_K4.3_1-3**).

Data-data ini dikumpul melalui instrumen pengukuran seperti yang dinyatakan dalam **Bahagian 4.2 (PENDEKATAN)**. Antara item ukuran yang digunakan adalah laporan-laporan aktiviti, laporan majikan dan penyelia bagi pelajar yang menjalankan latihan industri dan maklum balas pengguna (**KDHBUKTI 2_K4.3**).

Pemantauan terhadap data-data yang dikumpul juga adalah penting dalam menentukan tahap prestasi dan pencapaian UiTMKDH. Kebanyakan program akademik di peringkat antarabangsa mahupun kebangsaan diukur pencapaiannya selepas setiap aktiviti melalui laporan aktiviti dan juga maklum balas peserta. Pencapaian UiTMKDH dalam aktiviti-aktiviti kebudayaan dan warisan yang disertai pelajar-pelajar UiTMKDH di peringkat kebangsaan dan antarabangsa juga diukur melalui laporan aktiviti dan maklum balas peserta selepas setiap aktiviti diadakan.

Pengukuran pengurusan pelajar menggunakan sistem myGL v.2, eRespon dan myMCU diukur dan dipantau pencapaiannya setiap kali permohonan diterima. Selain itu, data-data yang diperoleh berkaitan dengan sistem eClearance, sistem P@Dashboard, latihan industri dan keberkesanan graduan dikumpul pada setiap semester.

Setiap data yang diperoleh dipantau oleh BHEA, BHEP, Unit Pengurusan Kualiti, Unit Komunikasi Korporat ataupun Unit Kesihatan mengikut bidang tumpuan utama yang berkenaan dan dibentangkan di dalam Mesyuarat Pengurusan Kanan (**KDHBUKTI 3_K4.3**). Pemantauan dan analisis data ini penting dalam memastikan kepuasan hati pelajar, pencapaian objektif projek serta prestasi sesebuah pengurusan dan pembangunan pelajar.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_A01_AB03_20221_KDHBUKTI 1_K4.3_1-3 Item ukuran, jenis data dan kaedah analisis.pdf](#)
2. [K0055_A01_AB03_20222_KDHBUKTI 2_K4.3 Tumpuan ukuran utama, instrumen pengukuran dan pencapaian bidang tumpuan.pdf](#)
3. [K0055_A01_AB03_20223_KDHBUKTI 3_K4.3 Pemantauan data mengikut bidang.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Hasil daripada penganalisaan data dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Kanan (MPK) yang dijalankan pada setiap bulan. Mesyuarat tersebut dihadiri oleh pihak pengurusan eksekutif dan pihak pengurusan fakulti dan bahagian. Terdapat dua pelaporan risiko yang dilakukan oleh Fakulti dan Bahagian. Pelaporan tersebut adalah pelaporan risiko untuk perancangan strategik dan pelaporan risiko untuk pengurusan harian.

Untuk risiko bagi perancangan strategik, Fakulti dan Bahagian berbincang mengenai program yang bakal dilaksanakan dan menyatakan risiko yang bakal dihadapi dalam melaksanakan program yang telah dirancang. Ia berdasarkan input dalam mesyuarat pengurusan kanan, mesyuarat BHEA, mesyuarat BHEP, mesyuarat ICAN dan mesyuarat MASMED. Ia perlu selari dengan panduan yang telah dikeluarkan oleh pihak Unit Strategik & Transformasi Universiti (USTU). Selepas proses ini, pihak pengurusan Fakulti dan Bahagian beserta pihak USTU akan membentangkan dan berbincang mengenai pembahagian PI universiti. Selepas ia dipersetujui, pihak USTU akan mengumpul maklumat dan memantau status PI mengikut bahagian pada setiap bulan. Jadual K4.4.1:1 adalah bukti peratusan PI mengikut bahagian hasil pemantauan yang dilakukan pada setiap bulan **(KDHBUKTI 1_K4 .4.1)**.

Bahagian Hal Ehwal Akademik (HEA) UiTMKDH telah mengadakan beberapa mesyuarat untuk meningkatkan keupayaan dan kecekapan pensyarah dalam memberi yang terbaik kepada pelajar. Ia juga dapat membantu dalam meningkatkan kualiti graduan. Jadual K4.4.1:2 menunjukkan tarikh, waktu dan tempat mesyuarat-mesyuarat peringkat JKE yang dijalankan sepanjang tahun 2021 **(KDHBUKTI 2_K4.4.1)**

Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) telah mengadakan mesyuarat jawatankuasa tabung hal ehwal pelajar sebanyak dua kali setahun. Di dalam mesyuarat tersebut, pihak ahli jawatankuasa akan meluluskan projek aktiviti pelajar. Jadual 4.4.1:3 adalah senarai projek atau aktiviti pelajar yang dibincangkan dalam mesyuarat tersebut **(KDHBUKTI 3_K4.4.1)**.

Untuk risiko pengurusan harian, Unit Pengurusan Risiko (UPR) memohon Fakulti dan Bahagian untuk membuat pelaporan mengenai kebarangkalian risiko yang akan wujud. Pelaporan ini dibuat berdasarkan input daripada mesyuarat BHEA, BHEP, ICAN dan MASMED. Pelaporan tersebut dibuat dalam sistem e-RMS yang akan dipantau dari masa ke masa oleh UPR untuk tindakan pihak Fakulti dan Bahagian seperti contoh pelaporan dalam laporan K4.4.1:4 **(KDHBUKTI 4_ K4.4.1)**.

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_A01_AB04_AC01_20221_KDHBUKTI 1_K4.4.1 Peratusan pencerapan status PI mengikut bahagian pada setiap bulan.docx.pdf](#)
2. [K0055_A01_AB04_AC01_20222_KDHBUKTI 2_K4.4.1 Tarikh, waktu dan tempat mesyuarat-mesyuarat Peringkat JKE yang dijalankan sepanjang tahun 2021.docx.pdf](#)
3. [K0055_A01_AB04_AC01_20223_KDHBUKTI 3_K4.4.1 Senarai projek atau aktiviti pelajar sepanjang 2021.pdf](#)
4. [K0055_A01_AB04_AC01_20224_KDHBUKTI 4_K4.4.1 Contoh senarai pendaftaran risiko.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko diukur berdasarkan Panduan Pengurusan Risiko Universiti Teknologi MARA. Risiko boleh dikategorikan kepada empat tahap iaitu risiko tahap ekstrem, risiko tahap tinggi, risiko tahap sederhana dan risiko tahap rendah. Pihak Fakulti dan Bahagian akan mengemukakan hasil perbincangan mengenai risiko kepada pihak USTU dan UPR untuk didaftarkan. Pihak USTU akan memuat naik informasi mengenai risiko ke dalam sistem eUPEMO manakala pihak UPR akan memuat naik informasi mengenai risiko ke dalam sistem eRMS.

Untuk perancangan strategik, pihak USTU telah mengenal pasti 27 risiko daripada pelaksanaan projek khas yang melibatkan pengurusan dan pembangunan pelajar seperti di dalam Jadual K4.4.2:1 (**KDHBUKTI 1_K4.4.2_1**). Risiko bagi setiap projek khas telah dikategorikan kepada empat bahagian. Jadual K4.4.2:2 menunjukkan 4 tahap risiko yang melibatkan projek khas di atas di mana daripada 4 tahap risiko ini, 10 risiko diklasifikasikan sebagai risiko tahap sederhana sementara yang lain (17) dikategorikan sebagai tahap rendah (**KDHBUKTI 1_K4.4.2_2**).

