

Laporan  
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR  
**AKNC**





اُنْوَاقٌ رَّسِيَّةٌ تَتَكْوَّمُ لَوِيحَتِي بِمَارَا  
UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

# LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

## 2022

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (SARAWAK)  
PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN PELAJAR

---

**KETUA PTJ :**

JAMIL BIN HAMALI

**KETUA UNIT KUALITI :**

YUSSRI B SAWANI

**PENYELARAS :**

YUSSRI B SAWANI

**PENULIS :**

1. MOHAMMAD ISA BIN MOHAMADIN
2. YUSSRI B SAWANI
3. FAREINY BINTI MORNI
4. ERIMALIDA BINTI YAZI
5. NOOR SHIMA BINTI ANTONY
6. DAYANG NORDIANA BINTI AWANG OTHMAN
7. IMILIA BINTI IBRAHIM

8. UMAIRA BINTI OTHMAN KOYA
9. MOHAMMAD ARIF BIN SAHAT
10. MOHD NOOR ASRAFF BIN HAMDY
11. NOORFADHLEEN BINTI MAHMUD
12. DAYANG NAZARI BINTI AWANG DRAHMAN
13. UMMI AMINAH BINTI ZAMHARI
14. ABDUL HAFIZ BIN ABDUL KHALID
15. SABARIAH BINTI ABD SAMAD
16. NORHAYATI BINTI UMAR
17. MUHAMMAD NAZMI BIN NAZARUDIN
18. ALIA FATIN BINTI IBRAHIM
19. WAN ABDUL RAHIM BIN WAN AHMAD
20. SITI NOR AIN BINTI SERI MASRAN
21. ASMALINI BINTI CHE ABU SHAFIE
22. ABDUL JABBAR ABDULLAH
23. JATI KASUMA BIN ALI
24. QAYYUM ADHWA BIN ABU BAKAR
25. ZAINON BINTI HAJI BIBI
26. ROSLING BINTI JEMIRON
27. ROSMAN BIN YAHYA

## **KRITERIA 1 : KEPIMPINAN**

### **1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

UiTMCS menggunakan perancangan strategik sebagai perancangan induk dalam memastikan teras strategik universiti dicapai. **Perancangan dibuat di semua peringkat pengurusan** bermula dengan penetapan teras iaitu **Global Excellence** yang berkaitan dengan BT berpandukan objektif strategik (OS-02, OS-04, dan OS-05) dalam menjalankan inisiatif-inisiatif strategik yang telah berjaya memberi hasil berimpak tinggi dalam BT. Perancangan dibuat di peringkat bahagian untuk menentukan pelan tindakan terperinci bagi setiap inisiatif strategi BT. Input dari semua peringkat amat penting supaya perancangan dibuat dengan lebih teliti dalam memastikan ianya dapat dicapai. Risiko tidak mencapai sasaran dapat dikurangkan setelah segala kekuatan, kekurangan, peluang dan ancaman dikenal pasti dalam membuat perancangan pelan tindakan inisiatif strategi dalam BT. **Langkah-langkah mitigasi untuk mengurangkan risiko** juga dikenal pasti. UiTMCS sentiasa memastikan pelan tindakan kekal relevan melalui proses semak semula pelan tindakan secara berkala untuk pencapaian objektif strategik.

UiTMCS sentiasa **menekankan kepentingan komunikasi** dalam melaksanakan perancangan strategik dalam BT. Langkah pertama adalah **dengan menyebar luas perancangan strategik** secara menyeluruh kepada semua warga. Ini memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai hala tuju UiTMCS di kalangan warga. Pemakluman yang disebar luas membolehkan warga memahami peranan mereka dalam menjayakan perancangan strategik UiTMCS. Pengurusan UiTMCS menyampaikan perancangan strategik **secara khusus** kepada ketua-ketua bahagian/unit. Setiap bahagian/unit telah **menjalankan beberapa inisiatif** untuk mencapai objektif strategi dalam BT seperti di dalam pelan tindakan strategik yang dirancang. Bahagian HEP dan PJI menjadi tunjang pelaksanaan pelan strategik berkaitan dengan BT.

**Pemantauan** pelaksanaan inisiatif strategi UiTMCS dibuat dengan efektif dan efisien. Pemantauan dibuat di semua peringkat pelaksanaan secara berkala bagi memastikan permasalahan pencapaian prestasi dapat dikenal pasti di peringkat awal. **Pendekatan pemantauan** ini telah memastikan pelan tindakan yang dirancang dapat mencapai objektif strategik dan membolehkan UiTMCS mengenal pasti masalah serta membuat **tindakan pembetulan dan penambahbaikan** di peringkat awal. Pemantauan dibuat di peringkat pelaksana melalui **pelaporan berkala** secara bulanan di peringkat bahagian. Pemantauan dibuat setiap bulan di peringkat pengurusan melalui pelaporan prestasi bahagian di dalam MPE dan MPD. Setiap bahagian menjalankan *midyear review* pelan tindakan strategik bagi menilai pencapaian serta mengkaji semula pelan tindakan strategik. Perubahan dibuat sekiranya terdapat masalah dalam pelan tindakan dan tindakan penambahbaikan dijalankan bagi memastikan inisiatif strategik dapat dijalankan dalam mencapai objektif strategik. Pemantauan juga dibuat melalui **aduan maklum balas pelanggan** yang telah diterima. Dapatan dari aduan maklum balas pelanggan ini dianalisis bagi mengenal pasti punca permasalahan dan dikomunikasikan kepada pegawai bertanggungjawab untuk tindakan.

UiTMCS mengamalkan pendekatan yang **reaktif dan responsif** terhadap hasil dapatan pemantauan pelaksanaan inisiatif perancangan strategik (PS). Arahan tindakan pembetulan dan penambahbaikan dibuat terus kepada pegawai bertanggungjawab melalui arahan tindakan di dalam MPD, MPE dan MKSP. Pelaporan **tindakan pembetulan dan penambahbaikan** dibuat terus kepada penyelia untuk penilaian tindakan dibuat dengan segera. Selain dari arahan tindakan melalui mesyuarat,

UiTMCS juga **mengamalkan tindakan segera** yang boleh diambil oleh pegawai bertanggungjawab tanpa menunggu kelulusan peringkat tinggi bagi tindakan-tindakan yang tidak melibatkan polisi atau komitmen sumber tambahan. Kesimpulannya, dalam memastikan memastikan keberhasilan BT sentiasa relevan dalam membantu mencapai hala tuju universiti dan negara, kepimpinan UiTMCS komited dalam memastikan setiap proses **PDCA** dibuat dengan sistematik, dinamik dan responsif.

## 1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTM telah menggariskan **tiga (3)** teras strategik iaitu **pendidikan berkualiti, kecemerlangan global dan prestasi berasaskan nilai** dalam merealisasikan visi menjadi sebuah universiti bertaraf global. Kepimpinan UiTMCS menggunakan kaedah secara **menyeluruh** dan **sistematik** dengan menjalankan program secara berstruktur dalam penyediaan pelan tindakan dan pelaksanaan inisiatif BT bagi memastikan pencapaian teras-teras tersebut.

Strategi jangka panjang di UiTMCS diformulasikan berpandukan Perancangan Strategik (PS) 2025 UiTM bagi tahun 2021 dengan mengambil kira hala tuju dan garis panduan di peringkat antarabangsa, kebangsaan, kementerian, kerajaan negeri serta universiti (**Bukti 1.2.1**). Perancangan dirangka bagi menjadikan UiTMCS memainkan peranan yang berkesan dalam memberi perkhidmatan pendidikan demi mencapai *GRU*. Teras yang dipilih untuk BT Pengurusan dan Pembangunan Pelajar adalah *Quality Education* yang berpaksikan kepada *Entrepreneurial and Well-Balanced Graduates* bagi memastikan UiTMCS mencapai Objektif Strategi (OS) berikut:

1. Menyediakan pendidikan bertaraf dunia (OS-2),
2. Menghasilkan graduan seimbang dan berciri keusahawanan yang mampu bersaing di peringkat global (OS-4), dan
3. Mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan (OS-5).

Objektif strategi UiTMCS dijadikan panduan untuk hala tuju pengurusan dan pembangunan pelajar dalam memastikan keseimbangan kualiti graduan melalui pendekatan yang berfokuskan kepada tiga (3) keberhasilan utama (**Bukti 1.2.2**): **World Beaters, More Than Just a Scroll** dan **#kamipeduli**. Hubung kait garis panduan, teras strategi dan objektif strategi juga diwujudkan demi memastikan hala tuju UiTMCS dalam BT sentiasa terkini dan efektif (**Bukti 1.2.3**) dalam menyediakan persekitaran kondusif bagi memperkasakan BT di pelbagai peringkat pengurusan. Inisiatif BT UiTMCS bersifat **komprehensif** melibatkan kerajaan, industri, golongan akademik, komuniti tempatan dan antarabangsa.

Kepimpinan kanan UiTMCS melaksanakan perancangan secara **sistematik, berintegriti berketerlibatan** bagi memastikan inisiatif BT dilaksanakan dengan lebih berkesan dengan mengambil kira pencapaian lepas dan data terkini. Keterlibatan secara langsung pemegang taruh dalam aktiviti BT diambil kira demi memastikan UiTMCS mencapai semua petunjuk prestasi PS berpandukan kepada nilai **SARAWAK** yang dijiwai oleh seluruh warga. Budaya ini menekankan penglibatan warga dengan sokongan sistem tadbir urus yang **berkualiti dan berakauntabiliti** dalam mencapai kecemerlangan UiTMCS. Ianya bermatlamat ke arah sebuah kampus lestari melalui **kesepaduan hubungan** di kalangan warga dan komuniti. Nilai ini menjadikan UiTMCS berkeupayaan mengadaptasi tuntutan dan cabaran melalui kebijaksanaan dan keaslian dengan nilai kasih sayang. Kepimpinan kanan komited dalam memastikan pelaksanaan BT dapat menjadikan UiTMCS berperanan penting untuk melestarikan penglibatannya bagi mencapai hala tuju negara (**Bukti 1.2.4**).

Pelan Penggantian UiTMCS yang bersifat dinamik dan proaktif dengan memberi peluang dan ruang kepada staf untuk diberi pendedahan kepada pihak luar dalam mengukuhkan BT. Staf didedahkan secara *hands on* bersama pengurusan atasan sebagai mentor untuk dilatih berkolaborasi dengan pihak luar bagi memantapkan kemahiran komunikasi, pengurusan sumber dan bekerja dalam kumpulan (**Bukti 1.2.5**). Selain itu, penglibatan pengurusan atasan dalam JK kerajaan negeri juga menjadi *platform* yang mempermudah UiTMCS untuk menjalankan aktiviti BT. Kepimpinan UiTMCS menjalankan secara aktif inisiatif PS dalam menjayakan BT. Penekanan inisiatif yang berkaitan dengan BT merangkumi kolaborasi melalui MoU/MoA melibatkan pelajar, geran penyelidikan dan aktiviti yang bermanfaat kepada komuniti dari segi ekonomi dan sosial (**Bukti 1.2.5**). Timbalan-timbalan Rektor dipertanggungjawabkan dalam memastikan inisiatif dirancang, dilaksana dan dipantau petunjuk prestasinya secara berterusan untuk memastikan pelaksanaan dan penambahbaikan pelan inisiatif BT berjalan

dengan baik.

**SENARAI BUKTI:**

1. [K0018\\_K01\\_KB02\\_20221\\_UiTMCS Bukti 1.2.1 .pdf](#)
2. [K0018\\_K01\\_KB02\\_20222\\_UiTMCS Bukti 1.2.2 .pdf](#)
3. [K0018\\_K01\\_KB02\\_20223\\_UiTMCS Bukti 1.2.3 .pdf](#)
4. [K0018\\_K01\\_KB02\\_20224\\_UiTMCS Bukti 1.2.4 .pdf](#)
5. [K0018\\_K01\\_KB02\\_20225\\_UiTMCS Bukti 1.2.5 .pdf](#)

### 1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengurusan UiTMCS menitikberatkan sistem komunikasi dan khidmat kepimpinan yang berkesan kepada warga kampus sebagai faktor utama di dalam melaksanakan objektif dan inisiatif strategik yang dirancang. Tahun 2021 merupakan satu tempoh yang mencabar ekoran dari peralihan fasa pandemik ke endemik Covid-19. Kepimpinan UiTMCS telah memberikan khidmat yang baik kepada staf dalam menghadapi situasi ini. Dapatan dari kajian *Happiness Index* terhadap kepimpinan menunjukkan markah yang tinggi terhadap tahap kepercayaan pimpinan kepada staf dan sokongan dalam memotivasikan staf untuk bekerja dengan penuh kreatif (**Bukti 1.3.1**).

Kepimpinan UiTMCS telah secara aktif dalam tahun 2021 melalui **kerjasama** bersama industri dan kerajaan negeri dalam melaksanakan program-program BT. **Hubungan baik** bersama dengan pihak luar seperti Kementerian Pelancongan, Kesenian dan Kebudayaan Sarawak dan Kementerian Belia dan Sukan Sarawak membolehkan pihak UiTMCS melalui Majlis Perwakilan Pelajar memperoleh geran sebanyak RM35,000 pada tahun 2021 untuk penganjuran program *International Cross-Cultural Virtual Mobility Program*. Geran ini telah membantu UiTMCS mencapai hasil program BT seperti pengantarabangsaan pelajar selaras dengan keberhasilan *World Beaters*. Di samping itu, kerjasama dengan **keterlibatan Sarawak Timber Industry Corporation (STIDC)** berupa peruntukan kewangan melalui program *Sarawak Young Designer* juga telah secara langsung membantu program BT dalam melahirkan pereka muda dalam industri perabot di Sarawak serta berupaya meningkatkan kebolehpasaran graduan (**Bukti 1.3.2**).

Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) dan Bahagian Penyelidikan, Jaringan dan Industri (PJI) telah dipertanggungjawabkan oleh kepimpinan UiTMCS untuk menjalankan program/aktiviti/projek pembangunan pelajar dan kemasyarakatan bersama industri atau agensi luar yang melibatkan staf, pelajar dan juga komuniti setempat (**Bukti 1.3.3**). Unit *Industry, Community & Alumni Network (ICAN)* UiTMCS memainkan peranan yang amat penting dalam menjalankan inisiatif kolaborasi bersama universiti, badan-badan kerajaan dan alumni yang memberi kepentingan bersama. Manakala, Unit *University Community Transformation Center (UCTC)* memainkan peranan penting dalam mewujudkan dan **memperkasa jaringan strategik** bersama rakan komuniti serta menggalakkan program BT berimpak tinggi dengan penjimatan kos melalui pemindahan ilmu hasil penglibatan pelbagai kepakaran dan kemudahan sama ada di dalam atau luar universiti.

Pengurusan UiTMCS juga mempunyai **hubungan yang baik** dengan kerajaan negeri Sarawak melalui penglibatan pengurusan atasan di dalam jawatankuasa peringkat negeri. Contohnya, Rektor UiTMCS merupakan Presiden *Invention and Design Association of Sarawak (IDEAS)* dan Ketua Panel *Sarawak Chief Minister's Key Focus Activity Award 2021*. Timbalan Rektor HEP juga dilantik sebagai ahli Jawatankuasa Teknikal *Sarawak Youth Creative Industry Fund*, di bawah Kementerian Belia dan Sukan Sarawak. Hubungan yang baik ini telah banyak membantu UiTMCS menyerlahkan keupayaannya dan seterusnya dapat menjalankan beberapa program kolaborasi bersama agensi kerajaan negeri sepanjang tahun 2021. Selain itu, kepimpinan UiTMCS **menggalakkan staf** untuk melibatkan diri dalam menyumbang kepakaran kepada komuniti dan agensi kerajaan negeri serta di peringkat antarabangsa (**Bukti 1.3.4**).

Kepimpinan UiTMCS **menyebarkan luas** Perancangan Strategik kepada semua warga secara bersistematik melalui Majlis Amanat Rektor, perjumpaan bersama pensyarah, *retreat* bahagian, MPD dan MPE. Majlis Amanat Rektor dijalankan secara dalam talian pada tahun 2021 melibatkan seramai 700 staf. Maklumat pelaksanaan pelan tindakan juga disalurkan secara meluas melalui media sosial seperti Facebook Rektor dan Facebook Rasmi UiTMCS (**Bukti 1.3.5**).

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_K01\\_KB03\\_20221\\_UiTMCS Bukti 1.3.1\\_.pdf](#)
2. [K0018\\_K01\\_KB03\\_20222\\_UiTMCS Bukti 1.3.2.pdf](#)
3. [K0018\\_K01\\_KB03\\_20223\\_UiTMCS Bukti 1.3.3.pdf](#)
4. [K0018\\_K01\\_KB03\\_20224\\_UiTMCS Bukti 1.3.4.pdf](#)
5. [K0018\\_K01\\_KB03\\_20225\\_UiTMCS Bukti 1.3.5.pdf](#)



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

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

Kepimpinan UiTMCS mempunyai **sistem pemantauan** pencapaian perancangan strategik yang berstruktur, pelbagai dan berkesan. Kepimpinan UiTMCS mempraktikkan **komunikasi yang konsisten dan berkala** dengan pegawai bertanggungjawab bagi menjamin pemantauan proses BT agar mencapai sasaran prestasi ditetapkan. Pegawai bertanggungjawab juga dikehendaki sentiasa **berkomunikasi** dengan institusi luar yang **berkolaborasi** bersama dalam inisiatif yang dijalankan. Contohnya, penglibatan UiTMCS di dalam Jawatankuasa Teknikal *Sarawak Youth Creative Industry Fund* Bersama kerajaan negeri Sarawak (**Bukti 1.4.1.1**).

Proses pemantauan prestasi **dijalankan setiap bulan** melalui pembentangan **dashboard** pencapaian terkini dalam MPD. Setiap bahagian dikehendaki membentangkan pencapaian dan tindakan yang akan diambil bagi menambah baik prestasi (**Bukti 1.4.1.2**). Pendekatan pemantauan seperti ini dapat memastikan inisiatif dijalankan dengan teratur seperti yang dirancang. Segala perubahan kaedah pelaksanaan dan sasaran **dikomunikasikan** dengan sempurna kepada kepimpinan UiTMCS agar dapat diselaraskan semula mengikut hala tuju universiti. Komunikasi secara interaktif ini membantu UiTMCS dalam memastikan aktiviti dan program BT menjadi lebih realistik, berkesan dan cekap.

Perancangan strategik UiTMCS **bersifat dinamik dan adaptif**. Setiap awal tahun perancangan strategik UiTMCS akan **membuat pelan tindakan** dalam memastikan inisiatif-inisiatif yang dirancang masih lagi relevan dalam membantu mencapai objektif strategi. Bengkel **semak semula** perancangan strategik telah dijalankan **melibatkan** semua Ketua Bahagian, Ketua Pusat Pengajian dan Ketua Unit bertujuan untuk **memberi input kaji semula** perancangan strategik. Kepimpinan UiTMCS bertanggungjawab **menilai** dan memastikan inisiatif perancangan strategik disemak semula agar bersesuaian dengan teras strategik universiti (**Bukti 1.4.1.3**).

Pelaporan pencapaian petunjuk prestasi setiap bahagian **dilaporkan setiap bulan** dalam MPD UiTMCS bagi memastikan inisiatif yang dirancang dilaksanakan. Koordinator Unit Perancangan Strategik memastikan setiap bahagian memberi input pencapaian prestasi strategik masing-masing di dalam **sistem UePMO dan KPIS**. KPIS merupakan aplikasi dalam talian berkaitan pencapaian prestasi yang dibangunkan oleh UiTMCS sendiri dan dibentangkan dalam MPD. Prestasi yang bermasalah ditekankan dalam pelaporan. **Peringatan secara konsisten** juga telah dijalankan agar data yang dilaporkan adalah terkini dan boleh mengelakkan dari maklumat yang tertinggal dan tidak dilaporkan (*under reporting*). Rektor UiTMCS menekankan keperluan justifikasi prestasi yang tidak dicapai untuk diteliti dan langkah-langkah pembedahan dan penambahbaikan dilaksanakan. Perubahan perancangan yang melibatkan polisi akan dibawa ke MPE untuk dibincang dan diluluskan sebelum dilaksanakan (**Bukti 1.4.1.4**).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0018\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20221\\_UiTMCS Bukti 1.4.1.1 .pdf](#)
2. [K0018\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20222\\_UiTMCS Bukti 1.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20223\\_UiTMCS Bukti 1.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20224\\_UiTMCS Bukti 1.4.1.4.pdf](#)
- 5.

## 1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMCS mewujudkan **Jawatankuasa Pengurusan Risiko** yang dipengerusikan oleh Rektor. Jawatankuasa ini bertanggungjawab mengurus risiko berupa ancaman serta kekangan yang boleh menyebabkan kegagalan untuk mencapai visi dan misi universiti. Pengurusan risiko UiTMCS merupakan satu **proses menyeluruh** melibatkan semua peringkat. Ia merangkumi proses mengenal pasti insiden yang mungkin atau akan berlaku serta tindakan kawalan yang dilaksanakan agar dapat memberi jaminan munasabah ke arah pencapaian objektif UiTMCS. Jawatankuasa ini berperanan dalam **mendaftar risiko, menyelaraskan aktiviti pengurusan risiko, memantau serta mengenal pasti** langkah-langkah kawalan risiko. Sepanjang tempoh pandemik Covid-19, UiTMCS telah **menilai semula risiko** pengoperasian UiTMCS bagi mengurangkan impak dari pandemik. Beberapa langkah mitigasi dan tindakan telah dijalankan oleh UiTMCS dalam menangani isu pandemik. Contohnya, penubuhan jawatankuasa keselamatan di peringkat kampus yang operasinya diselaraskan dengan Jawatankuasa Bencana Negeri Sarawak (**Bukti 1.4.2.1**).

Kepimpinan kanan UiTMCS melaksanakan pengurusan risiko bagi membantu pencapaian objektif dan keberhasilan BT yang telah ditetapkan. Bengkel **semak semula perancangan strategik** yang dijalankan juga dijadikan saluran dalam **menilai semula risiko** sesuatu inisiatif perancangan strategik terutama yang berkaitan dengan BT (**Bukti 1.4.2.2**). Pengurusan risiko bagi setiap inisiatif yang dicadangkan oleh pegawai bertanggungjawab dibincang dan diperhalusi meliputi penetapan risiko, tahap risiko serta langkah-langkah mitigasinya. Perkara ini dibincang di peringkat dalaman serta bersama kolaborator (**Bukti 1.4.2.3**).

Risiko sesuatu inisiatif **dinilai dari segi impaknya** kepada UiTMCS. Beberapa aspek telah dikenal pasti iaitu risiko strategi, operasi, kewangan, projek, reputasi serta perundangan. Penilaian risiko dibuat di pelbagai peringkat, bermula dari penetapan inisiatif strategik sehingga penyediaan kertas kerja kelulusan program/aktiviti/projek berkaitan dengan BT. Perbincangan berkaitan risiko ini dibuat di peringkat UiTMCS dan juga bersama kolaborator projek BT (**Bukti 1.4.2.3**).

**Tahap impak** bagi setiap kategori risiko yang **dikenal pasti** dinilai dan dikategorikan dalam **empat (4)** tahap iaitu Tahap Rendah, Sederhana dan Tinggi dan Kritikal. Risiko Tahap Rendah, langkah mitigasi dijalankan dengan **prosedur kawalan dalaman** melalui prosedur kerja yang sedia ada. Risiko Tahap Sederhana, langkah mitigasi dijalankan oleh pegawai yang bertanggungjawab di peringkat bahagian/unit. Risiko Tahap Tinggi dan Kritikal pula langkah mitigasi **dibuat secara menyeluruh** di semua peringkat termasuk di peringkat pengurusan atasan yang memerlukan pewujudan polisi dalam menangani risiko tersebut (**Bukti 1.4.2.4**).

### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20221\\_UiTMCS Bukti 1.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20222\\_UiTMCS Bukti 1.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20223\\_UiTMCS Bukti 1.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20224\\_UiTMCS Bukti 1.4.2.4.pdf](#)
- 5.

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

Pada tahun 2021, *retreat* perancangan strategik tidak dapat dijalankan secara menyeluruh melibatkan seluruh kampus di Sarawak kerana kekangan pergerakan semasa pandemik Covid-19. Walau bagaimanapun, **semakan semula inisiatif** perancangan strategik dijalankan di peringkat bahagian masing-masing yang dijalankan secara **retreat dalam talian** dan juga perbincangan dalam mesyuarat di peringkat bahagian (**Bukti 1.4.3.1**). Pencapaian prestasi strategik dibentangkan oleh setiap bahagian dan unit yang dipertanggungjawabkan. Pembentangan pencapaian prestasi BT dibentangkan oleh Timbalan Rektor HEP dan Timbalan Rektor PJI yang melibatkan aktiviti-aktiviti BT. Beberapa strategi telah **disemak semula** dan penambahbaikan inisiatif telah diperbaharui bagi menepati teras strategik yang ingin dicapai serta diselaraskan dengan Hala Tuju Pendidikan Negara di dalam *Malaysia Higher Education Blueprint* dan hala tuju kerajaan negeri melalui *Sarawak Digital Economy Strategy 2018-2022*.

Pada peringkat pelaksanaan inisiatif BT, data pencapaian **dikumpul dan dianalisis** di peringkat bahagian dan dibentangkan di dalam mesyuarat pengurusan bahagian (**Bukti 1.4.3.2**). Seterusnya dapatan dari analisis pencapaian prestasi dibentangkan dan dibincangkan di dalam mesyuarat pengurusan tertinggi seperti MPE dan MPD. Ketua-ketua Bahagian **mencadangkan langkah-langkah penambahbaikan** yang dijalankan serta mendapatkan kelulusan mesyuarat secara kolektif bagi langkah-langkah penambahbaikan yang melibatkan perubahan polisi atau komitmen kewangan tambahan (**Bukti 1.4.3.3**).

Selain itu, kepimpinan UiTMCS juga **memaklumkan** kepada Ketua-ketua Bahagian dan unit mengenai dapatan atau saranan yang mereka perolehi semasa menghadiri mesyuarat-mesyuarat di peringkat UiTM dan juga bersama kerajaan negeri. Saranan-saranan ini **dikomunikasikan** dengan sempurna melalui mesyuarat bersama Ketua Bahagian dan Ketua Unit. **Delegasi tugas ditentukan** semasa mesyuarat untuk tindakan pihak yang berkenaan. Pengurusan juga menekankan semua Ketua Bahagian dan Unit untuk sentiasa **Reset, Reform dan Rebound** dalam menjalankan tugas agar sentiasa kemas kini dan mengambil kira keperluan semasa pemegang taruh (**Bukti 1.4.3.4**).

Dapatan dari **analisis pencapaian** prestasi strategi yang **disemak semula** dan segala cadangan penambahbaikan dilakukan setelah membuat **analisis** terhadap **kekuatan, kekurangan, peluang dan juga risiko** yang bakal dihadapi. Segala kekurangan dan halangan dikenal pasti bagi membolehkan cadangan penambahbaikan serta perubahan inisiatif strategi dapat dilaksanakan dengan cemerlang.

Kepimpinan UiTMCS juga **memperkasakan** JK Audit Dalam bersama JK Jaminan Kualiti Akademik, PRO-PENS dan Audit Perjawatan dalam membuat pemantauan serta dijadikan sumber dalam memberi input untuk tindakan penambahbaikan berterusan (**Bukti 1.4.3.5**).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20221\\_UiTMCS Bukti 1.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20222\\_UiTMCS Bukti 1.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20223\\_UiTMCS Bukti 1.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20224\\_UiTMCS Bukti 1.4.3.4.pdf](#)
5. [K0018\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20225\\_UiTMCS Bukti 1.4.3.5 .pdf](#)

## 1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Langkah utama yang dititikberatkan oleh kepimpinan UiTMCS dalam memastikan objektif dan inisiatif strategi dicapai adalah dengan **melaksanakan komunikasi yang berkesan** melibatkan pelbagai peringkat warga UiTMCS. Sesi Amanat Rektor yang dijalankan setiap tahun dihadiri oleh semua warga UiTMCS bagi menyalurkan kepada seluruh warga UiTMCS mengenai hala tuju UiTM dan UiTMCS sejajar dengan teras-teras strategi. Walaupun ia tidak dapat dijalankan secara fizikal pada tahun 2021 atas kekangan pandemik Covid-19, pemakluman strategi dijalankan secara meluas melalui mesyuarat bersama staf secara dalam talian. Contohnya, melalui mesyuarat staf akademik yang dijalankan setiap semester. Ini membolehkan seluruh warga kampus mengenal pasti peranan dan komitmen yang mereka boleh berikan dalam membantu mencapai objektif strategi. Sesi Amanat Rektor secara dalam talian juga telah memberi ruang dan peluang kepada para pelajar untuk turut sama terlibat secara langsung dan memberi input dalam membantu mencapai objektif dan inisiatif strategi UiTMCS. Hala tuju ini juga disalurkan melalui mesyuarat dan perjumpaan bersama staf di bahagian/unit (**Bukti 1.5.1**).

Pada peringkat pelaksanaan pula, inisiatif-inisiatif strategi disampaikan kepada Ketua-ketua Bahagian melalui Unit Perancangan Strategik. Unit ini memberikan taklimat kepada kepimpinan atasan UiTMCS mengenai teras strategi, objektif strategi dan inisiatif strategi yang telah dipertanggungjawabkan. Kepimpinan atasan UiTMCS juga memastikan perancangan strategik dimaklumi dan dihayati oleh semua warga bagi mendapatkan komitmen mereka dalam menjayakan inisiatif-inisiatif strategi. Ketua-ketua Bahagian telah menjalankan beberapa *retreat* dan mesyuarat di peringkat bahagian untuk mengatur strategi pelaksanaan inisiatif strategi dalam BT (**Bukti 1.5.2**).

Kepimpinan UiTMCS juga secara aktif membuat pemantauan **secara bulanan** terhadap pencapaian inisiatif-inisiatif strategi bagi membolehkan inisiatif dijalankan seperti yang dirancang. Koordinator Unit Perancangan Strategik mengarahkan semua Ketua Bahagian untuk melaporkan petunjuk prestasi dan dibentangkan di dalam MPD. Status pencapaian dianalisis setelah pembentangan dan Rektor selaku Pengerusi mesyuarat akan mendapatkan justifikasi ketidakcapaian dari pegawai bertanggungjawab serta mengenal pasti langkah tindakan pembetulan dan penambahbaikan. Pemantauan ini dibuat secara kerap bagi memastikan masalah tidak berterusan dan tindakan pembetulan dan penambahbaikan dilakukan di peringkat awal (**Bukti 1.5.3**).

UiTMCS juga mengamalkan pendekatan yang inovatif dalam operasi dan penyampaian perkhidmatan. Kepemimpinan UiTMCS mengamalkan dasar **3J** (Jana, Jimat dan Jariah) yang diperkenalkan sejak 2020 dalam memantapkan pengoperasian bahagian/unit dan pengurusan kewangan. Konsep jariah tidak hanya berbentuk bantuan ekonomi sahaja tetapi juga melibatkan sedekah ilmu yang dijalankan oleh warga UiTMCS kepada komuniti (**Bukti 1.5.4**). Dasar ini mengutamakan prinsip penjanaan pendapatan, penjimatan perbelanjaan serta mengamalkan nilai jariah dalam menjayakan inisiatif BT. Prinsip ini selari dengan hala tuju UiTMCS untuk menjadi sebuah institusi pendidikan yang diurus dengan cekap dan berkesan serta prihatin dengan kebajikan pemegang taruh melalui pengurusan dan pembangunan pelajar yang efektif. Sistem **KPIS** merupakan satu lagi **pendekatan inovatif** yang telah dibangunkan untuk mengurus perancangan strategik di peringkat kampus merangkumi proses pengumpulan data, pelaporan serta pemantauan prestasi perancangan strategik. Manakala, pencapaian petunjuk prestasi di Bahagian HEP terutamanya yang berkaitan dengan pengurusan dan pembangunan pelajar dipantau melalui pendekatan inovatif iaitu pewujudan *Dashboard* Pencapaian KPI BHEP UiTMCS yang telah diguna pakai oleh semua bahagian utama di UiTMCS pada tahun 2022.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_K01\\_KB05\\_20221\\_UiTMCS\\_Bukti\\_1.5.1\\_.pdf](#)
2. [K0018\\_K01\\_KB05\\_20222\\_UiTMCS\\_Bukti\\_1.5.2\\_.pdf](#)

3. [K0018\\_K01\\_KB05\\_20223\\_UiTMCS Bukti 1.5.3 .pdf](#)
4. [K0018\\_K01\\_KB05\\_20224\\_UiTMCS Bukti 1.5.4 .pdf](#)
- 5.

## **KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK**

### **2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Perancangan Strategik merupakan salah satu kaedah utama yang digunakan oleh UiTMCS untuk mencapai objektif dan inisiatif yang dirancang oleh UiTM. Petunjuk prestasi yang diturunkan kepada UiTMCS melalui Bahagian Transformasi Universiti (BTU) **dipetakan** kepada *Sustainable Development Goals* (SDG), Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015 – 2025 (Pendidikan Tinggi), *Sarawak Digital Economy Strategy 2018 - 2022*, dan Rancangan Malaysia Ke-12 agar pencapaian UiTMCS menjadi lebih bermakna, seiring dengan kehendak universiti, serta sejajar dengan keperluan negeri, negara dan kehendak global.

**Pendekatan** yang diambil oleh UiTMCS adalah berdasarkan pelan strategik UiTM 2025 yang mensasarkan untuk menjadi universiti terkemuka dunia (*Globally Renowned University* (GRU)) pada tahun 2025. Objektif universiti yang bersesuaian dengan BT – Pengurusan dan Pembangunan Pelajar ialah: (OS-2) menyediakan pendidikan bertaraf dunia, (OS-4) menghasilkan graduan seimbang dan berciri keusahawanan yang mampu bersaing di peringkat global, dan (OS-5) mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan. Dua tema strategik di bawah teras strategik Pendidikan Berkualiti (*Quality Education*) menjadi tunjang untuk objektif dan inisiatif yang dirancang iaitu, tema strategik 1 iaitu Education 5.0 @ UiTM dan tema strategik 2 iaitu Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan.

**Kaedah pelaksanaan** yang digunakan UiTMCS adalah menggunakan *top-down approach* di mana petunjuk prestasi disalurkan oleh BTU kepada UiTMCS. Aliran maklumat disalurkan kepada ketua-ketua jabatan melalui MPD dan seterusnya kepada ketua-ketua unit melalui mesyuarat jabatan masing-masing. Di samping itu, maklumat berkenaan objektif dan inisiatif universiti juga disampaikan kepada semua warga UiTMCS melalui Majlis Amanat Naib Canselor dan Majlis Amanat Rektor. Pencapaian UiTMCS tidak terhad kepada objektif universiti sahaja, malah aktiviti dan program yang dirancang di ketiga-tiga kampus UiTMCS diolah agar sesuai dengan kehendak negeri Sarawak, hala tuju negara dan saranan UNSDG.

**Pemantauan** amat penting untuk memastikan kejayaan UiTMCS bagi menyokong objektif dan inisiatif universiti. Pemantauan dilaksanakan secara berperingkat iaitu di peringkat universiti melalui sistem UePMO, di peringkat cawangan dengan menggunakan sistem **KPIS** dan di peringkat bahagian menggunakan **e-Reporting** dan sistem **dashboard** pencapaian KPI BHEP UiTMCS. Di samping itu, daftar risiko juga dibuat untuk memastikan risiko dapat dipantau agar semua proses dapat dikawal dan diselia dengan baik. **Pengurusan risiko** bagi operasi utama UiTMCS telah dikelaskan kepada **empat (4)** tahap iaitu Tahap Rendah, Tahap Sederhana, dan Tahap Tinggi dan Tahap Kritikal. Pengelasan tahap ini ditentukan bergantung kepada kemungkinan kejadian yang tidak diingini dengan jangka masa atau keadaan tertentu dan kesan terhadap pelaksanaan operasi tersebut. **Tiga (3)** kategori impak risiko telah dikenal pasti bagi BT yang dipilih, iaitu pelaksanaan projek, risiko kewangan dan risiko pengurusan maklumat.

**Tindakan penambahbaikan** di UiTMCS dilaksanakan melalui Unit Pengurusan Kualiti secara amnya dan secara khusus untuk BT di bawah BHEP. Unit Pengurusan Kualiti melaksanakan pemantauan melalui proses audit dalam dan luaran. Manakala, penambahbaikan dilaksanakan melalui pelaporan penemuan audit dalam MKSP bagi tindakan penambahbaikan dan pembetulan yang menjurus kepada kecemerlangan organisasi. Pelaksanaan program/aktiviti/projek di bawah BHEP pula, dipantau oleh ketua-ketua unit. Penambahbaikan berterusan juga dijalankan melalui *retreat* perancangan strategik di mana, pencapaian prestasi UiTMCS tahun sebelumnya dibincangkan untuk mengenal pasti cabaran-cabaran yang dihadapi dan kaedah untuk menambah baik operasi dan aktiviti-aktiviti yang dijalankan.

## 2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCS menggunakan pendekatan-pendekatan yang berfokuskan kepada pencapaian hala tuju HEP UiTMCS iaitu **World Beaters, More Than Just a Scroll** dan **#kamipeduli** dalam BT Pengurusan dan Pembangunan Pelajar. Pelan strategik UiTMCS sepadan dengan Perancangan Strategik (PS) UiTM 2025 untuk menjadi universiti terkemuka dunia (GRU) pada tahun 2025. Pelan strategik diwujudkan bertunjangan tiga teras strategik UiTM 2025 iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berorientasikan Nilai.

Teras strategik Pendidikan Berkualiti menjadi rujukan utama di dalam merangka pelan PS untuk BT yang dipilih (**Bukti 2.2.1**). Ini sejajar dengan objektif universiti iaitu (OS-2) **menyediakan pendidikan bertaraf dunia**, (OS-4) **menghasilkan graduan seimbang dan berciri keusahawanan yang mampu bersaing di peringkat global** dan (OS-5) **mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan**.

**OS-2** disokong oleh **tema strategik 1** iaitu Education 5.0@UiTM (**Bukti 2.2.2**) melibatkan tiga inisiatif:

- (1) Membina reputasi dalam kalangan rakan akademik, majikan tersohor tempatan dan antarabangsa (KI 18);
- (2) Mewujudkan pengalaman pembelajaran yang bermakna menggunakan *platform* pengalaman antara fakulti, antara kampus dan multimodal (KI 21); dan
- (3) Mewujudkan pembelajaran global, bilik kuliah global dan bilik kuliah pintar (KI 23).

**OS-4** disokong oleh **tema strategik 2** iaitu Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan (**Bukti 2.2.2**) melibatkan tiga inisiatif:

- (1) Menubuhkan hub keusahawanan bagi melatih usahawan masa hadapan (KI 45);
- (2) Mewujudkan dana modal teroka keusahawanan (KI 46); dan
- (3) Memaksimumkan program tekno usahawan (KI 47).

**OS-5** disokong oleh **tema strategik 2** (**Bukti 2.2.2**) melibatkan tujuh inisiatif:

- (1) Memperkukuh program latihan industri bersama syarikat multinasional (KI 26);
- (2) Menjalinkan kerjasama dengan syarikat antarabangsa (KI 27);
- (3) Meningkatkan penyertaan dalam pertandingan-pertandingan antarabangsa (KI 28);
- (4) Menanamkan nilai kecemerlangan sinergi dan integriti (ESI) menerusi latihan kepimpinan, kurikulum tambahan dan kesukarelawanan (KI 31);
- (5) Membentuk persekitaran kerjasama antara pelajar, pensyarah dan masyarakat melalui program SULAM (KI 33);
- (6) Membentuk pencapaian bertaraf dunia menerusi inisiatif "*We are the World*" (KI 39); dan
- (7) Memanfaatkan fokus UiTM untuk menjana peluang pekerjaan menerusi inisiatif **#JobCreator** (KI 43).