Untuk pengurusan harian, pihak Pengurusan Risiko UiTMKDH telah berjaya mendaftar 73 risiko berbanding 143 risiko pada tahun 2020. Rajah K4.4.2:1 (**KDHBUKTI 2_K4.4.2_1**) menunjukkan jumlah risiko yang didaftar bagi tahun 2020 dan tahun 2021. Daripada 73 risiko yang telah didaftarkan, terdapat 9 (12.33%) risiko tahap ekstrem, 22 (30.14%) risiko tahap tinggi, 23 (31.5%) risiko tahap sederhana dan 19 (26.03%) risiko tahap rendah seperti di dalam Rajah K4.4.2:2 (**KDHBUKTI 2_K4.4.2_2**). Ini menunjukkan satu trend penurunan yang memberikan satu signal positif kepada pengenalanpastian risiko seperti yang boleh dirujuk. Hal ini kerana, UiTMKDH berjaya mengurangkan risiko operasi yang telah berlaku pada tahun sebelumnya. Penelitian telah dibuat dan mendapati bahawa 37 (50.68%) risiko melibatkan pengurusan dan pembangunan pelajar seperti di dalam Rajah K4.4.2:2. Pecahan tahap risiko yang melibatkan pengurusan dan pembangunan pelajar adalah 5 risiko tahap ekstrem, 7 risiko tahap tinggi, 13 risiko tahap sederhana dan 12 risiko tahap rendah. Risiko-risiko ini terdiri daripada enam kategori risiko yang didaftarkan iaitu strategik, operasi, reputasi, kewangan, perundangan dan projek seperti di dalam Jadual K4.4.2:3 (**KDHBUKTI 3_K4.4.2**). 30 risiko adalah dari kategori operasi, 6 risiko berkaitan dengan reputasi dan satu risiko berkaitan kewangan. Tiada risiko dari sudut strategik, perundangan dan projek didaftarkan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_A01_AB04_AC02_20221_KDHBUKTI 1_K4.4.2_1-2 Variasi risiko yang melibatkan projek khas \(USTU\).pdf](#)
2. [K0055_A01_AB04_AC02_20222_KDHBUKTI 2_K4.4.2_1-2 Jumlah risiko dan kategori risiko.docx.pdf](#)
3. [K0055_A01_AB04_AC02_20223_KDHBUKTI 3_K4.4.2 Jadual Terperinci Mengenai Risiko Melibatkan Pengurusan Dan Pembangunan Pelajar.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

BHEA telah berbincang mengenai aktiviti pelajar yang melibatkan sumber kewangan di dalam Mesyuarat TAPA. Mesyuarat diadakan dengan kekerapan sebanyak 2 kali setiap bulan untuk meluluskan projek-projek yang bakal dilaksanakan. Disertakan contoh petikan minit Mesyuarat TAPA sebagai bukti seperti Rajah 4.4.3:1 dan Rajah 4.4.3:2 **(KDHBUKTI 1_K4.4.3_1-2)**.

Penganalisaan program yang bakal dilakukan juga dilakukan secara berkala di mana ia direkodkan di dalam satu Microsoft Excel dan dipantau oleh Puan Nur Sabrina Abdul Ghani, kerani kanan, Pejabat BHEA. Pemantauan ini melibatkan juga proses penukaran tarikh serta budget dibuat dalam fail Senarai Aktiviti TAPA 2021 **(KDHBUKTI 2_K4.4.3)**.

BHEP telah membincangkan aktiviti pelajar yang melibatkan sumber kewangan di dalam mesyuarat jawatankuasa tabung amanah hal ehwal pelajar yang dapat dilihat dalam contoh petikan minit mesyuarat Tabung Amanah HEP seperti di dalam Rajah 4.4.3:3 **(KDHBUKTI 3_K4.4.3)**. Aktiviti pelajar telah direkodkan ke dalam satu Microsoft Excel yang diberi nama Rekod Aktiviti Pelajar 2020 -2022 **(KDHBUKTI 4_K4.4.3)**.

Setiap Fakulti mengadakan dua jenis mesyuarat iaitu mesyuarat fakulti dan mesyuarat validasi peperiksaan untuk membincangkan perkara-perkara untuk pembangunan pelajar. Disertakan contoh petikan minit mesyuarat fakulti yang telah dijalankan **(KDHBUKTI 5_K4.4.3)**.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_A01_AB04_AC03_20221_KDHBUKTI 1_K4.4.3_1-2 Contoh petikan minit Mesyuarat TAPA.pdf](#)
2. [K0055_A01_AB04_AC03_20222_KDHBUKTI 2_K4.4.3 Antara senarai aktiviti pelajar menggunakan TAPA 2021.pdf](#)
3. [K0055_A01_AB04_AC03_20223_KDHBUKTI 3_K4.4.3 Contoh petikan minit mesyuarat Tabung HEP 2021.pdf](#)
4. [K0055_A01_AB04_AC03_20224_KDHBUKTI 4_K4.4.3 Rekod Aktiviti Pelajar.pdf](#)
5. [K0055_A01_AB04_AC03_20225_KDHBUKTI 5_K4.4.3 Contoh petikan minit mesyuarat fakulti 2021.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Hasil daripada pengumpulan dan penganalisaan data menggunakan instrumen pengukuran **(KDHBUKTI 1_K4.5)** telah memberi peluang kepada penghasilan dan penambahbaikan inovasi seperti yang ditunjukkan di Jadual K4.5:1 **(KDHBUKTI 2_K4.5)**. UiTMKDH telah menggunakan data-data ini untuk merancang, melaksana, memantau dan menilai prestasi pengurusan dan pembangunan sebelum dan selepas bagi bidang tumpuan. Hasilnya, UiTMKDH telah berjaya melahirkan idea-idea kreatif dan inovatif dalam memperkenalkan produk dan perkhidmatan yang cemerlang di peringkat dalam kampus mahupun di luar kampus. Penyertaan-penyertaan di pertandingan inovasi seperti Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) telah menghasilkan impak yang positif kepada keseluruhan pengguna inovasi di UiTMKDH. Contohnya, Sistem P@Dashboard yang telah mendapat Anugerah Emas dan Tempat Kedua bagi Pertandingan KIK peringkat Zon Utara. Projek inovasi ini kemudian telah dibentangkan ke pihak pentadbiran tertinggi UiTM Shah Alam bagi kesetaraan dan penggunaan sistem di seluruh sistem UiTM.

Secara kesimpulannya, data-data yang diperoleh melalui instrumen pengukuran telah menjadikan UiTMKDH komited dalam melaksanakan pelbagai penambahbaikan bagi membangunkan dan memastikan pencapaian yang cemerlang dapat diberikan terhadap bidang tumpuan. Penambahbaikan ini seterusnya dilaksanakan secara berterusan sehinggalah terhasilnya pencapaian yang lebih baik untuk bidang tumpuan pada masa kini dan masa akan datang.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_A01_AB05_20221_KDHBUKTI 1_K4.5 Instrumen yang digunakan untuk mengukur dan menilai bidang tumpuan.pdf](#)
2. [K0055_A01_AB05_20222_BUKTI 2_Jadual K4.5_1 Penambahbaikan dan inovasi.docx.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kepimpinan Kanan UiTMKDH amat mementingkan penglibatan secara holistik warga UiTMKDH dalam usaha bagi menjayakan visi, misi, objektif strategik serta pelan-pelan tindakan yang telah ditetapkan. Di antara tumpuan utama pihak pengurusan kampus dalam pelaksanaan projek-projek komuniti adalah daripada aspek tenaga kerja atau modal insan. Oleh yang demikian, **PERANCANGAN** projek pembangunan pelajar yang dijalankan oleh UiTMKDH berpandukan kepada keupayaan dan kapasiti keseluruhan tenaga kerja dan sumber manusia mengikut keperluan semasa. Dalam **PELAKSANAAN** projek, pengurusan UiTMKDH sentiasa bertindak dalam memastikan tenaga sumber manusia yang terlibat sentiasa memberikan komitmen yang optimum, berterusan serta memfokuskan kepada pencapaian objektif projek yang telah disasarkan. Dalam mengukur keberkesanan tenaga sumber manusia dalam melaksanakan projek, keseluruhan tenaga sumber manusia yang terlibat sentiasa dinilai secara berterusan bagi memastikan setiap sumber manusia menjalankan peranan yang telah ditanggungjawabkan dan dirancang sepanjang projek berlangsung. Penyediaan laporan akan dilakukan oleh pegawai yang dipertanggungjawabkan dalam tempoh terdekat selepas projek tamat. Budaya komunikasi secara terbuka, telus dan saling hormat menghormati antara satu sama lain turut diamalkan dalam usaha untuk sentiasa membuka ruang kepada penambahbaikan secara berterusan. **PEMANTAUAN** berterusan juga dirancang terhadap projek-projek lain yang dijalankan untuk mewujudkan keseragaman dalam proses pelaksanaan terutamanya dalam mengoptimumkan kapasiti sumber manusia yang terdapat di UiTMKDH. Dalam mengukur keberkesanan tenaga sumber manusia dalam melaksanakan projek, keseluruhan tenaga sumber manusia yang terlibat sentiasa dinilai atau dipantau (*Check*) secara berterusan bagi memastikan setiap sumber manusia menjalankan peranan yang telah ditanggungjawabkan dan dirancang sepanjang projek berlangsung. Penyediaan laporan akan dilakukan oleh pegawai yang dipertanggungjawabkan dalam tempoh terdekat selepas projek tamat bagi memastikan penambahbaikan dilakukan untuk projek akan datang (rujuk eXtxt). Pemantauan berterusan juga akan dirancang terhadap projek-projek lain yang dijalankan untuk mewujudkan keseragaman dan Penambahbaikan (*Act*) dalam proses pelaksanaan terutamanya dalam mengoptimumkan kapasiti sumber manusia yang terdapat di UiTMKDH. Seterusnya, **PENAMBAHBAIKAN** dilakukan melalui perbincangan berkumpulan berkenaan projek yang dijalankan bagi menyediakan pelan penambahbaikan bertujuan untuk memastikan projek pembangunan pelajar yang dijalankan di masa akan datang akan sentiasa mendapat komitmen daripada keseluruhan warga UiTMKDH. Selain itu, UiTMKDH menitikberatkan persekitaran dan sistem kerja yang kondusif bagi meningkatkan kualiti sumber manusia. Maklum balas sumber manusia serta aduan-aduan yang diterima juga dijadikan medium penambahbaikan bagi meningkatkan produktiviti seterusnya meningkatkan pencapaian bidang tumpuan.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMKDH mempunyai 549 orang staf yang terdiri daripada staf akademik (304) dan staf bukan akademik (245). Kepimpinan Kanan UiTMKDH menekankan penglibatan secara holistik dikalangan semua sumber tenaga manusia. Pengagihan staf dilakukan secara setara mengikut fungsi dan unit masing-masing. Kaedah pengurusan sumber manusia yang digunapakai adalah melalui pembangunan organisasi, pembangunan tenaga kerja dan pengurusan prestasi dan penghargaan.