Proses pencapaian OS-2, OS-4 dan OS-5 direalisasi dengan pelbagai inisiatif di bawah fokus keberhasilan pelajar **World Beaters, More Than Just a Scroll** dan **#kamipeduli** (**Bukti 2.2.3**). Sasaran dan objektif diturunkan daripada UiTM dibincangkan di dalam MPE dan disalurkan kepada Ketua-ketua Bahagian melalui MPD (**Bukti 2.2.3**). Setiap ketua jabatan mengadakan *retreat* bahagian masing-masing bagi merancang program/aktiviti yang bakal diadakan untuk

mempolienkan petunjuk prestasi dicapai. **Retreat PS UiTMCS** telah diadakan di Lundu (2019) dan di Sabah (2020) bertujuan untuk membenteng pencapaian dan perancangan PS UiTMCS di mana TR HEP membenteng pencapaian prestasi yang melibatkan inisiatif-inisiatif BT (**Bukti 2.2.3**). *Retreat* pengurusan tidak diadakan pada tahun 2021 disebabkan kekangan pandemik Covid-19, namun *retreat* di peringkat bahagian ada diadakan (**Bukti 2.2.3**).

Perkongsian maklumat berkenaan program/aktiviti disampaikan melalui Majlis Amanat Rektor, mesyuarat staf akademik, mesyuarat BHEP, hantaran e-mel dan paparan di laman web UiTM dan Facebook (**Bukti 2.2.4**). Pencapaian program/aktiviti dipantau melalui **KPIS**, UePMO dan sistem yang telah dibangunkan oleh BHEP UiTMCS iaitu **Dashboard Pencapaian KPI BHEP CS** (**Bukti 2.2.5**). Sistem *dashboard* menjadi penanda aras pihak BHEP UiTMCS untuk mengukur pencapaian petunjuk prestasi yang ditetapkan dan digunakan sebagai salah satu kaedah pelaporan BHEP UiTMCS.

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0018\\_P01\\_PB02\\_20221\\_UiTMCS Bukti 2.2.1.pdf](#)
2. [K0018\\_P01\\_PB02\\_20222\\_UiTMCS Bukti 2.2.2.pdf](#)
3. [K0018\\_P01\\_PB02\\_20223\\_UiTMCS Bukti 2.2.3.pdf](#)
4. [K0018\\_P01\\_PB02\\_20224\\_UiTMCS Bukti 2.2.4.pdf](#)
5. [K0018\\_P01\\_PB02\\_20225\\_UiTMCS Bukti 2.2.5.pdf](#)



## 2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Proses peluasan BT dimulakan dengan memastikan inisiatif-inisiatif (KI) di bawah **World Beaters, More Than Just a Scroll** dan **#kamipeduli** selari dengan objektif universiti. Setiap objektif dan inisiatif UiTM 2025 dipetakan kepada UNSDG, Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM) 2015 – 2025 (Pendidikan Tinggi), *Sarawak Digital Economy Strategy 2018 - 2022*, dan Rancangan Malaysia Ke-12.

**Menyediakan pendidikan bertaraf dunia (OS-2)** sejajar dengan SDG4 (*Quality Education*) di bawah *Target 4.7* iaitu *ensure that all learners acquire the knowledge and skills needed to promote sustainable development, including **global citizenship and appreciation of cultural diversity*** (**Bukti 2.3.1**). Ini sejajar dengan inisiatif 1 - Lonjakan 1 PPPM iaitu **menambah baik pengalaman pembelajaran pelajar; meningkatkan pembelajaran berasaskan pengalaman dan pembelajaran berasaskan perkhidmatan untuk membangunkan kemahiran yang sesuai untuk abad ke-21** (**Bukti 2.3.2**).

**Menghasilkan graduan seimbang dan berciri keusahawanan yang mampu bersaing di peringkat global (OS-4)** sejajar dengan SDG8 (*Decent Work and Economic Growth*) di bawah *Target 8.3* iaitu *promote development-oriented policies that support productive activities, **entrepreneurship and encourage the formalization and growth of micro-, small- and medium-sized enterprises*** (**Bukti 2.3.1**). OS-4 diaspirasikan daripada Lonjakan 1 PPPM iaitu graduan holistik, berciri keusahawanan dan seimbang di bawah inisiatif 3 iaitu **mewujudkan peluang kepada pelajar** dan staf akademik untuk **menguasai kemahiran keusahawanan** (**Bukti 2.3.2**). OS-4 bertepatan dengan hala tuju kerajaan negeri Sarawak seperti dinyatakan dalam *E-Commerce SDES* melibatkan dua tindakan strategik iaitu tindakan strategik 24 **increase e-commerce adoption** dan tindakan strategik 25 **create a FinTech platform that provides technological and business tools to secure a competitive advantage in current and future markets** (**Bukti 2.3.3**). Bidang keusahawanan juga menjadi tumpuan di bawah bidang keutamaan B dalam RMK12 iaitu **mempertingkatkan keupayaan usahawan dan perusahaan** (**Bukti 2.3.4**).

**Mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan (OS-5)** sejajar dengan SDG5 (*Gender Equality*) di bawah *Target 5.5* iaitu *ensure women's full and effective participation and **equal opportunities for leadership*** (**Bukti 2.3.1**). Ini sejajar dengan atribut kepimpinan di bawah aspirasi pelajar di dalam PPPM iaitu komunikator yang berkesan, cerdas emosi dan mampu berinteraksi merentas budaya; bertanggungjawab, berdaya saing, cekal dan yakin (**Bukti 2.3.2**). Kepimpinan juga menjadi tumpuan di bawah bidang keutamaan F dalam RMK12 iaitu **memperkasa kumpulan sasaran khusus di mana usaha membimbing belia menjadi pemimpin masa hadapan seperti Felo Perdana dan Felo Korporat, Parlimen Belia Malaysia dan Skuad Majlis Belia Malaysia dalam Perniagaan (MiB 300)** (**Bukti 2.3.4**).

Proses penyampaian, perkongsian dan pelaksanaan PS di kalangan warga UiTMCS dibuat secara **teratur dan efisien**. Objektif dan inisiatif universiti disampaikan melalui Majlis Amanat Naib Canselor dan seterusnya di dalam Majlis Amanat Rektor (**Bukti 2.3.5**). Objektif dan inisiatif tersebut diterjemahkan menjadi program/aktiviti di peringkat UiTMCS melalui *retreat* pengurusan dan bahagian. Maklumat program/aktiviti BT yang dirancang disebarkan melalui mesyuarat peringkat bahagian/unit UiTMCS.

Pemantauan program/aktiviti BT dilaksanakan menggunakan *dashboard* pencapaian KPI BHEP. Ketua Unit mengemas kini pencapaian aktiviti di dalam *dashboard* dan dibentang di mesyuarat pengurusan BHEP. Semakan pertengahan tahun diadakan untuk memantau pencapaian PS dengan melihat kemajuan pencapaian dan program/aktiviti akan diubah untuk memastikan sasaran dicapai. Contoh inisiatif yang dijalankan ialah Ketua Dudi Ari, Petah Bejakok, UiTM@Global dan *Young Innovator* (**Bukti 2.3.5**).

**GENERAL BUNTI**

1. [K0018\\_P01\\_PB03\\_20221\\_UiTMCS Bukti 2.3.1.pdf](#)
2. [K0018\\_P01\\_PB03\\_20222\\_UiTMCS Bukti 2.3.2.pdf](#)
3. [K0018\\_P01\\_PB03\\_20223\\_UiTMCS Bukti 2.3.3.pdf](#)
4. [K0018\\_P01\\_PB03\\_20224\\_UiTMCS Bukti 2.3.4.pdf](#)
5. [K0018\\_P01\\_PB03\\_20225\\_UiTMCS Bukti 2.3.5.pdf](#)

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

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

Pelaksanaan perancangan strategik dan pencapaian petunjuk prestasi UiTMCS dipantau dengan **sistematik dan konsisten**. Pelbagai kaedah pemantauan telah dilaksanakan demi memastikan sasaran yang ditetapkan dapat dicapai. Pelan pemantauan, objektif dan inisiatif strategik dibahagikan kepada tiga peringkat iaitu peringkat universiti, cawangan dan bahagian. Ini membolehkan pemantauan yang cekap dan efisien dapat dilakukan secara menyeluruh di UiTMCS.

**Peringkat universiti**, pemantauan dilaksanakan menggunakan UePMO untuk memantau pencapaian projek secara bulanan. Pemantauan dilakukan oleh Koordinator Perancangan Strategik, Rektor dan pihak BTU. Setiap bahagian dikehendaki memberi input pencapaian prestasi ke dalam sistem tersebut untuk tujuan pemantauan (**Bukti 2.4.1.1**).

**Peringkat cawangan**, pemantauan dilaksanakan dengan menggunakan KPIS. Sistem ini dibangunkan oleh UiTMCS bagi memantau inisiatif melalui petunjuk prestasi. Data pencapaian yang dimasukkan oleh ketua projek, memudahkan pemantauan dibuat secara dalam talian dan tindakan pembetulan diambil (jika perlu) bagi memastikan sasaran KPI dapat dicapai (**Bukti 2.4.1.2**). Pencapaian petunjuk prestasi juga dipantau secara rapi di peringkat BHEP menggunakan *Dashboard* Pencapaian KPI BHEP UiTMCS.

**Peringkat bahagian**, pihak pengurusan sentiasa memastikan aktiviti disemak dan dipantau di dalam semua operasi utama UiTMCS. Ini dapat memastikan semua operasi membuahkan hasil yang memberikan impak kepada universiti, komuniti setempat dan industri luar. Pemantauan proses dilaksanakan melalui pelaporan aktiviti yang dilaksanakan oleh Unit Hal Ehwal Antarabangsa, MASMED dan BHEP (**Bukti 2.4.1.3**). Maklumat tentang pelaksanaan program dibentangkan dalam mesyuarat di peringkat AJK pelaksana sebelum dibentangkan dalam MPD.

Ini jelas menunjukkan bahawa UiTMCS menggunakan kepelbagaian pemantauan melalui sistem UePMO, **KPIS**, **e-Reporting** dan **dashboard pencapaian KPI BHEP CS** (**Bukti 2.4.1.3**). Keberkesanan inisiatif-inisiatif BT yang dijalankan oleh UiTMCS diukur melalui pencapaian petunjuk prestasi seperti yang ditetapkan. Laporan pencapaian petunjuk prestasi dan pelaksanaan inisiatif yang dijalankan akan dijana, dibentang dan dibincang dalam MPD melalui sistem KPIS dan UePMO. Kaedah pemantauan sebegini membantu memastikan isu-isu yang timbul dapat diatasi lebih awal. Laporan Dalaman Bulanan BHEP memastikan semua inisiatif berjalan mengikut perancangan. Laporan pencapaian suku tahunan juga dilakukan oleh pihak BTU dan dihadiri oleh Rektor (**Bukti 2.4.1.4**).

Perancangan strategik dinilai dan disemak semula setiap tiga bulan di mana TR HEP membentangkan pencapaian petunjuk prestasi, hasil daripada strategi dan inisiatif yang dilaksanakan (**Bukti 2.4.1.5**). Pendekatan pemantauan sebegini dapat memastikan inisiatif dijalankan dengan teratur seperti dirancang.

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0018\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20221\\_UiTMCS Bukti 2.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20222\\_UiTMCS Bukti 2.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20223\\_UiTMCS Bukti 2.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20224\\_UiTMCS Bukti 2.4.1.4.pdf](#)
5. [K0018\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20225\\_UiTMCS Bukti 2.4.1.5.pdf](#)

## 2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Jawatankuasa Pengurusan Risiko ditubuhkan bagi memastikan segala risiko berkaitan aspek operasi utama UiTMCS dapat dikawal selia dengan berkesan (**Bukti 2.4.2.1**). Jawatankuasa ini berperanan memberi kesedaran kepada warga UiTMCS berkaitan kepentingan pengurusan risiko yang berkesan bagi menghasilkan proses kerja yang mantap, efisien serta efektif. Di samping itu, pada Tahun 2021 dan 2020, UiTMCS perlu mematuhi SOP yang ditetapkan oleh Majlis Keselamatan Negara (MKN), Agensi Pengurusan Bencana Negara (NADMA), Jabatan Pengurusan Bencana Negeri Sarawak (JPBNS) serta pekeliling yang dikeluarkan UiTM (**Bukti 2.4.2.2**).

Penilaian risiko dibuat bermula dari penetapan inisiatif strategik sehinggalah pelaksanaan projek. Setiap risiko dinilai dari segi impaknya kepada UiTMCS dan **tiga kategori impak risiko** telah dikenal pasti iaitu pelaksanaan projek, risiko kewangan dan risiko pengurusan maklumat.

**Risiko pelaksanaan projek** merangkumi kertas kerja tidak lengkap, tidak menepati SOP yang betul, peruntukan dana yang terhad, kurang sambutan pelajar, dan masalah pandemik Covid-19 (**Bukti 2.4.2.3**). Impak daripada risiko ini menjejaskan pelaksanaan fizikal projek dan pencapaian petunjuk prestasi. Langkah mitigasi diambil oleh BHEP dengan menyediakan senarai semak permohonan program/aktiviti bagi memastikan kertas kerja yang dihantar lengkap.

**Risiko kewangan** melibatkan kelewatan dana diterima dan boleh menjejaskan pelaksanaan program/aktiviti. UiTMCS telah mengambil langkah proaktif dengan memberi dana pendahuluan bergantung kepada kedudukan kewangan semasa kampus dan tahap keperluan bagi program/aktiviti.

**Risiko pengurusan maklumat** melibatkan pengurusan data yang tidak sistematik memberi impak meyebabkan kurang pelaporan dalam laporan petunjuk prestasi. Pelan mitigasi dipraktikkan dengan pemantauan yang lebih teliti dalam melaporkan pengurusan projek dan data di dalam sistem KPIS sebagai strategi jangka panjang untuk mengatasi masalah ini. Sistem ini dipantau oleh Koordinator PS UiTMCS secara berterusan (**Bukti 2.4.2.4**).