5.2.1 Pembangunan Organisasi

HEP terlibat secara langsung untuk menjayakan bidang tumpuan pilihan. Pembentukan unit-unit di bawah kelolaan HEP telah melancarkan pengurusan dan pelaksanaan program **(KDHBUKTI 1_K5.2.1)**. Setiap warga UiTMKDH memainkan peranan penting dalam merancang, mengurus, mengendalikan serta memantau aktiviti pembangunan pelajar di UiTMKDH. Beberapa program utama berjaya dilaksanakan diperingkat kebangsaan mahupun ke peringkat antarabangsa. Jadual K5.2.1:2 menunjukkan senarai penglibatan tenaga kerja UiTMKDH untuk setiap program utama bidang tumpuan bagi tahun 2021 **(KDHBUKTI 2_K5.2.1)**.

5.2.2 Pembangunan Tenaga Kerja

Kepimpinan UiTMKDH sentiasa proaktif menyediakan pelbagai peluang peningkatan pengetahuan dan kemahiran kepada keseluruhan tenaga kerja bagi menjayakan bidang tumpuan. Di antara pendekatan yang diambil oleh UiTMKDH adalah menggalakkan staf menyertai konferensi, latihan dan kursus anjuran pihak luar. Disamping itu, pelbagai kursus dalaman juga disediakan bagi meningkatkan kompetensi staf. Sebanyak 465 kursus dalaman telah dijalankan oleh ILD UiTMKDH sepanjang tahun 2021 **(KDHBUKTI 3_K5.2.2:1)**. Di antara program latihan yang dianjurkan untuk peningkatan kompetensi staf adalah *Impromptu Speech "Workshop For IACE 2021 Contestants And Trainers"*, Webinar Warna-Warni Budaya Adat Perkahwinan Masyarakat Islam Malaysia, Indonesia dan Brunei dan Kursus Kecergasan Dan Asas Sukan Bola Jaring Futsal, Kayak dan Badminton **(KDHBUKTI 3_K5.2.2:2)**. Oleh itu, dapat dinyatakan bahawa staf UiTMKDH mempunyai kompetensi yang tinggi untuk meningkatkan pengetahuan serta membangunkan potensi diri bagi meningkatkan lagi mutu produktiviti kerja.

5.2.3 Pengurusan Prestasi dan Penghargaan

UiTMKDH menitikberatkan kecemerlangan staf, proses pemantauan pencapaian prestasi setiap warga adalah melalui **LNPT**. LNPT merupakan sistem penilaian prestasi utama yang digunakan sebagai satu bentuk penilaian sendiri untuk mendorong penambahbaikan yang berterusan. Sistem ini mewujudkan pengukuran standard untuk menilai prestasi individu serta pasukan di UiTMKDH. Melalui sistem ini prestasi kerja dapat dinilai dengan lebih sistematik dan meyakinkan. Perbincangan dilakukan bersama di antara PPP dan PYD agar dapat memenuhi setiap aspek penilaian dan meningkatkan kompetensi warga. LNPT dapat membantu staf dan PTJ meningkatkan prestasi dan produktiviti kerja menerusi perancangan dan pemantauan Sasaran Kerja Tahunan serta penilaian prestasi dengan lebih efektif. Warga yang cemerlang dianugerahkan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang dalam Majlis Kualiti dan Inovasi **(KDHBUKTI 4_K5.2.3:1)**. **Majlis Kemuncak Hari Inovasi dan Kualiti** merupakan platform utama meraikan penerima anugerah tersebut.

UiTMKDH menambah baik sistem penilaian dengan mengadakan **Anugerah Akademik Universiti (AAU) dan Anugerah Staf Pentadbiran** di peringkat kampus **(KDHBUKTI 4_5.2.3:2 dan KDHBUKTI 4_K5.2.3:3)**. Kedua-dua penganugerahan ini tidak melalui sistem LNPT sebaliknya melalui borang pencalonan warga UiTMKDH. Pemenang bagi AAU peringkat kampus akan dicalonkan untuk AAU peringkat UiTM. Kriteria pemilihan ditentukan secara khusus bagi setiap kategori anugerah dan dibentangkan pada mesyuarat Pengurusan Kanan

... dan penemuan-penemuan anugerah...

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_S01_SB02_20221_KDHBUKTI 1_K5.2.1.docx.pdf](#)
2. [K0055_S01_SB02_20222_KDHBUKTI 2_K5.2.1.docx.pdf](#)
3. [K0055_S01_SB02_20223_KDHBUKTI 3_K5.2.2 Jumlah Latihan Staf serta Contoh Senarai Latihan.docx.pdf](#)
4. [K0055_S01_SB02_20224_KDHBUKTI 4_K5.2.3 Jenis Anugerah.docx.pdf](#)
- 5.

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan Kanan UiTMKDH mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia bagi menjayakan bidang tumpuan pilihan dengan mengenalpasti kepakaran setiap sumber manusia. Selain itu, kepimpinan UiTMKDH turut menggalakkan warganya menawarkan kepakaran mengikut bidang masing-masing, baik di peringkat universiti, kebangsaan dan antarabangsa. (KDHBUKTI 1_K5.3)

Dengan kepakaran sumber manusia yang pelbagai telah membolehkan pelaksanaan pelbagai aktiviti bidang tumpuan. Di antara program yang melibatkan kepakaran sumber manusia adalah aktiviti ***Triangle Varsity Challenge e-Sport Tournament*** dibawah bimbingan En.

Khairolnafis bin Kahamarudin (Pembantu Belia dan Sukan Kanan UiTMKDH).

Kesinambungan dari kejayaan penganjuran program ini telah membolehkan penganjuran sehingga ke peringkat antara kampus seluruh UiTM. Malah, penganjuran ini juga mendapat sambutan daripada pihak universiti swasta iaitu Universiti Tun Hussein Onn. Hasil penganjuran ini membolehkan pertandingan e-sport ini turut dipertandingkan buat kali pertama dalam KARISMA. **En. Mohd Nazman Kohlit selaku Pembantu Pegawai Belia dan Sukan UiTMKDH** yang turut menyertai sebagai peserta dan beliau turut menyertai serta memenangi pingat emas dalam sukan KARISTA. Kepakaran En Khairolnafiz telah mendapat pengiktirafan pihak luar apabila berjaya memperolehi **tajaan RM 10000 dari Lembaga Tabung Haji Wilayah Utara untuk penganjuran Pertandingan e-sport IPTA dan IPTS Zon Utara.** (KDHBUKTI 2_K5.3)

Selain itu, *Basic Thai for Social and Workplaces Communication Skills* - Program ini dibimbing oleh TRHEP (Dr Wan Irham Ishak) dibantu oleh Non Resident Staf (En Nasir), Residen Kolej (En Zahirizal Miskom), Unit Kolej (Pn Marhapizah), barisan MPP UiTMKDH, dan Jawatankuasa Tertinggi Kolej, dengan kerjasama empat (4) orang pensyarah daripada Thepsatri Rajabhat Thailand bagi meningkatkan kemahiran komunikasi pelajar dan secara tak langsung memberi nilai tambah kepada para pelajar.