**Pengurusan risiko** di UiTMCS dikelaskan kepada **empat (4)** tahap iaitu Tahap Rendah, Sederhana, Tinggi dan Kritikal. Pengkelasan ini ditentukan berdasarkan kemungkinan kejadian yang tidak diinginkan dengan jangka masa atau keadaan tertentu dan kesan terhadap pelaksanaan operasi. Pelan mitigasi turut dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dalam menangani risiko.

Risiko yang terlibat **didaftar dalam Daftar Risiko HEP 2021 dan UePMO (Bukti 2.4.2.5)**.

Usaha penambahbaikan dilaksanakan melalui maklum balas pelanggan dan penemuan yang dilaporkan bagi mengelakkan kejadian sama berulang kembali.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20221\\_UiTMCS Bukti 2.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20222\\_UiTMCS Bukti 2.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20223\\_UiTMCS Bukti 2.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20224\\_UiTMCS Bukti 2.4.2.4.pdf](#)
5. [K0018\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20225\\_UiTMCS Bukti 2.4.2.5.pdf](#)

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

Proses mengkaji semula di UiTMCS dibuat melalui *retreat* PS yang diadakan pada setiap tahun. Retreat ini membincangkan pencapaian UiTMCS secara menyeluruh melibatkan ketiga-tiga kampus. Dapatan dari analisis pencapaian prestasi strategi yang disemak semula membolehkan cadangan penambahbaikan dilakukan setelah menilai kekuatan, kekurangan, peluang dan juga risiko yang bakal dihadapi. Segala kekurangan dan halangan dikenal pasti, dan penambahbaikan inisiatif strategik dioperasikan dalam SAP UiTMCS (**Bukti 2.4.3.1**).

Kepimpinan UiTMCS sentiasa memaklumkan dan menghebahkan kepada Ketua-ketua Bahagian/Unit mengenai dapatan atau saranan yang diperolehi semasa menghadiri mesyuarat-mesyuarat di peringkat universiti, bersama industri, kerajaan negeri dan agensi luar. Delegasi tugas ditentukan semasa mesyuarat, *retreat* bahagian/unit dan kajian semula pertengahan tahun untuk tindakan pihak yang berkenaan (**Bukti 2.4.3.2**).

Pada peringkat pelaksanaan dan pemantauan inisiatif BT, analisis data pencapaian secara sistematik adalah melalui sistem KPIS. KPIS membolehkan penilaian hasil inisiatif dibuat secara berkala serta meningkatkan keupayaan Ketua Projek untuk memantau pelaksanaan setiap inisiatif. Ciri KPIS juga membolehkan perbandingan dalam industri dilaporkan untuk maklumat prestasi terkini kepada warga UiTMCS. Penanda aras secara dalam talian ini mengenal pasti projek yang perlu diberi tumpuan dan amalan terbaik untuk diaplikasikan dan diadaptasikan di UiTMCS agar menjadi lebih kompetitif (**Bukti 2.4.3.3**).

Pengurusan data **secara sistematik** melalui KPIS membantu mengurangkan isu kurang pelaporan (*under reporting*) dan setiap unit bertanggungjawab ke atas pencapaian unit masing-masing serta pencapaian prestasi UiTMCS secara keseluruhan. Data yang dilaporkan akan dibandingkan dengan data pencapaian dari pihak BTU sebelum laporan kepada pengurusan UiTM di Shah Alam dibentangkan (**Bukti 2.4.3.3**). Selain itu, pemantauan pelaksanaan projek dalam sistem UePMO turut menjadi sistem sokongan kepada KPIS untuk memastikan projek yang dirancang berjalan dengan lancar. Pelaksanaan projek dipantau dari segi peratus pelaksanaan dalam sistem oleh ketua projek masing-masing secara berterusan dan analisis dilakukan dalam memastikan projek berjalan seperti yang telah dirancang dan tindakan penambahbaikan dikenal pasti jika perlu (**Bukti 2.4.3.4**).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20221\\_UiTMCS Bukti 2.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20222\\_UiTMCS Bukti 2.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20223\\_UiTMCS Bukti 2.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20224\\_UiTMCS Bukti 2.4.3.4.pdf](#)
- 5.

## 2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTMCS mengamalkan budaya penambahbaikan secara berterusan di mana wujudnya pelbagai proses penambahbaikan perancangan strategik untuk bidang tumpuan yang dipilih. Pemantauan dan penambahbaikan operasi UiTMCS dilaksanakan melalui Unit Pengurusan Kualiti secara amnya dan secara khusus untuk bidang tumpuan di bawah BHEP.

Di UiTMCS terdapat empat (4) jawatankuasa di bawah Unit Pengurusan Kualiti, iaitu sistem pengurusan kualiti, sistem jaminan kualiti, analisis data, dan inovasi dan peningkatan kualiti. Setiap jawatankuasa ini mempunyai peranan yang penting dalam memastikan budaya kecemerlangan di dalam universiti (**Bukti 2.5.1**). **Pemantauan pelaksanaan** dilaksanakan dengan dua (2) cara iaitu melalui proses audit dalam dan luaran. Manakala, **penambahbaikan** dilaksanakan melalui dua (2) cara iaitu melalui penemuan audit di bawah tindakan penambahbaikan dan pembetulan yang dilaporkan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dan pelaksanaan kecemerlangan organisasi (*organizational excellence*) yang sudah dilaksanakan semenjak tahun 2017 (**Bukti 2.5.2**).

**Pelaksanaan program dan aktiviti dipantau** oleh ketua-ketua unit di bawah BHEP UiTMCS, di mana pelaporan aktiviti disemak melalui **e-Reporting, dashboard pencapaian KPI BHEP CS**, sistem UePMO, **KPIS (Bukti 2.5.3)**. Maklumat tentang pelaksanaan program dibentangkan dalam mesyuarat di peringkat AJK pelaksana sebelum dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD) yang diadakan sekali sebulan.

Selain itu, untuk **penambahbaikan berterusan** di dalam memastikan objektif dan inisiatif strategi dicapai, salah satu peranan kepimpinan UiTMCS adalah memastikan perancangan BT telah dilaksanakan. Ini termasuklah *Retreat* PS yang diadakan pada setiap awal tahun yang diterajui oleh pimpinan kanan UiTMCS. *Retreat* PS di Lundu, Sarawak (2019) dan Sabah (2020) melibatkan kepimpinan kanan ketiga-tiga kampus UiTMCS - Kampus Samarahan, Samarahan 2 dan Mukah (**Bukti 2.5.4**). Semasa *Retreat* PS pembentangan prestasi pencapaian BHEP telah membuka jalan kepada penambahbaikan dan pembaharuan strategi dan inisiatif bagi menepati teras baharu UiTM dan diselaraskan dengan hala tuju kerajaan negeri melalui *Sarawak Digital Economy Strategy* 2018 - 2022, hala tuju Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) melalui Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015 – 2025 (Pendidikan Tinggi), hala tuju negara melalui Rancangan Malaysia Ke-12 dan UN Sustainable Development Goals (**Bukti 2.5.5**).

### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_P01\\_PB05\\_20221\\_UiTMCS Bukti 2.5.1.pdf](#)
2. [K0018\\_P01\\_PB05\\_20222\\_UiTMCS Bukti 2.5.2.pdf](#)
3. [K0018\\_P01\\_PB05\\_20223\\_UiTMCS Bukti 2.5.3.pdf](#)
4. [K0018\\_P01\\_PB05\\_20224\\_UiTMCS Bukti 2.5.4.pdf](#)
5. [K0018\\_P01\\_PB05\\_20225\\_UiTMCS Bukti 2.5.5.pdf](#)

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

### **3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Pelanggan merupakan pihak berkepentingan yang memainkan peranan utama dalam operasi dan kelestarian sesebuah organisasi. UiTMCS **merancang, melaksana, memantau dan mengambil tindakan penambahbaikan** berkaitan BT. Pelanggan dalam BT dikenal pasti melalui pelbagai kaedah bagi memastikan keperluan mereka dapat dipenuhi. UiTMCS PS 2020 - 2025 dan *UiTM 2025 Strategic Plan*, Rancangan Malaysia ke-12, *Sarawak Digital Economy Strategy 2018 - 2022*, GRU2025 dan United Nations SDG 2030 dijadikan panduan utama dalam inisiatif berkaitan BT. Perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan **sentiasa diambil kira oleh pengurusan UiTMCS** melibatkan semua proses utama termasuklah tumpuan kepada pelanggan BT. Model Tumpuan Pelanggan UiTMCS digunakan untuk pengenalan profil dan keperluan pelanggan dalam BT. Pelanggan UiTMCS dalam BT meliputi pelbagai kategori pelanggan Dalaman dan Luaran. **Pengurusan dan pembangunan pelajar** merupakan komponen penting untuk membentuk modal insan yang **berdaya saing dan kompeten** dari segi kemahiran kepimpinan, insaniah dan pengurusan bakat. UiTMCS melalui BHEP memfokuskan **tiga (3) pendekatan utama** iaitu **World Beaters, More Than Just a Scroll** dan **#kamipeduli** bagi mencapai inisiatif berkaitan BT. Perancangan dilaksanakan bagi memastikan hala tuju aktiviti pembangunan pelajar adalah bersasar dan relevan dengan keadaan semasa serta memenuhi kehendak universiti, industri, negeri dan negara. Perancangan, pelaksanaan, pemantauan, pengurusan risiko, kaji semula dan amalan serta pembudayaan terhadap kepuasan pelanggan telah dibuat terutamanya pelajar dan staf, alumni dan komuniti **melalui pelbagai program dan aktiviti pembangunan pelajar**. Model Tumpuan Pelanggan dan Pemetaan Keperluan Pelanggan yang diguna pakai oleh UiTMCS memperoleh maklumat daripada pelanggan secara khusus dan berjaya mewujudkan, menjalin dan mengekalkan hubungan yang baik dengan para pelanggan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan penyampaian maklum balas pelanggan. Data pelanggan UiTMCS **dikenal pasti** mengikut jenis aktiviti/program/projek yang dijalankan berdasarkan maklum balas, cadangan atau aduan yang diterima melalui pelbagai kaedah. Data pelanggan ini **dikumpul, disimpan dan dianalisis** untuk pelaporan berkala semasa mesyuarat pengurusan. Segala perancangan telah dibuat dengan sistematik melalui **Model PDCA: Plan, Do, Check and Act**. Model ini dibuat dengan menetapkan matlamat dan dilaksanakan dengan berkesan demi kebaikan dan ganjaran untuk pelanggan. Di samping itu, pemantauan berkala dan kerap telah dibuat terhadap maklum balas pelanggan serta tindakan pencegahan yang sewajarnya telah dilakukan dengan tujuan menambah baik perkhidmatan khususnya dalam memastikan keperluan untuk setiap pelanggan BT dapat dipenuhi. Pendekatan **berinovatif** UiTMCS menggunakan **eServeQ** membolehkan maklum balas pelanggan sentiasa dipantau dan diambil tindakan segera. Pihak pengurusan dan kepimpinan kanan UiTMCS juga berperanan dalam memastikan setiap risiko dapat ditangani dan diatasi melalui penghasilan inovasi contohnya **eServeQ, eReporting, eSADaC, SKOre System** yang boleh diguna pakai oleh seluruh warga UiTMCS dan seterusnya menerapkan pembudayaan ini terhadap kesemua kumpulan pelanggan. Amalan sebegini membantu pihak pengurusan UiTMCS dalam merancang, melaksanakan, memantau serta menambah baik perkhidmatan dan pembangunan pelajar BT secara efektif dan efisien sejajar dengan matlamat **GRU** seterusnya melahirkan graduan berketerampilan dan holistik. Tumpuan pelanggan bersasar dalam BT yang dilaksanakan oleh UiTMCS telah berhasil ke arah pencapaian dan keterlibatan pelanggan sehingga ke peringkat antarabangsa.

### 3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCS mengenal pasti pelan tindakan dan pelaksanaan OS sejajar dengan PS UiTMCS 2021 – 2025, UiTM 2025 Strategic Plan, Sarawak Digital Economy Strategy 2018 – 2025, RMK12 dan UN 17 SDG melibatkan inisiatif berkaitan BT. Model Tumpuan Pelanggan UiTMCS menjadi rujukan untuk mengenal pasti kumpulan sasaran BT yang terdiri daripada dua (2) kategori utama iaitu **Pelanggan Dalaman dan Pelanggan Luaran (Bukti 3.2.1)**. Pelanggan Dalaman adalah pelajar dan staf merupakan kumpulan sasaran utama. Pelanggan Luaran adalah alumni dan komuniti merangkumi pihak industri, badan profesional, badan kerajaan, syarikat swasta, sekolah, media, universiti, kerajaan negeri Sarawak dan komuniti antarabangsa **(Bukti 3.2.1)**.

Jumlah keseluruhan pelajar di ketiga-tiga kampus UiTMCS dari tahun 2019-2021 tidak begitu terjejas walaupun berhadapan dengan cabaran pandemik Covid-19 sepertimana dalam Bukti 3.2.2. Kekuatan jumlah staf akademik seramai 442 orang dan staf bukan akademik seramai 397 orang di UiTMCS mampu mendokong hubungan integrasi dengan pelanggan BT sejajar dengan Objektif Kualiti UiTMCS, Objektif Kualiti Universiti, dan PS UiTMCS 2021 – 2025 **(Bukti 3.2.2)**.

Pemilihan kumpulan pelanggan juga adalah hasil daripada pemantauan dan perbincangan melalui MPE, MPD, Retreat PS dan Retreat Pengurusan BHEP **(Bukti 3.2.3)**. UiTMCS memastikan perkongsian pengetahuan di kalangan pelanggan BT ditambah baik berterusan melalui **pantauan secara rapi dan efisien** prestasi perkhidmatan. Setiap maklum balas dianalisis, dikaji semula dan digunakan untuk penambahbaikan. **Pendekatan berinovatif** UiTMCS menggunakan **eServeQ** membolehkan maklum balas pelanggan sentiasa dipantau dan diambil tindakan segera **(Bukti 3.2.3)**. Penilaian SuFO digunakan untuk mendapatkan maklum balas daripada proses penyampaian pengajaran dan pembelajaran. Maklumat dianalisis dan tindakan pembetulan diambil bagi memastikan kualiti pembelajaran dan pengajaran sentiasa pada tahap cemerlang dan seterusnya menyumbang kepada peningkatan jumlah penerima AD dan ANC setiap semester **(Bukti 3.2.3)**.

Penglibatan pelajar dalam aktiviti BT di UiTMCS difokuskan kepada tiga (3) inisiatif utama iaitu **World Beaters, More Than Just a Scroll dan #kamipeduli (Bukti 3.2.4)**. Inisiatif **More Than Just a Scroll** memperkasa aspek kemahiran serta pembangunan bakat pelajar melalui penganjuran dan penyertaan ke pertandingan peringkat kebangsaan dan antarabangsa seperti Virtual Talent Talk Battle 2021, The Voice Virtual Edition 3.0 2021, U-Star 2021, International eSports League 2021, dan MASUM eSports Championship 2021 **(Bukti 3.2.4)**. Pembangunan bakat pelajar melalui penganjuran bengkel dan kursus berfokuskan kemahiran, kepimpinan dan keusahawanan, contohnya Modul Kepimpinan Pewaris Bangsa, bengkel keusahawanan MASMED serta bengkel kesenian dan kebudayaan **(Bukti 3.2.5)**. Inisiatif **World Beaters** merujuk kepada **penapaian pelajar ANC dan AD** yang merupakan hasil daripada **pelbagai inisiatif pembangunan pelajar** seperti **program pemantapan akademik, klinik akademik dan penghargaan akademik (Bukti 3.2.5)**. UiTMCS juga memberikan kepercayaan kepada MPP yang mewakili suara mahasiswa dengan menyediakan platform interaksi untuk menggandakan inisiatif melestarikan pembangunan mahasiswa, mengenal pasti keperluan dan pandangan kumpulan sasaran dalam menambah baik serta melancarkan proses perkhidmatan. Ini membolehkan UiTMCS mencapai kejayaan seperti penganjuran International Cross Culture Virtual Mobility Programme 2021 **(Bukti 3.2.5)**. Inisiatif **#kamipeduli** memastikan keperluan dan kebajikan pelanggan terbela dengan melibatkan kerjasama komuniti dan industri, antaranya sumbangan kepada pelajar golongan B40 melalui Bantuan UiTM Prihatin Covid-19, Food Bank UiTMCS, bantuan zakat, Tabung Seri Kenyalang, Outreach HEP, Projek 1 Alumni 1 Peranti serta saluran Telekaunseling **(Bukti 3.2.5)**.



**SENARAI BUKTI:**

1. [K0018\\_T01\\_TB02\\_20221\\_UiTMCS Bukti 3.2.1.pdf](#)
2. [K0018\\_T01\\_TB02\\_20222\\_UiTMCS Bukti 3.2.2.pdf](#)
3. [K0018\\_T01\\_TB02\\_20223\\_UiTMCS Bukti 3.2.3.pdf](#)
4. [K0018\\_T01\\_TB02\\_20224\\_UiTMCS Bukti 3.2.4.pdf](#)
5. [K0018\\_T01\\_TB02\\_20225\\_UiTMCS Bukti 3.2.5.pdf](#)

### 3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTMCS sentiasa mengutamakan kepuasan hati pelanggan dalam perkhidmatan yang ditawarkan. Pengenalpastian profil, keperluan pelanggan serta kaedah pengumpulan dan penyimpanan data pelanggan dibuat berdasarkan Model Tumpuan Pelanggan UiTMCS (**Bukti 3.3.1**). Data pelanggan dikumpul, disimpan, dikenal pasti dan diurus **secara sistematik** bagi tujuan rujukan dan penambahbaikan berterusan. Data pelanggan dikumpul melalui penganjuran aktiviti pembangunan pelajar, data pengambilan pelajar, data pelunjuran pelajar serta jumlah program yang ditawarkan pada setiap semester mengikut keperluan semasa. Data pelanggan UiTMCS dikenal pasti mengikut jenis aktiviti/program/projek yang dijalankan berdasarkan maklum balas, cadangan atau aduan yang diterima melalui emel, laporan, borang kaji selidik, google form serta laman Facebook rasmi UiTMCS. Data pelanggan ini dikumpul, disimpan dan dianalisa untuk pelaporan berkala semasa mesyuarat pengurusan. Penerangan bagi Keperluan Pelanggan, Kaedah Pengumpulan dan Penyimpanan Data UiTMCS ditunjukkan pada **Bukti 3.3.2**.

UiTMCS peka dengan keperluan dan kepuasan hati pelanggan iaitu pelajar sebagai Pelanggan Dalam dalam memberikan perkhidmatan terbaik bagi menghasilkan graduan yang berketerampilan. **Pelbagai kaedah penglibatan pelanggan** telah dilaksanakan melalui beberapa penganjuran aktiviti/program/projek dalam BT. Contohnya, latihan industri pelajar FSR, maklum balas majikan/industri yang diperoleh membantu UiTMCS berkomunikasi dengan pihak industri berkaitan prestasi dan kualiti pelajar (**Bukti 3.3.3**). Penglibatan kumpulan sasar dibuat di mana maklum balas pelanggan diteliti dan dinilai melalui SuFO untuk memastikan kehendak pelanggan dapat dipenuhi sesuai dengan keperluan semasa dari aspek kualiti perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran. **Bukti 3.3.4** menunjukkan tren kepuasan hati pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan dan pembelajaran di UiTMCS meningkat kepada **87.16% bagi tahun 2021** berbanding tahun sebelumnya. UiTMCS proaktif dalam memperluas perkhidmatan BT kepada pelanggan dengan menambah baik sistem pendaftaran kolej kediaman bagi melancarkan proses sedia ada. SKOre System: Smart Kolej Registration System telah dibangunkan. Ianya telah meningkatkan kepuasan hati pelanggan dan mengurangkan peratusan aduan bagi perkhidmatan kolej kediaman pelanggan dalam di UiTMCS (**Bukti 3.3.4**). **e-ServeQ** juga digunakan oleh BHEP bagi mendapatkan maklum balas dari pelanggan BT (**Bukti 3.3.4**).

Pihak pengurusan menglibatkan kumpulan sasar BT melalui jalinan hubungan baik dengan pihak industri sebagai Pelanggan Luaran UiTMCS dan ini telah membantu mendapatkan tajaan geran Sarawak Youth Creative Industry Fund daripada Kementerian Belia dan Sukan bagi memperluas dan memperkasa pengurusan bakat di kalangan pelajar. Tajaan sebegini membolehkan penganjuran aktiviti kebudayaan dan kesenian untuk pembangunan pelajar serta **melahirkan mahasiswa holistik (Bukti 3.3.5)**. Tambahan pula, inisiatif pengurusan dalam melibatkan kumpulan sasar BT dengan menyebarkan inisiatif **#kamipeduli** di media elektronik seperti hebahan program MyCareer@MOHE dan bantuan teknologi pendidikan di TVS, slot Sejahtera Asia membantu mengukuhkan kewibawaan warga UiTMCS di mata masyarakat di peringkat negeri Sarawak, kebangsaan dan antarabangsa (**Bukti 3.3.5**). UiTMCS juga aktif melibatkan pelanggan BT melalui **pelbagai MoU/MoA** yang telah ditandatangani (**Bukti 3.3.5**). Pelbagai projek telah dilaksanakan bersama pihak industri seperti Program Sarawak Young Designer bersama STIDC dan beberapa siri sesi perbincangan (**Bukti 3.3.5**). **Sesi libaturus bersama industri** dibuat dalam memastikan kualiti program-program akademik yang ditawarkan (**Bukti 3.3.5**) seperti Virtual Talk With Industrial Advisory Panel - What's Now? From Education To Industry: Electrical Engineering, Electrical Engineering and Pandemic: Surviving The Field, Quantity Surveyor Competency in Oil & Gas Industry With Basic Estimation serta Lawatan Tapak TIMI Wellhead Platform.

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_T01\\_TB03\\_20221\\_UiTMCS Bukti 3.3.1.pdf](#)
2. [K0018\\_T01\\_TB03\\_20222\\_UiTMCS Bukti 3.3.2.pdf](#)
3. [K0018\\_T01\\_TB03\\_20223\\_UiTMCS Bukti 3.3.3.pdf](#)
4. [K0018\\_T01\\_TB03\\_20224\\_UiTMCS Bukti 3.3.4.pdf](#)
5. [K0018\\_T01\\_TB03\\_20225\\_UiTMCS Bukti 3.3.5.pdf](#)

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

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

Keperluan pelanggan UiTMCS dikenal pasti melalui maklumat yang diperoleh berdasarkan maklum balas, cadangan atau aduan yang diterima. Penilaian serta analisa dilaksanakan dengan segera secara berterusan. Pemantauan aktiviti/program/projek dijalankan melalui pelbagai kaedah, contohnya melalui pelaporan dalam MPE, MPD, MKSP dan Mesyuarat Fakulti/Bahagian/Unit secara berkala (**Bukti 3.4.1.1**). Pelaporan ini membolehkan pihak pengurusan memantau perkembangan aktiviti/program/projek yang berkaitan bagi memastikan ianya menjurus kepada KPI universiti, memberi penghargaan kepada pencapaian cemerlang dan penglibatan aktif kumpulan sasaran BT. Hasil pemantauan yang diperoleh digunakan untuk tindakan kaji semula pengurusan serta tindakan penambahbaikan.

UiTMCS melaksanakan kaedah pemantauan bagi memastikan kualiti, keberkesanan dan keberhasilan kumpulan sasaran di tahap cemerlang, antaranya melalui e-Reporting, e-Feedback (2019-2020) dan eServeQ (2021). Keperluan pelanggan dari aspek pengajaran dan pembelajaran dibuat secara berterusan melalui analisa Teaching Effectiveness Index (TEX) dan SuFO yang dibentangkan semasa Mesyuarat JAN dan Mesyuarat Staf Akademik (**Bukti 3.4.1.2**). UiTMCS mengguna pakai inisiatif World Beaters, *More Than Just a Scroll* dan **#kamipeduli** untuk membentuk generasi masa depan yang holistik dan berketerampilan (**Bukti 3.4.1.2**). Penglibatan aktif pelanggan dalam program berimpak tinggi direalisasikan melalui program MASMED - Technopreneur (Tech-Create) Pride 4.0 berbentuk business pitching telah membantu pelajar melaksanakan rancangan perniagaan dan memasarkan produk. Manfaat diperoleh berbentuk jalinan kerjasama, kewangan, peningkatan pengetahuan, kepakaran serta meningkatkan sumber ekonomi kumpulan sasaran. Potensi mahasiswa dalam bidang keusahawanan dioptimumkan melalui pendedahan serta memberi peluang menyertai pertandingan di peringkat kebangsaan mahupun antarabangsa. Penglibatan aktif pelajar sebagai MPP, JPK dan badan beruniform diberikan manfaat pengecualian bayaran kolej kediaman (**Bukti 3.4.1.3**).

Inisiatif *World Beaters* melalui pertandingan peringkat antarabangsa memberi pengalaman, membentuk mahasiswa lebih kompetitif, serta meningkatkan kebolehpasaran graduan yang versatil dan kreatif (**Bukti 3.4.1.4**). Inisiatif **#kamipeduli** melalui penganjuran program yang mendidik kumpulan sasaran yang matang dengan sifat kepedulian kepada masyarakat, serta menghasilkan mahasiswa yang berilmu dan berakhlak. Pembangunan modal insan melalui perkongsian ilmu - *The Youths' Mental Health and Wellbeing Webinar Series, Managing Self Care & Building Resilience* memberi manfaat dalam menghadapi cabaran pandemik Covid-19 iaitu pendedahan kepada kebolehan beradaptasi dengan norma baharu serta kesedaran kesejahteraan emosi dalam membentuk identiti positif. Ini menunjukkan penglibatan pelanggan BT memberikan banyak manfaat dan ruang pembangunan sendiri menjadi graduan holistik dan berketerampilan (**Bukti 3.4.1.5**).

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0018\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20221\\_UiTMCS Bukti 3.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20222\\_UiTMCS Bukti 3.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20223\\_UiTMCS Bukti 3.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20224\\_UiTMCS Bukti 3.4.1.4.pdf](#)
5. [K0018\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20225\\_UiTMCS Bukti 3.4.1.5.pdf](#)

### 3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko dalam BT di UiTMCS dikategorikan kepada tiga (3) risiko iaitu **risiko strategik, risiko reputasi dan risiko operasi**. Risiko strategik merujuk kepada data pelaporan pembangunan aktiviti pelajar yang tidak lengkap dan menyebabkan laporan tidak menyeluruh (under reporting). Risiko ini menyebabkan KPI tidak dicapai dan penyertaan pelajar dalam aktiviti/program/pertandingan atas talian tidak memuaskan sama ada di peringkat dalaman atau luaran. Kategori risiko reputasi merujuk kepada insiden kemalangan atau kecederaan pelajar semasa dalam tahun pengajian, kes kesihatan fizikal dan kesejahteraan mental, pelajar yang terlibat dengan gerakan haluan kiri yang mengakibatkan protes dan rusuhan, dan kadar peratusan kebolehpasaran graduan yang menurun (**Bukti 3.4.2.1**). Risiko yang menjejaskan operasi pula adalah kemudahan/fasiliti yang lama dan usang, kerosakan/kecurian harta benda universiti akibat vandalisme/bencana alam, kekurangan tenaga sumber manusia, pengurusan ubat-ubatan yang berlebihan dan ancaman penyakit berjangkit yang boleh mendatangkan maut.