Penglibatan lima (5) orang staf akademik UiTMKDH iaitu Puan Jacqueline Chuah, Puan Phaveena Primsuwan, Cik Fathiyah Ahmad, Encik Kamarul Ariffin MANSOR dan Encik Azrul Shahimy Yusof sebagai jurulatih dalam *Online International English Impromptu Speech Contest for Rajabhat and ASEAN Universities* yang telah membimbing para pelajar di dalam aktiviti debat dan salah seorang pelajar berjaya memenangi tempat ketiga dan memenangi wang tunai USD235 dalam pertandingan ini. Pensyarah yang terlibat turut diberikan sijil penghargaan 'A speech coach'.

Pengalaman penasihat kelab khususnya dalam bidang bola sepak dan bola jaring dari peringkat dalaman sehingga ke peringkat antarabangsa menjadi aset kepada UiTMKDH. Penasihat kelab bola sepak telah mempertingkatkan ilmu bidang kejurulatihan di peringkat kebangsaan dengan melepasi Skim Pensijilan yang diperakui di peringkat antarabangsa.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_S01_SB03_20221_KDHBUKTI_1_K5.3.docx.pdf](#)
2. [K0055_S01_SB03_20222_KDHBUKTI_2_K5.3.docx.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepuasan kerja adalah nadi kepada tahap pencapaian individu bagi mendorong tenaga kerja untuk menyumbang kejayaan kepada organisasi. Persekitaran tempat kerja, majikan dan rakan sekerja antara elemen yang menjadi penentu tahap kepuasan hati individu di tempat kerja. Pencapaian *Happiness Index* yang meningkat membentuk tenaga kerja yang lebih efisien, holistik dan berdaya saing yang tinggi. Dari aspek kepuasan hati pelanggan, markah Happiness Index untuk keseluruhan kampus UiTMKDH menunjukkan peningkatan yang memberangsangkan iaitu dari 72% kepada 76%. Manakala dari segi taburan keseluruhan responden, UiTMKDH merupakan kampus ketiga tertinggi menjawab Kajiselidik UHI3.0 iaitu 82.3%. **(KDHBUKTI 1_K5.4.1)**

Pemantauan dari sudut tenaga sumber manusia turut dilakukan bagi memastikan kualiti tenaga sumber manusia mencapai tahap optima dan berterusan. Antara langkah pemantauan yang dilakukan bagi mengukur prestasi tenaga sumber manusia di UiTMKDH adalah PROPENS & SUFO. Perbandingan SUFO antara tahun 2020 dan 2021 mendapati peningkatan purata peratusan sebanyak 4.145% iaitu tahun 2020 purata peratusan SUFO ialah sebanyak 85.38% **(KDHBUKTI 2_K5.4.1)**. Manakala bagi perbandingan PROPENS pula turut mencatatkan peningkatan purata peratusan sebanyak 0.98% iaitu tahun 2020 purata peratusan PROPENS ialah sebanyak 90.77% **(KDHBUKTI 3_K5.4.1)**. Peningkatan peratusan ini menunjukkan pensyarah secara holistik memberikan komitmen yang tinggi dalam menjalankan amanah disamping memberi penumpuan kepada bidang tumpuan. Ini turut menyumbang kepada pencapaian pelajar di UiTMKDH yang membanggakan.

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_S01_SB04_SC01_20221_KDHBUKTI1_K5.4_1.docx.pdf](#)
2. [K0055_S01_SB04_SC01_20222_KDHBUKTI 2_K5.4.1 Purata Peratusan SUFO.docx.pdf](#)
3. [K0055_S01_SB04_SC01_20223_KDHBUKTI 3_K5.4.1 Purata Peratusan PRO-PENS.docx.pdf](#)
- 4.

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan Kanan UiTMKDH melalui pembentukan Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMKDH telah membolehkan proses mengenalpasti dan mengawal risiko dapat dilakukan secara berkesan di UiTMKDH. Berikut merupakan tindakan yang telah dirangka untuk mengatasi halangan tersebut. Setiap bahagian dan unit hendaklah mengenalpasti risiko yang dihadapi dan tindakan pengawalan dan penyelesaian perlu dilakukan pada kadar masa yang optima bagi memastikan tahap risiko dikurangkan pada tahap yang paling minima. Berdasarkan 73 risiko yang telah dikenalpasti pada tahun 2021, 18 risiko adalah berkaitan dengan sumber manusia (**KDHBUKTI 1_K5.4.2** dan **KDHBUKTI 2_K5.4.2**). Risiko-risiko ini dipantau dari semasa ke semasa bagi memastikan impak risiko mampu ditangani oleh pihak yang bertanggungjawab. Risiko berkaitan dengan sumber manusia dinilai dan dikawal secara terancang melalui pelaksanaan terperinci yang berdasarkan penilaian yang telah dibuat terhadap risiko. Impak risiko yang ditangani mampu menghasilkan persekitaran kerja yang kondusif dan holistik. Hasil pemantauan risiko ini telah dibincangkan didalam Mesyuarat Kajisemula Pengurusan serta dikongsi semasa mesyuarat di peringkat BHEA, BHEP dan BPJI.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_S01_SB04_SC02_20221_KDHBUKTI 1_K5.4.2.docx.pdf](#)
2. [K0055_S01_SB04_SC02_20222_KDHBUKTI 2_K5.4.2.docx.pdf](#)
- 3.

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan UiTMKDH sentiasa komited dalam memastikan persekitaran kerja dan penekanan sistem kerja yang kondusif. UiTMKDH juga menyediakan pelbagai kemudahan bagi menyokong projek pengurusan dan pembangunan pelajar di UiTMKDH. **(KDHBUKTI 1_K5.4.3)**

Untuk memastikan persekitaran kerja dan sistem kerja yang kondusif di kalangan tenaga kerja, pengurusan UiTMKDH sentiasa peka terhadap keluhan tenaga kerja terhadap persekitaran dan sistem kerja dan direalisasikan melalui tindakan seperti di **KDHBUKTI 2_K5.4.3**.

Medium Maklum Balas

Kepimpinan Kanan UiTMKDH amat menitikberatkan kepuasan pelanggan (staf akademik dan bukan akademik) dengan bertindak segera terhadap sebarang maklumbalas pelanggan. Inisiatif ini adalah untuk memastikan penghasilan kualiti kerja yang cemerlang dan seterusnya dapat meningkatkan *Happiness Index* UiTMKDH. Antara medium maklum balas yang digunakan di UiTMKDH adalah e-Respon, e-aduan fasiliti, PROPENS, SUFO, Borang Maklumbalas Penganjuran Aktiviti dan Borang Aduan Maklumbalas Pelanggan.

e-Respon

Merupakan satu saluran atas talian untuk menguruskan maklum balas seperti cadangan, aduan, makluman, pertanyaan dan sebagainya daripada pelanggan berkenaan perkhidmatan di UiTMKDH **(KDHBUKTI 3_K5.4.3)**.

e-Aduan Fasiliti

Merupakan medium untuk melaporkan sebarang kerosakan berkaitan fasiliti. Peningkatan penilaian oleh semua kategori pelanggan dikesan purata melebihi 90%.

PROPENS

PROPENS adalah penilaian yang dilaksanakan oleh pihak pengurusan terhadap penyampaian pengajaran dan pembelajaran pensyarah. Pada tahun 2021 PROPENS mencatatkan peningkatan purata peratusan sebanyak 0.98% berbanding 90.77% pada tahun 2020. Peningkatan peratusan ini menunjukkan pensyarah komited kepada aktiviti berkaitan pengajaran dan pembelajaran (P&P).

SUFO

SUFO dilaksanakan untuk pelajar menilai penyampaian, pengajaran dan pembelajaran pensyarah. Perbandingan SUFO antara tahun 2020 dan tahun 2021 menunjukkan peningkatan peratusan purata sebanyak 4.15%, peratusan purata SUFO ialah 85.38%. Peningkatan dalam perkadaran ini menunjukkan komitmen pensyarah terhadap tugas yang diamanahkan.