**Pengurusan risiko secara berterusan dan sistematik** di UiTMCS banyak membantu mengenal pasti kelemahan dan halangan yang boleh menjejaskan operasi dalam mencapai hala tuju atau objektif universiti merangkumi risiko akademik, penyelidikan, tadbir urus dan strategi. UiTMCS mewujudkan **daftar risiko** bagi setiap unit dan bahagian yang dirangka dan diperkemas melalui pelaksanaan Bengkel Pengurusan Risiko, MKSP serta mesyuarat di peringkat bahagian/unit secara berkala. **Daftar Risiko UiTMCS dan Daftar Risiko Bahagian/Unit** menyenarai, mengenal pasti risiko, cadangan penambahbaikan dan tindakan pembetulan. Ia membolehkan UiTMCS merancang, mengurus dan melaksanakan pencapaian pelaksanaan maklum balas pelanggan dengan lebih cepat dan efektif (**Bukti 3.4.2.2**). **Semua warga UiTMCS dilibatkan dalam pengurusan risiko** melalui hebahan semasa taklimat, mesyuarat dan saluran komunikasi di peringkat jabatan seperti emel. Latihan dan bengkel melibatkan risiko diadakan dari semasa ke semasa bagi memberi pendedahan dan kesedaran kepada warga UiTMCS (**Bukti 3.4.2.3**).

Pengurusan risiko UiTMCS dilaksanakan **secara menyeluruh** termasuklah berkaitan pelanggan BT bagi merancang tindakan pencegahan dan menetapkan kaedah kawalan jika berlaku risiko yang telah dikenal pasti. Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMCS yang ditubuhkan bertanggungjawab untuk mengenal pasti jenis risiko, merancang tindakan kawalan, tindakan alternatif dan tindakan penambahbaikan bagi setiap kampus UiTMCS sebagai langkah untuk memastikan kepuasan pelanggan BT berada pada tahap yang memuaskan dan melestarikan prestasi perkhidmatan secara berterusan. (**Bukti 3.4.2.4**).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20221\\_UiTMCS Bukti 3.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20222\\_UiTMCS Bukti 3.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20223\\_UiTMCS Bukti 3.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20224\\_UiTMCS Bukti 3.4.2.4.pdf](#)
- 5.

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

Inisiatif strategi UiTMCS **bersifat dinamik dan fleksibel** untuk membolehkan pihak pengurusan menyemak semula bagi memastikan prestasi dan kualiti perkhidmatan sentiasa pada tahap memuaskan. **Pemantauan berkala** oleh pihak pengurusan kanan UiTMCS dibuat melalui **pelaksanaan pelbagai kaedah analisis** sebagai tindakan penambahbaikan prestasi di setiap bahagian/unit. Kesemua penambahbaikan prestasi dijalankan dengan mengkaji semula program dan aktiviti yang telah dilaksanakan agar relevan dengan kehendak pelanggan dan menepati inisiatif yang telah dirangka sejak awal tahun 2021. Program Retreat dilaksanakan setiap tahun di peringkat bahagian/unit. Bengkel pemurnian diadakan bertujuan untuk mengenal pasti tahap pencapaian serta menyemak semula aktiviti yang telah dirancang untuk penambahbaikan (**Bukti 3.4.3.1**). Secara khususnya, bagi BT Timbalan Rektor HEP membentangkan pencapaian KPI bahagian dengan menerangkan justifikasi serta tindakan mitigasi yang akan dijalankan (**Bukti 3.4.3.2**).

Maklum balas dan aduan pelanggan yang diperoleh akan dianalisis agar langkah penambahbaikan dapat dilaksanakan. Maklumat ini diperoleh hasil daripada beberapa saluran digital seperti **eServeQ**, SuFo, eFeedback, serta laman Facebook rasmi dan Instagram serta hasil laporan mesyuarat pengurusan (**Bukti 3.4.3.3**). Kebanyakan maklum balas ini adalah berkaitan BT dan menunjukkan tahap kepuasan pelanggan utama yang melebihi aras tinggi (>80%). Penambahbaikan melalui analisis maklum balas aktiviti/program bagi mencapai tiga (3) inisiatif **World Beaters, More Than Just a Scroll** dan **#kamipeduli** seperti dalam **Bukti 3.4.3.4**. Analisis maklum balas aktiviti/program anjuran UKP dan UKK UiTMCS sepanjang tahun 2021 melebihi sasaran 85% dengan purata 95% dan analisis eServeQ menunjukkan maklum balas pelanggan terhadap mutu perkhidmatan BT sepanjang tahun 2021 merekodkan purata **98.7% melebihi sasaran 85%**.

Pengurusan UiTMCS memastikan proses pengajaran dan pembelajaran sentiasa pada tahap memuaskan dengan mengambil kira keperluan pelajar dan faktor persekitaran. **Pensyarah sentiasa disarankan untuk membuat penilaian** berdasarkan garis panduan BPPA dan surat pekeliling MQA terutamanya melibatkan sesi secara dalam talian (**Bukti 3.4.3.5**). Seterusnya, data pencapaian pelajar dianalisis dan dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Peperiksaan di peringkat program dan JAN. Jawatankuasa Audit Dalam juga berperanan membantu pengurusan UiTMCS untuk penambahbaikan secara berterusan dengan mengadakan audit dalam dan penemuan dilaporkan semasa MKSP. **Kepuasan pelanggan sentiasa dititikberatkan** oleh UiTMCS dalam menjamin kualiti perkhidmatan hasil daripada perancangan strategik, pelaksanaan yang berkesan, pemantauan berterusan, pengurusan risiko dan kajian semula yang terperinci terhadap tumpuan pelanggan BT.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20221\\_UiTMCS Bukti 3.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20222\\_UiTMCS Bukti 3.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20223\\_UiTMCS Bukti 3.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20224\\_UiTMCS Bukti 3.4.3.4.pdf](#)
5. [K0018\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20225\\_UiTMCS Bukti 3.4.3.5.pdf](#)

### 3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTMCS telah bergerak ke arah **budaya digitalisasi** hasil dari pemantauan dan kajian semula terhadap tumpuan pelanggan BT. Ini susulan daripada pendekatan, perluasan dan pembelajaran yang **menghasilkan integrasi melalui amalan dan pembudayaan** melibatkan pelanggan. Saluran dan kaedah komunikasi ditambah baik secara berterusan sejajar dengan tren perkembangan teknologi IR 4.0. **Penghasilan inovasi** oleh bahagian/unit dalam BT membantu operasi universiti semasa arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dikeluarkan oleh kerajaan. UiTMCS juga mengambil inisiatif bersesuaian dengan cabaran pandemik Covid-19 melalui **pelbagai kaedah komunikasi** bersama pelanggan dalaman dan luaran bagi mendapatkan maklum balas pelanggan dalam memberi perkhidmatan yang cemerlang dalam BT.

**Sistem inovasi pelaporan secara dalam talian** hasil tumpuan kepada pelanggan mewujudkan sistem **e-Reporting dan e-Feedback** (2019-2020). Pada tahun 2021 **eServeQ** telah diguna pakai oleh BHEP UiTMCS dalam menguruskan data aktiviti/program/projek serta maklum balas pelanggan (**Bukti 3.5.1**). Inovasi ini telah memudahkan penilaian terhadap pencapaian aktiviti/program/projek yang dilaksanakan serta analisis data yang tepat untuk pelaporan KPI-U sehingga mewujudkan **SaDAC** pada tahun 2022. BHEP membangunkan pangkalan data pencapaian KPI HEP bagi memastikan kelancaran proses pelaporan KPI-U (**Bukti 3.5.2**). UPKK UiTMCS telah membangunkan **SKOre System: Smart Kolej Registration System** iaitu projek KIK yang bertujuan untuk menjimatkan masa pelajar mendaftar dan memilih bilik pada awal semester. Ia memberi manfaat kepada mahasiswa melalui proses kerja yang efektif dan lebih mesra pelanggan (**Bukti 3.5.3**). Inovasi ini meraih anugerah **Penarafan Emas MPC, 5 Bintang Rating MPC (Cemerlang) dan Anugerah 20 KIK Terbaik Kebangsaan (Sektor Awam & Persekutuan)** sempena **Annual Productivity & Innovation Conference and Exposition (APIC) (Bukti 3.5.3)**. BHEP juga mewujudkan inovasi e-TransKO, sistem untuk merekodkan penyertaan dan pencapaian setiap pelajar sepanjang tahun pengajian. Sistem **e-TransKO** telah berjaya meraih **Juara KIK Zon Borneo UiTM dan Pingat Perak KIK UiTM 2021** dan pengiktirafan **Emas** dalam pertandingan inovasi peringkat antarabangsa (**Bukti 3.5.3**).

BHEA&A UiTMCS menggunakan maklumat analisa pencapaian pelajar yang dibentangkan di dalam mesyuarat JAN sebagai asas bagi melaksanakan penambahbaikan proses pengajaran dan pembelajaran. Contoh inovasi yang dijalankan untuk menambah baik proses pengajaran dan pembelajaran di UiTMCS adalah mengadakan siri latihan melibatkan pensyarah bagi meningkatkan kompetensi pengajaran secara dalam talian dan penyediaan kandungan bahan pengajaran terkini (**Bukti 3.5.4**). UiTMCS juga menerima lawatan penandaarasan daripada organisasi/industri/universiti luar seperti Kolej Kediaman UMT dan Pusat Pembangunan Kemahiran Sarawak (i-CATs).

UiTMCS telah memperkenalkan sistem **Kod Warna (Traffic Light System) (Bukti 3.5.5)** bagi mengenal pasti tahap keperluan dan kekurangan staf akademik. Ia diguna pakai bagi mengenal pasti jumlah staf akademik sedia ada mengikut fakulti dan bidang. Kekurangan staf yang kritikal dapat diambil tindakan segera dan maklumat disalurkan kepada bahagian Sumber Manusia untuk tindakan. Maklumat dikongsikan melalui MPE, MPD dan Mesyuarat Staf Akademik bagi memudahkan pihak pengurusan meneliti dan peka terhadap kekangan sumber tenaga kerja dari semasa ke semasa (**Bukti 3.5.5**). Ini membantu UiTMCS mengurangkan risiko operasi berkaitan proses utama iaitu penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dalaman. Inovasi yang dihasilkan oleh bahagian/unit/fakulti di UiTMCS dapat mengurangkan permasalahan kerja, penjimatan masa dan kos operasi serta mempercepatkan proses sedia ada. **Keberkesanan integrasi inisiatif** memberi kesan positif kepada imej dan pencapaian universiti dalam membudayakan digitalisasi sebagai proses adaptasi gaya hidup norma baharu.

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_T01\\_TB05\\_20221\\_UiTMCS Bukti 3.5.1.pdf](#)
2. [K0018\\_T01\\_TB05\\_20222\\_UiTMCS Bukti 3.5.2.pdf](#)
3. [K0018\\_T01\\_TB05\\_20223\\_UiTMCS Bukti 3.5.3.pdf](#)
4. [K0018\\_T01\\_TB05\\_20224\\_UiTMCS Bukti 3.5.4.pdf](#)
5. [K0018\\_T01\\_TB05\\_20225\\_UiTMCS Bukti 3.5.5.pdf](#)



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

### **4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Pengukuran dan analisis data bagi sesuatu organisasi adalah penting dalam memastikan OS yang dirancang adalah realistik dan dapat dicapai. Unit PS UiTMCS memainkan peranan yang besar dalam perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan pengukuran data bagi semua PTJ khususnya BT yang dipilih.

Sebelum data dapat diukur, **perancangan dibuat bagi mengenal pasti instrumen** yang sesuai digunakan untuk pengukuran. Ini mesti dilakukan dalam memastikan data yang diperolehi adalah sah, boleh dipercayai dan boleh digunakan. Perancangan instrumen yang dibuat membantu menyediakan kerangka kerja bagi menghubungkan matlamat OS BT bukan hanya untuk memaklumkan pengukuran telah dibuat tetapi juga dapat memaklumkan strategi dan pelaksanaan keputusan.

Pelaksanaan **pengukuran data dibuat secara berterusan** oleh UiTMCS sepanjang tahun. Pengumpulan dan analisis data dilaksanakan mengikut kekerapan yang dijadualkan dan dalam tempoh masa yang ditetapkan. Data yang diperolehi akan dianalisis dan tindakan segera perlu diambil untuk **penambahbaikan berterusan** yang dicadangkan kepada setiap PTJ terutama bagi menjayakan OS BT. Pelaksanaan pengukuran data juga telah mencetus **inovasi pembangunan instrumen pengukuran** dalam menambah baik pengumpulan data. Kebanyakan instrumen pengukuran yang sebelumnya diguna secara manual telah dinaik taraf ke dalam talian. Instrumen-instrumen yang berkenaan **disebar luas** penggunaannya kepada semua PTJ UiTMCS, membolehkan data diakses dan dikongsi bersama terutama dengan pihak pengurusan. Instrumen-instrumen seperti **SADAc, e-Reporting** dan **eServeQ** BHEP dibangunkan oleh BHEP, manakala Unit PS membangunkan sistem **SPMS** dan **KPIS**.