Borang Maklumbalas Penganjuran Aktiviti

Borang Maklumbalas Penganjuran Aktiviti, digunakan untuk menilai keberkesanan penganjuran sesuatu program. Penilaian dilaksanakan secara menyeluruh termasuk penilaian terhadap penyampaian penceramah, platform yang digunakan, kandungan kursus dan keberkesanan kursus.

Borang Aduan Maklumbalas Pelanggan

Medium ini digunakan secara menyeluruh di setiap PTJ UiTMKDH. Tujuan utama adalah untuk menilai keberkesanan penyampaian perkhidmatan yang diberikan oleh setiap PTJ kepada

pelanggan dalaman mahupun luaran. (KDHBUKTI 4_K5.4.3)

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_S01_SB04_SC03_20221_KDHBUKTI_1_K5.4.3.docx.pdf](#)
2. [K0055_S01_SB04_SC03_20222_KDHBUKTI_2_K5.4.3.docx.pdf](#)
3. [K0055_S01_SB04_SC03_20223_KDHBUKTI_3_K5.4.3.docx.pdf](#)
4. [K0055_S01_SB04_SC03_20224_KDHBUKTI_4_K5.4.3.docx.pdf](#)
- 5.

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan Kanan UiTMKDH, menggalakkan tindakan penambahbaikan dihasilkan dan diaplikasi oleh warga kampus. Antara tindakan penambahbaikan yang terhasil adalah mewujudkan sistem P@Dashboard, eTPG, Sistem e-Clearance, **MyMCU**, **MyGL v.2** dan **Sistem e-Xtvt**.

Sistem tadbir urus yang diperkenalkan ini diaplikasikan secara menyeluruh di dalam sistem UiTMKDH untuk meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan dengan lebih cekap dan pantas.

Sebagai contoh, sistem P@dashboard yang dibangunkan oleh staf UiTMKDH bukan hanya digunakan dan diperluas di peringkat dalam (**KDHBUKTI 1_K5.5**). Tahap pembudayaan penggunaan P@Dashboard secara aktif dan efektif dilakukan dengan **penekanan elemen 3Es** (*Engaging lecturer, Empowering students, and Enabling governance*) yang melibatkan empat pengguna iaitu pelajar, penasihat akademik, pensyarah mengajar dan pentadbir sistem. Inisiatif perluasan ini termasuk mengadakan pembentangan kepada Pengarah Pembangunan Akademik, Prof.Dr. Nor Aziah Alias .

Inisiatif lain tindakan penambahbaikan yang menjadi pembudayaan bagi meningkatkan sistem tadbir urus adalah seperti berikut

eTPG

Sistem ini dibangunkan oleh Unit Sukan UiTMKDH bagi melancarkan proses tempahan padang dan gelanggang oleh para pelajar dan staf.

Sistem e-clearance

Sistem eClearance di bangunkan oleh BHEA bertujuan untuk memudahkan pelajar membuat permohonan *Clearance* tamat pengajian secara atas talian. Sistem ini berjaya menjimatkan masa dan kos pelajar.

MyMCU

Sistem MyMCU telah dibangunkan oleh Kumpulan KIK SURIA, UiTMKDH pada tahun 2020. Sistem ini merupakan pangkalan data untuk merekod laporan pemeriksaan kesihatan pelajar. Sistem MyMCU telah mendapat pengiktirafan penarafan Emas di dalam Konvensyen KIK Peringkat Zon Utara pada tahun 2021.

MyGL v.2

Unit Kesihatan telah membangunkan Sistem Permohonan Surat Akuan Pelajar/*Guarantee Letter* (GL) yang mudah dan mesra pengguna bagi kemudahan pelajar di kampus UiTMKDH. Sistem ini telah mendapat pengiktirafan penarafan Emas di dalam Konvensyen KIK Zon Utara tahun 2021.

Sistem e-Xtvt

Unit Pengurusan Kualiti memperkenalkan sistem rekod atas talian iaitu e-Xtvt. Inisiatif ini bertujuan memudahkan proses merekod dan memantau program yang telah dijalankan di UiTMKDH. Inisiatif ini memastikan sistem rekod lebih teratur dan menjimatkan masa.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_S01_SB05_20221_KDHBUKTI 1_K5.5.docx.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengurusan dan pembangunan pelajar adalah antara elemen utama dalam pembentukan karakter pelajar di UiTMKDH. Sebagai inisiatif untuk meningkatkan kualiti para pelajar, UiTMKDH sangat menekankan aspek sistem dan proses kerja dalam semua program yang dijalankan khususnya bagi mencapai PI bidang tumpuan. Pelbagai bentuk perundingan ditawarkan bagi menjalankan kegiatan di peringkat universiti, nasional mahupun antarabangsa. Kepelbagaian program pengurusan dan pembangunan pelajar di UiTMKDH adalah kekuatan kampus dalam menyumbang kepada pembangunan universiti induk. Bagi memastikan sistem pengurusan dan penambahbaikan sistem kerja sentiasa berada di tahap yang optimum dan dilakukan secara berterusan selaras dengan matlamat dan objektif yang telah ditetapkan oleh universiti, dua proses utama telah digunapakai oleh UiTMKDH iaitu i) Proses pemantapan jaringan kolaborasi dan juga ii) Proses pelaksanaan program. Kedua-dua proses ini berperanan sebagai tunjang kepada pengoperasian program pengurusan dan pembangunan pelajar.

PERANCANGAN program bidang tumpuan bermula dengan mengenalpasti penambahbaikan daripada proses utama yang dilaksanakan sebelumnya bagi menetapkan objektif dan sasaran bagi program baharu. Bahagian/unit yang berkaitan akan mengenalpasti dan membuat penilaian risiko terhadap pelaksanaan program yang dijalankan. Kemudian, semasa **PELAKSANAAN** program, sistem kerja yang bersepadu dan komprehensif dibentuk, selain mengguna pakai sepenuhnya teknologi dan prasarana terkini untuk mencapai hasil yang optimum berdasarkan kehendak semasa. Pelaksanaan program juga dilakukan diperingkat kampus, negeri, nasional dan juga antarabangsa. Semasa **PEMANTAUAN**, pemerhatian dan pemantauan terhadap perkembangan program yang dilaksanakan dilakukan bagi memastikan hasil yang telah ditetapkan dicapai di tahap yang maksimum. Pada fasa akhir PDCA iaitu **TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN**, penambahbaikan ke atas proses kerja dilaksanakan mengikut kemampuan dari segi masa, kos dan tenaga kerja yang ada di UiTMKDH. Pihak pengurusan serta warga yang terlibat secara langsung dengan program mengkaji dan meneliti hasil daripada program dan membandingkan prestasi dan pencapaian sebelum dan selepas penambahbaikan/objektif. Selain itu, proses penanda aras dengan kampus-kampus diperingkat nasional dan antarabangsa juga dilakukan bagi meningkatkan pencapaian UiTMKDH. Bagi hasil yang memberangsangkan, proses tersebut akan dikekalkan untuk digunakan dalam program yang berikutnya, namun, jika berlaku sebaliknya, penambahbaikan dan perubahan dilakukan melalui semakan semula proses daripada peringkat mula. Hasil daripada tumpuan kepada operasi bagi program bidang tumpuan ini telah menghasilkan prosedur kerja yang lebih teratur dan berkesan melalui penambahbaikan yang berterusan ke atas sistem sokongan, proses kerja dan garis panduan yang sedia ada.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Program pengurusan dan pembangunan pelajar ditunjangi oleh pelbagai bahagian dan unit serta badan-badan dan persatuan pelajar yang terdapat di UiTMKDH. Dalam menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik, beberapa operasi utama yang penting telah dibentuk. Operasi ini secara dasarnya ditadbir oleh TR HEP dan KPP yang bertanggungjawab terhadap peruntukan dan kelulusan kewangan dan pemantauan program. Walaubagaimanapun, bagi program bidang tumpuan yang dijalankan di peringkat antarabangsa, kelulusan dari pihak TNCHep diperlukan. Bagi meningkatkan keberkesanan dan mengoptimumkan pengoperasian, kesemua proses yang dinyatakan disokong oleh sistem sokongan yang lain seperti yang tersenarai di laman sesawang UiTMKDH (<https://kedah.uitm.edu.my/directory/links>).

Dua proses utama yang digunakan adalah i) proses pemantapan jaringan kolaborasi dan juga ii) proses pengendalian program. Proses ini diadaptasi daripada proses-proses utama yang dikeluarkan oleh UiTM Shah Alam dan disesuaikan dengan pengurusan program bidang tumpuan di UiTMKDH serta menjadi rujukan kepada semua unit dan bahagian di UiTMKDH. Bagi memastikan setiap unit dan bahagian mahupun pelajar sentiasa peka, pengemaskinian maklumat berkaitan di laman sesawang serta media sosial rasmi UiTMKDH sentiasa di buat (Rujuk: **KDHBUKTI 1_K6.2_1-3**).

i) Proses Pemantapan Jaringan Kolaborasi.

Pelbagai MoU telah dimeterai dengan pelbagai pihak bagi meningkatkan keupayaan pelajar UiTMKDH. Seiring dengan saranan universiti, **KDHBUKTI 2_K6.2:4** merupakan proses pemantapan jaringan kolaborasi yang menguruskan keterlibatan pelajar bersama dengan pihak industri, komuniti, NGO mahupun agensi kerajaan.

ii) Proses Pengendalian Program.

Proses pengendalian program seperti di **KDHBUKTI 3_K6.2:5** telah diadaptasi berdasarkan carta alir permohonan mengadakan aktiviti pelajar, dalam garis panduan BHEP UiTM Shah Alam. Proses ini bermula dengan penemuan masalah atau inisiatif baru, di mana kertas kerja komprehensif dibuat dengan perancangan dan pendekatan yang lengkap dan bersifat menyeluruh, merangkumi pengenalan kepada program, sasaran/objektif, cadangan tentatif dan anggaran perbelanjaan kewangan sepanjang program dijalankan. Seterusnya, perjalanan program dikawalselia oleh individu yang bertanggungjawab untuk memastikan program yang dilaksanakan mengikut ketetapan syarat sehingga program tamat. Kemudian, pengikhtirafan berbentuk sijil, hadiah dan anugerah diberikan kepada pelajar yang terlibat disamping hebahan di laman sesawang dan media sosial rasmi UiTMKDH. Kemudian laporan diserahkan kepada pihak pengurusan untuk penilaian dan penambahbaikan. Laporan juga dimuat naik ke dalam sistem eXtxt yang diselua oleh Unit Kualiti.

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_O01_OB02_20221_KDHBUKTI 1_6.2_1-3.pdf](#)
2. [K0055_O01_OB02_20222_KDHBUKTI 2_K6.2_Proses Pemantapan Jaringan Kolaborasi.pdf](#)
3. [K0055_O01_OB02_20223_KDHBUKTI 3_K6.2_Proses Pengendalian Program.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

KDHBUKTI 1_K6.3 menunjukkan ringkasan pengaplikasian model PDCA yang diterapkan bukan sahaja dalam program pengurusan dan pembangunan pelajar, tetapi juga program bidang tumpuan lain yang dilaksanakan oleh semua bahagian di UiTMKDH, sama ada di peringkat kampus, universiti, kebangsaan mahupun antarabangsa. Penggunaan model ini adalah penting untuk memastikan setiap program yang dilaksanakan menepati piawaian yang telah ditetapkan oleh UiTMKDH.

6.3.1 Proses Pemantapan Jaringan Kolaborasi

Pemeteraian MoU dan MoA dengan pelbagai rakan jaringan kolaborasi di dalam dan luar negara telah berjaya meningkatkan ketampakan UiTMKDH sebagai sebuah institusi yang berdaya saing. UiTMKDH berjaya menandatangani 22 MoU dan 6 MoA dengan pelbagai universiti antarabangsa dan industri yang aktif sehingga tahun 2024 (Rujuk: **KDHBUKTI 2_K6.3**). Untuk tahun 2021 sahaja, 9 MoU/MoA telah dimeterai Bersama universiti-universiti antarabangsa manakala, 7 MoU/Moa telah dimeterai dengan pihak industri (Rujuk: **KDHBUKTI 3_K6.3**). Dalam usaha untuk memperkasakan lagi program-program jaringan rakan kolaborasi terutamanya latihan dan pembangunan modal insan pelajar dengan industri, model PDCA diamalkan sebagai satu pendekatan untuk membudayakan perkongsian dari pelbagai aspek, terutamanya ilmu di peringkat universiti, kebangsaan hingga ke peringkat antarabangsa. **KDHBUKTI 4_K6.3** menunjukkan penggunaan model PDCA dalam proses pemantapan jaringan kolaborasi.

6.3.2 Proses Pengendalian Program

Pelaksanaan pelbagai program oleh UiTMKDH juga mengguna pakai model PDCA. PDCA dianggap sebagai satu mekanisme dan sistem peningkatan berterusan untuk program yang dijalankan bukan sahaja di peringkat kampus dan universiti, malah di peringkat kebangsaan dan antarabangsa. Pendekatan ini adalah sangat penting memandangkan UiTMKDH sentiasa mengambilkira keperluan dan kehendak pelanggan yang terlibat. **KDHBUKTI 5_K6.3** merupakan aplikasi model PDCA dalam pelaksanaan program di UiTMKDH.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_O01_OB03_20221_KDHBUKTI 1_K6.3_Pengaplikasian PDCA bagi Program Bidang Tumpuan.pdf](#)
2. [K0055_O01_OB03_20222_KDHBUKTI 2_K6.3_MoUMoA UiTMKDH dengan Universiti Antarabangsa dan Industri yang Aktif sehingga tahun 2021.pdf](#)
3. [K0055_O01_OB03_20223_KDHBUKTI 3_K6.3_MoUMoA UiTMKDH dengan Universiti Antarabangsa dan Industri pada tahun 2021.pdf](#)
4. [K0055_O01_OB03_20224_KDHBUKTI 4_K6.3_Pengaplikasian PDCA dalam Proses Jaringan Kolaborasi.pdf](#)
5. [K0055_O01_OB03_20225_KDHBUKTI 5_K6.3_Pengaplikasian PDCA dalam Proses Pengendalian Program.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

UiTMKDH maklum bahawa persekitaran dalaman dan faktor luaran banyak mempengaruhi perjalanan serta pengurusan program bidang tumpuan yang dijalankan serta kesannya terhadap pelbagai sumber yang berada dalam kawalan seperti sumber manusia dan implikasi kewangan yang berkaitan. Oleh yang demikian, perancangan dan pemantauan dari semasa ke semasa dilakukan bagi mengenal pasti ruang dan peluang penambahbaikan dengan lebih sistematik. Pemantauan adalah bertujuan untuk mendapatkan maklumat tentang keberkesanan pelaksanaan program dan mengenalpasti perkara-perkara yang perlu ditambahbaik bagi mencapai objektif dan hasil yang dirancang.

Secara keseluruhannya, pemantauan untuk setiap program dilakukan oleh dua peringkat. Peringkat pertama adalah pemantauan sendiri iaitu diperingkat program, manakala peringkat kedua ialah diperingkat pengurusan. Aktiviti pemantauan program diperingkat kampus, university, nasional mahupun antarabangsa dilaksanakan secara berterusan. **KDHBUKTI 1_K6.4.1** menunjukkan antara aktiviti-aktiviti pemantauan program yang digunapakai oleh UiTMKDH sebelum, semasa dan selepas pelaksanaan program bidang tumpuan.

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_O01_OB04_OC01_20221_KDHBUKTI_1_K6.4.1_Pemantauan Program Bidang Tumpuan.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Bagi memastikan keperluan dan kesinambungan pelaksanaan operasi bidang tumpuan, pengurusan risiko merupakan aspek pengurusan yang sangat penting sebagai panduan bagi mengelak atau meminimakan potensi risiko kepada semua perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam merangka pelan pengurusan risiko bagi program-program bidang tumpuan yang dilaksanakan, senarai daftar risiko yang didapati daripada eRMS telah menjadi rujukan utama. Pelan pengurusan risiko juga telah dirangka bersesuaian dengan hala tuju strategik kampus bagi memastikan sistem penyampaian yang cekap telus dan mesra terlaksana. **KDHBUKTI 1_K6.4.2** merupakan carta alir bagi proses pendaftaran risiko melalui eRMS oleh Penyelaras Risiko.

Secara keseluruhannya, sehingga tahun 2021, terdapat 45 risiko berkaitan dengan operasi telah didaftarkan di UiTMKDH dan 8 daripadanya berkaitan dengan operasi program pengurusan dan pembangunan pelajar. Mekanisma pengurusan risiko di UiTMKDH dilakukan dengan mewujudkan Jawatankuasa Pengurusan Risiko yang ditunjangi oleh Penyelaras Pengurusan Risiko dan dibantu oleh wakil-wakil daripada setiap unit, bahagian dan fakulti di UiTMKDH. Jawatankuasa ini bertindak sebagai pemantau dan mengawal selia pengurusan risiko bagi setiap proses dan operasi program bidang tumpuan yang dilaksanakan. Selain itu, peranan utama Jawatankuasa ini ialah untuk membantu dalam menyelia operasi Pengurusan Risiko, mengenal pasti ketepatan perancangan dan keberkesanan langkah-langkah pencegahan risiko atau penambahbaikan yang diambil dalam usaha untuk mencapai hasil untuk kepuasan pelanggan. Secara umumnya, perancangan dan pelaksanaan pengurusan risiko ini meliputi tempoh lima (5) tahun bagi tahun 2021 -2025 dan kajian semula dan semakan akan dilaksanakan secara berterusan.

Pengurusan risiko melibatkan proses merangka dan mendokumenkan satu pelan tindakan bagaimana hendak menangani risiko tersebut, menentukan pegawai yang bertanggungjawab untuk melaksanakan dan memantau Pelan Pengurusan Risiko berkenaan. Selain itu, pelan ini juga adalah untuk mengelakkan ketidakpuashatian pelanggan dan langkah berjaga-jaga agar aktiviti dijalankan dapat mengurangkan sebarang risiko. **KDHBUKTI 2_K6.4.2** menunjukkan proses penilaian risiko yang dikeluarkan oleh Unit Pengurusan Risiko dan digunakan di seluruh sistem UiTMKDH. Manakala, **KDHBUKTI 3_K6.4.2** merupakan antara risiko berkaitan operasi yang telah didaftarkan berkaitan dengan bidang tumpuan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_O01_OB04_OC02_20221_KDHBUKTI 1_K6.4.2_Carta Alir Proses Pendaftaran Risiko.pdf](#)
2. [K0055_O01_OB04_OC02_20222_KDHBUKTI 2_K6.4.2_Proses Penilaian Risiko.pdf](#)
3. [K0055_O01_OB04_OC02_20223_KDHBUKTI 3_K6.4.2_Risiko yang Didaftarkan berkaitan dengan Pengoperasian Programj Bidang Tumpuan.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTMKDH sentiasa komited dan secara konsisten melihat peluang dan melakukan penambahbaikan berterusan bagi mencapai visi, misi dan objektif yang ditetapkan. **KDHBUKTI 1_K6.4.3** menunjukkan proses tindakan kaji semula dan penambahbaikan yang digunapakai bagi pelaksanaan pelbagai program bidang tumpuan di UiTMKDH.

Bermula dengan mengenalpasti kelemahan dalam operasi pelaksanaan program bidang tumpuan, jawatankuasa program yang bertanggungjawab sama ada diperingkat persatuan pelajar, Jabatan, Bahagian atau Fakulti berperanan sebagai 'pegawai penyiasat' untuk penghasilan cadangan penambahbaikan kepada sebarang kelemahan yang terjadi. Setiap cadangan kemudian dibawa kepada jawatankuasa program atau pengarah projek untuk mendapatkan persetujuan sebelum tindakan penambahbaikan yang dicadangkan dipersetujui dilaksanakan. Bagi melihat keberkesanan tindakan penambahbaikan yang diambil, pemantauan dilakukan secara efektif oleh jawatankuasa program dengan membandingkan hasil pelaksanaan sebelum dan selepas tindakan penambahbaikan. Seterusnya, laporan disediakan dan dibentangkan di dalam mesyuarat sama ada di peringkat program, Jabatan, Bahagian, Fakulti, MPK dan Audit Kualiti sebelum proses penambahbaikan diteruskan dengan siri audit dalam yang diketuai oleh Ketua Setiausaha Audit UiTMKDH. Bagi risiko-risiko operasi yang baru dikenalpasti dan berpotensi untuk berulang, pendaftaran risiko baru bukan sahaja akan dibuat oleh bahagian-bahagian yang terlibat tetapi juga akan diperluaskan kepada bahagian-bahagian yang lain yang berpotensi untuk mengalami risiko yang sama. Manakala, bagi daftar risiko yang sudah tidak relevan, akan dikeluarkan daripada senarai daftar risiko yang sedia ada.

Dalam hal ini, sistem e-Xtvt sekali lagi dimanfaatkan sebagai mekanisma penyimpanan data untuk seluruh warga UiTMKDH termasuk kakitangan akademik, kakitangan bukan akademik dan juga pelajar. Maklumat lengkap berkaitan program dilaporkan secara ringkas dalam sistem. Ini bagi membolehkan penyimpanan dan pengemaskinian data secara berkala dan berterusan supaya data yang ada sentiasa tersedia untuk digunakan dan relevan untuk pelbagai tujuan pengoperasian di UiTMKDH.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_O01_OB04_OC03_20221_KDHBUKTI 1_K6.4.3_Tindakan Kaji Semula dan Penambahbaikan.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Bagi membolehkan penambahbaikan adalah berterusan, pelbagai sistem telah dibangunkan oleh UiTMKDH untuk memberi ruang kepada semua pemegang taruh memainkan peranan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan kampus.

1. Borang Penilaian Program

Borang penilaian program diberikan kepada peserta-peserta program yang terlibat bertujuan untuk penambahbaikan program. Laporan penilaian dan penyemakan program yang dihasilkan daripada analisis borang penilaian program menentukan samada semakan semula perlu dilaksanakan bagi memenuhi keperluan program di masa akan datang. Tindakan dilaksanakan bagi membolehkan pemegang taruh untuk memperoleh semula maklumat yang berkaitan dengan laporan penilaian dan penyemakan semula program yang dijalankan.

2. e-Respon

Selain itu, sistem e-Respon di **KDHBUKTI 1_K6.5_1** juga berperanan penting dalam penambahbaikan berterusan dan penghasilan inovasi baru melalui maklum balas yang diberikan. Cadangan, aduan, makluman dan pertanyaan daripada staf, pelajar, pelanggan, komuniti dan pemegang taruh berkenaan perkhidmatan UiTMKDH digunakan sebagai pemangkin dan punca kuasa untuk menghasilkan proses-proses operasi yang lebih baik dan berkesan. Sebagai contoh, maklum balas berkenaan dengan keberkesanan program telah digunakan untuk menambahbaik perincian pengisian program yang seterusnya.

3. e-Aduan Fasiliti

Sistem e-Aduan Fasiliti di **KDHBUKTI 1_K6.5_2** digunakan untuk merekodkan sebarang kerosakan berkaitan penggunaan fasiliti di UiTMKDH oleh warga UiTMKDH. Sebarang aduan dan makluman yang diperolehi, diselidiki dan kemudian tindakan sewajarnya diambil dengan kadar segera bagi memastikan kerosakan fasiliti tidak mengganggu penyampaian perkhidmatan di UiTMKDH.

4. Sistem e-Xtvt

Sistem ini digunakan oleh semua warga UiTMKDH bagi merekodkan program-program bidang tumpuan yang dijalankan. Berdasarkan **KDHBUKTI 2_K6.5** yang menunjukkan carta alir proses sistem e-Xtvt, terdapat dua 'gate keeper' yang berperanan untuk mengawal kualiti kesahihan laporan yang telah disediakan iaitu penyemak laporan dan juga moderator sistem. Kedua-dua individu ini berperanan untuk mengesan penambahbaikan yang diperlukan ke atas laporan yang tidak lengkap serta mengawal kesahihan laporan supaya setiap laporan yang dihantar adalah berkualiti dan dapat digunakan dalam menganalisis pencapaian kampus.

5. PA Dashboard

Bagi program-program yang berkaitan dengan pengurusan pelajar, PA Dashboard adalah satu platform yang digunakan untuk menguruskan para pelajar sepanjang mereka berada di UiTMKDH. Sistem ini digunakan bagi mengenalpasti potensi mahupun kelemahan para pelajar bagi tujuan penambahbaikan dan peningkatan kualiti perkhidmatan kepada mereka melalui peranan yang dipertanggungjawabkan ke atas Penasihat Akademik (Rujuk: **KDHBUKTI 3_K6.5**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_O01_OB05_20221_KDHBUKTI 1_K6.5_1-2_Contoh e-Borang.pdf](#)
2. [K0055_O01_OB05_20222_KDHBUKTI 2_K6.5_Carta Alir Proses e-Xtvt.pdf](#)
3. [K0055_O01_OB05_20223_KDHBUKTI 3_K6.5_Surat Pengaplikasian PA Dashboard.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Hasil Utama 1 memfokuskan kepada hasil dari perancangan strategik dan hasil kewangan dalam menjayakan tema di UiTMKDH.

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Hasil pencapaian UiTMKDH tertumpu kepada dua komponen sinergi utama dalam pengurusan kampus, iaitu komponen pengurusan dan pembangunan pelajar untuk tahun 2019, 2020 dan 2021. Untuk tempoh tiga tahun, UiTMKDH telah melaksanakan pelbagai inisiatif strategik berdasarkan Pelan Tindakan Strategik bagi memastikan pencapaian jangka masa panjang selaras dengan Rancangan Malaysia ke 11 serta Sustainable Goal 2030.

Berikut adalah hasil pencapaian program- program yang dijalankan di UiTMKDH yang telah memberi manfaat kepada bidang tumpuan sehingga ke peringkat kebangsaan dan antarabangsa. Impak pelaksanaan program ini membuka ruang yang luas kepada staf dan pelajar UiTMKDH untuk membuat sumbangan tenaga dan idea ke arah peningkatan imej dan reputasi universiti, pengurangan kebergantungan kepada dana kerajaan dan peningkatan kebolehpasaran graduan Bumiputera.

Justeru itu, hasil akan memfokuskan kepada pencapaian PI utama, kejayaan menjalankan aktiviti berimpak tinggi sehingga ke peringkat antarabangsa walaupun dengan peruntukan dana yang lebih terhad.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_K0055_HB02_20221_Kriteria 7.1.2 Tahap.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_K0055_HB03_20222_Kriteria 7.1.3 Tren.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_K0055_HB04_20223_KRITERIA 7.1.4 Perbandingan_new.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_K0055_HB05_20224_Kriteria 7.1.5 Kepentingan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

HAsil Utama 2 memfokuskan kepada Hasil Tumpuan Pelanggan UiTMKDH dalam menjayakan bidang tumpuan yang telah dipilih.

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTMKDH sentiasa memberi perhatian untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian penglibatan dengan memberi tumpuan kepada pelanggan. Penambahbaikan hasil daripada tumpuan pelanggan bukan sahaja tertumpu kepada penambahbaikan sistem dan proses kerja sahaja, malah perhatian yang sewajarnya juga perlu diberi kepada aspek meningkatkan jalinan hubungan antara UiTM dengan pelajar, staf, badan professional, pihak industri, agensi kerajaan serta masyarakat luar. Meningkatkan kepuasan hati pelanggan dapat memberikan sesuatu yang bernilai kepada UiTMKDH untuk sentiasa berdaya saing, dalam usaha penambahbaikan serta pemantapan kampus bersesuaian dengan tema “Pengurusan dan Pembangunan Pelajar”.

Pengurusan dan pembangunan pelajar adalah satu pendekatan holistik untuk menawarkan perkhidmatan melalui pengurusan interaksi dan perhubungan yang cekap antara UiTMKDH dengan yang lain. Dengan meletakkan Pelan Strategik UiTM 2025 sebagai rujukan utama menuju matlamat menjadi “Universiti Terkemuka Dunia” bertakrifkan “GRU (Globally Renowned University)”, kerangka strategik holistik dengan mempertimbang dan menyatukan dasar dan perancangan di peringkat universiti, kebangsaan dan trend global terus dipertingkatkan. Keterangkuman tema dan halatuju strategik kampus, iaitu “Melonjak Kecemerlangan UiTM Cawangan Kedah” berjaya memacu sinergi warga kampus menterjemahkan kecemerlangan UiTMKDH sepanjang 2021.

Data-data diperoleh melalui pelbagai sumber merangkumi maklum balas aktiviti/soal selidik keberkesanan aktiviti, laporan aktiviti, dapatan audit, dan data-data aduan pelanggan. Input-input yang diperoleh ini dikemaskini melalui aplikasi atas talian dan melalui laporan-laporan yang disahkan oleh ketua PTJ yang berkenaan seterusnya digunakan untuk proses penambahbaikan dan semakan semula. Setiap data diukur dan dianalisis samada setiap hari, setiap selepas aktiviti dijalankan, setiap tiga bulan, setiap semester atau setiap tahun. Pengurusan dan pembangunan pelajar telah mendapat maklum balas yang baik dengan kerjasama dari Kepimpinan Kanan UiTMKDH dalam menyumbang idea serta nasihat dan telah menggariskan penglibatan pelanggan yang sesuai dengan objektif aktiviti/program yang telah dirancang. Aktiviti-aktiviti yang dirancang dan dijalankan dapat memberikan kesan yang optimum kepada komuniti.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_K0055_HB02_20221_7.2.2 Tahap \(1\).pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_K0055_HB03_20222_7.2.3Tren.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_K0055_HB04_20223_7.2.4 Perbandingan.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_K0055_HB05_20224_7.2.5 Kepentingan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Hasil Utama 3 memfokuskan kepada Hasil Sumber Tenaga Manusia UiTMKDH dalam menjayakan bidang tumpuan yang telah dipilih.

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Bagi mencapai matlamat UiTMKDH, sumber tenaga manusia memainkan peranan yang amat penting dalam keberkesanan dan kelancaran sistem pengurusan. Kejayaan sesebuah institusi boleh diukur dari pelbagai aspek termasuklah kecekapan, produktiviti, keberkesanan dan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh institusi tersebut. Tanpa sumber tenaga manusia yang memiliki ciri-ciri tersebut, kejayaan sesebuah institusi tidak boleh dicapai. Justeru, UiTMKDH sentiasa memberi tumpuan kepada sumber tenaga manusia dalam memastikan pengurusan universiti ditadbir dengan lebih cemerlang.

Hasil bagi tumpuan Sumber Manusia adalah berkaitan dengan **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** yang menitikberatkan pada aktiviti staf bersama pelajar. Fokus pihak pengurusan adalah meningkatkan prestasi dari aspek kualiti kerja yang melibatkan aktiviti pelajar diperingkat kebangsaan mahupun antarabangsa. Antara tumpuan yang diberikan adalah menggalakkan warga UiTMKDH mengeratkan hubungan silaturrahim dengan masyarakat luar melalui aktiviti akademik dan bukan akademik. Di samping itu, UiTMKDH juga amat menitikberatkan peningkatan tahap pendidikan staf akademik dengan membuka ruang kepada para pensyarah untuk melanjutkan pelajaran ke peringkat Doktor Falsafah. Inisiatif ini mampu melonjakkan nama UiTMKDH setanding dengan universiti awam yang lain. Sumber tenaga manusia UiTMKDH juga diwajibkan untuk menghadiri kursus-kursus yang dijalankan secara atas talian atau bersemuka dengan memenuhi syarat minimum iaitu sebanyak 42 jam setahun.

Selain mewujudkan hubungan silaturrahim dengan masyarakat luar, jalinan hubungan antara sumber tenaga manusia dan pelajar UiTMKDH sendiri amat penting bagi melahirkan warga UiTMKDH yang mempunyai ukhuwah yang erat. Dengan terbinanya ukhuwah yang erat ini mampu menyatukan warga UiTMKDH dalam semua perkara. Selain itu, UiTMKDH juga sentiasa memantau tahap kepuasan pelanggan terhadap jabatan dan unit di UiTMKDH dengan mengambil kira maklum balas yang diedarkan kepada warga UiTMKDH. Inisiatif-inisiatif yang dilaksanakan oleh UiTMKDH berjaya menjadikan sistem pengurusan UiTMKDH lebih lancar dan berkesan.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_K0055_HB02_20221_Kriteria 7.3.2 Tahap \(1\).pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_K0055_HB03_20222_Kriteria 7.3.3 TREN \(1\).pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_K0055_HB04_20223_Kriteria 7.3.4 Perbandingan.pdf](#)

NOTE: **RELEVANCE (importance)**

BUKTI : [H3_K0055_HB05_20224_Kriteria 7.3.5 Kepentingan \(1\).pdf](#)