Penggunaan instrumen-instrumen dalam talian ini telah **menjadi amalan** semua PTJ terutama bagi BHEP dan Unit PS dalam mencapai BT bagi membantu memudahkan pemantauan secara berkala serta menambah baik pengukuran dan analisis data. Ia membantu dalam **penilaian pencapaian** KPI dan PI BT serta memudahkan perbandingan pencapaian semasa. Hasil pemantauan dengan menggunakan instrumen-instrumen ini juga memberi peluang kepada unit dan bahagian PTJ UiTMCS berkongsi data hasil analisis dan boleh saling menyemak di antara satu sama lain.

Risiko di dalam proses pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan perlu dikenal pasti dengan teliti. Risiko yang dikenal pasti adalah instrumen yang sedia ada mungkin tidak disebar luas, maklumat data yang diperolehi tidak relevan, data yang tidak dikemas kini, dan keselamatan dan kerahsiaan data. Oleh kerana itu, instrumen yang tidak diperlukan lagi harus **dikenal pasti dan ditambah baik** dari semasa ke semasa. Langkah-langkah pencegahan dan tindakan lain yang bersesuaian juga perlu diambil bagi meminimumkan risiko-risiko tersebut. Langkah-langkah penambahbaikan yang dicadangkan adalah berdasarkan kepada analisis data. Hasil analisis data serta tindakan yang diambil, dibentang dan dikongsi di dalam pelbagai mesyuarat di peringkat unit dan bahagian PTJ serta pengurusan UiTMCS bagi membincangkan tindakan selanjutnya. Selain itu, **perkongsian maklumat** kepada semua staf, pelajar dan juga pihak luar dilakukan dari semasa ke semasa melalui emel, laman web UiTMCS dan saluran media sosial seperti *Facebook*. **Langkah pencegahan** lain yang digunakan adalah menghadkan akses sistem atau aplikasi kepada pegawai tertentu sahaja.

UiTMCS sebagai sebuah organisasi yang mampan mempunyai **pelbagai pendekatan** utama dan sokongan bagi mengukur pencapaian prestasinya. Pembudayaan penggunaan pengukuran ini secara tidak langsung membolehkan data dalam sistem adalah terkini dan lengkap, serta boleh diakses pada bila-bila masa.

## 4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCS menekankan **kepentingan pengurusan data** dalam mencapai OS BT bagi memastikan perancangan BT yang dibuat adalah tepat untuk mencapai pelaporan hasil yang dirancang dalam perancangan strategik. UiTMCS, khususnya BHEP **mengamalkan proses pengukuran** untuk setiap keberhasilan yang dirancang bagi memastikan setiap tindakan dan aktiviti yang dijalankan mencapai matlamat yang telah ditetapkan.

Unit PS telah mengadakan *Retreat* Pengurusan UiTMCS pada 6 hingga 9 Mac 2020 bagi mengkaji semula dan mengemas kini pelan tindakan UiTMCS 2020-2025 dengan mengambil kira KPI Pelan Strategik UiTM 2021-2025 bagi memastikan kesetaraan (**Bukti 4.2.1**). **Semakan inisiatif strategi** dijalankan oleh setiap PTJ bagi menilai semula pencapaian dan juga menilai penambahbaikan yang perlu dilaksanakan. Perancangan BT juga dibincangkan dalam mesyuarat bahagian dan unit PTJ, khususnya MPBHEP dan Mesyuarat Pengurusan Aktiviti Pelajar (**Bukti 4.2.2**).

Item ukuran bagi pencapaian OS **diterjemahkan dalam bentuk petunjuk prestasi** yang dikenalpasti sepertimana yang digariskan dalam perancangan strategik. OS yang berkaitan dengan BT adalah seperti berikut:

- Menyediakan pendidikan bertaraf dunia (OS-2),
- Menghasilkan graduan yang seimbang yang berciri keusahawanan yang mampu bersaing di peringkat global (OS-4), dan
- Mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan (OS-5).

**Item pengukuran bagi mencapai OS-2** merupakan bilangan pelajar terlibat dalam program pengantarabangsaan. Pengukuran dibuat dari pelaporan aktiviti yang dikumpul dan disimpan di dalam SADaC UiTMCS yang berpusat di BHEP UiTMCS. Aktiviti kolaborasi di peringkat antarabangsa pula dikendalikan oleh OIA. Data penglibatan pelajar atau staf dikumpul dan dilapor menggunakan *VC's Priority Tracking*. Prestasi pelajar dalam bidang akademik yang mendokong inisiatif **World Beaters** diukur melalui peratusan pelajar mendapat ANC dan AD, serta SuFO. Sumber ukuran seterusnya adalah jumlah nilai bantuan kebajikan yang diberikan kepada pelajar berstatus B40 yang mendokong inisiatif **#kamipeduli**. Pengukuran dibuat berdasarkan maklumat yang diisi oleh pelajar melalui borang dalam talian dan dikumpul dalam *Database* Kebajikan HEP.

**Item pengukuran yang membantu mencapai OS-4** merupakan bilangan pelajar yang terlibat dalam program keusahawanan. Ia diletak di bawah tanggungjawab Unit MASMED dan Tunas Mekar, BPJI yang berfungsi untuk menjalankan aktiviti pembangunan keusahawanan bumiputera yang berilmu dan berdaya saing di kalangan pelajar dan graduan. Maklumat data dilaporkan dalam Laporan Tahunan PJI 2019-2021 yang disediakan oleh MASMED dan Tunas Mekar (**Bukti 4.2.3**).

**Item pengukuran bagi pencapaian OS-5** pula adalah bilangan pelajar yang terlibat dalam program kepimpinan, khususnya program anjuran UKP. UKP adalah unit yang dipertanggungjawabkan untuk merancang, melaksana dan menyelaras program kepimpinan di Kampus Cawangan selari dengan pelaksanaan seluruh sistem UiTM. UKP UiTMCS telah menjalankan semua sasaran 2019 - 2021 dalam menghasilkan pelajar bercirikan keberhasilan **World Beaters, More Than Just a Scroll** dan **#kamipeduli**. Maklumat aktiviti ini dilaporkan di dalam Laporan Tahunan UKP UiTMCS (**Bukti 4.2.4**). Pengukuran item juga diterjemahkan dalam bentuk bilangan pencapaian pelajar dalam bidang sukan dan kebudayaan di bawah tanggungjawab BHEP. Pengukuran dibuat berdasarkan data pelaporan yang disimpan di dalam SADaC UiTMCS. Pengukuran tahap kepuasan hati pelanggan untuk latihan industri juga diukur

dengan pencapaian markah tamat industri dan majikan.

Keseluruhan aktiviti dan hasil dibentang secara berkala di dalam mesyuarat peringkat pengurusan, bahagian dan unit di UiTMCS dan Mesyuarat bersama Pengarah IKP di Shah Alam (**Bukti 4.2.5**).

**SENARAI BUKTI:**

1. [K0018\\_A01\\_AB02\\_20221\\_UiTMCS Bukti 4.2.1.pdf](#)
2. [K0018\\_A01\\_AB02\\_20222\\_UiTMCS Bukti 4.2.2.pdf](#)
3. [K0018\\_A01\\_AB02\\_20223\\_UiTMCS Bukti 4.2.3.pdf](#)
4. [K0018\\_A01\\_AB02\\_20224\\_UiTMCS Bukti 4.2.4.pdf](#)
5. [K0018\\_A01\\_AB02\\_20225\\_UiTMCS Bukti 4.2.5.pdf](#)

### 4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengurusan data yang **sistematik dan berkesan** merupakan kunci utama dalam mengukur pencapaian BT UiTMCS. UiTMCS mengguna pakai kaedah pengumpulan maklumat dan rekod melalui pendigitalan proses dan pelaporan seperti penggunaan *Google Form* dan *Google Drive* untuk penyimpanan data, yang mengintegrasikan BHEP, BHEA, BPJI dan Perpustakaan di mana pelaporan ini dikawal selia oleh BHEP UiTMCS.

**e-Reporting** merupakan instrumen yang diguna pakai BHEP bagi menggantikan kaedah manual pelaporan aktiviti pelajar. Sebelum terhasilnya inisiatif *e-Reporting*, pelajar perlu mengisi Borang Laporan Penutup Penganjuran Aktiviti Pelajar yang perlu dihantar ke Pejabat Am dalam tempoh dua minggu selepas pelaksanaan aktiviti. Pelaporan penuh aktiviti pelajar dibuat melalui pautan atau imbasan *QR code e-Reporting* yang mesti dilengkapkan selewat-lewatnya tiga hari selepas pelaksanaan aktiviti yang diluluskan oleh pihak pengurusan (**Bukti 4.3.1**). *e-Reporting* diperkenalkan pada tahun 2019 melalui penubuhan kumpulan KIK BHEP, HEP-i bagi memudahkan proses kerja pelaporan aktiviti pelajar secara digital melalui Inisiatif Data Aktiviti Pelajar (i-DAPs). Penggunaan pelaporan tersebut telah dirasmikan pada 4 Oktober 2019 oleh TRHEP UiTMCS, khusus bagi aktiviti-aktiviti pelajar di bawah BHEP di Kampus Samarahan dan Samarahan 2 (**Bukti 4.3.2**). Maklumat-maklumat pelapor, aktiviti, peserta, impak aktiviti dan pelaporan bergambar perlu dimasukkan dan dimuat naik ke dalam *e-Reporting* untuk pelaporan penuh aktiviti pelajar. Data ini digunakan untuk pelaporan, dibentang serta dibincang dalam MPBHEP empat kali setahun dan MPD pada setiap bulan.

Selain itu, **pengukuran kepuasan hati pelajar** terhadap perkhidmatan program yang dianjurkan oleh UKP dan UKK diukur melalui instrumen **e-Feedback**. Ia merupakan borang maklum balas atas talian yang diisi oleh peserta program setelah program berakhir. *e-Feedback* mula digunakan pada tahun 2019 di mana data dikumpul dan dianalisis pada setiap bulan dan dibentang dalam MPBHEP.

**Pengukuran pencapaian KPI** BHEP dilaksanakan melalui **Dashboard** BHEP UiTMCS yang boleh diakses oleh setiap Ketua Unit BHEP. Setiap pencapaian dalam *dashboard* ini dibentang dan dibincangkan di dalam MPBHEP dan seterusnya dilaporkan di dalam MPE dan MPD. Maklumat juga dikongsi dalam Mesyuarat Staf Akademik UiTMCS (**Bukti 4.3.3**).

OIA pula menggunakan *template Excel* yang dinamakan *VC's Priority Project Tracking* untuk **pengumpulan data**. Data yang dimasukkan merupakan data berkaitan aktiviti mobiliti *inbound* dan *outbound* serta aktiviti kolaborasi di peringkat antarabangsa melibatkan staf dan pelajar UiTMCS. Pengumpulan data penglibatan pelajar dalam keusahawanan BPJI dilaksanakan dengan menggunakan maklumat dari borang permohonan dalam talian penyertaan Program Tunas Usahawan Siri ke-2 anjuran Tunas Mekar UiTMCS di bawah MASMED (**Bukti 4.3.4**).

**Instrumen lain** yang digunakan bagi melaksanakan pengukuran hasil tumpuan pelanggan adalah **eServeQ** BHEP, SuFO, maklum balas latihan praktik/industri pelajar dan *Google Form*. *eServeQ* HEP merupakan borang maklum balas dalam talian bagi mengukur kepuasan hati pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh unit-unit di bawah BHEP UiTMCS secara menyeluruh dengan menggunakan *Platform Google*. Borang ini dibuka pada setiap hujung semester. Data akan dianalisis dan dibentangkan dalam MPBHEP untuk membincangkan **langkah-langkah penambahbaikan dan pencegahan** (**Bukti 4.3.5**). Prestasi akademik pelajar melalui pencapaian ANC dan AD diterjemahkan dalam bentuk peratusan dan dibentangkan di dalam mesyuarat yang berkaitan seperti Mesyuarat Jawatankusa Akademik, Mesyuarat Pengurusan HEA dan Mesyuarat Staf Akademik.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_A01\\_AB03\\_20221\\_UiTMCS Bukti 4.3.1.pdf](#)

2. [K0018\\_A01\\_AB03\\_20222\\_UiTMCS Bukti 4.3.2.pdf](#)
3. [K0018\\_A01\\_AB03\\_20223\\_UiTMCS Bukti 4.3.3.pdf](#)
4. [K0018\\_A01\\_AB03\\_20224\\_UiTMCS Bukti 4.3.4.pdf](#)
5. [K0018\\_A01\\_AB03\\_20225\\_UiTMCS Bukti 4.3.5.pdf](#)

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

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

**Pemantauan pencapaian BT dilaksanakan secara berkala dan berperingkat** mengikut kekerapan analisis yang telah ditetapkan. Pemantauan dilakukan melalui **pelbagai instrumen** seperti yang dinyatakan dalam **Bukti 4.3.5** oleh pegawai bertanggungjawab yang terdiri daripada ketua-ketua PTJ, penyelarasa atau staf yang dilantik. Perbandingan pencapaian dapat dianalisis dan ditambah baik melalui data yang dikumpul.

**Pelaporan pencapaian KPI** di peringkat Unit BHEP dipertanggungjawabkan kepada setiap Ketua Unit melalui *Dashboard* BHEP UiTMCS **secara berkala pada setiap bulan**. Pemantauan dilaksanakan melalui *Dashboard* BHEP UiTMCS yang boleh diakses oleh TRHEP dan semua Ketua Unit BHEP. Ketua-ketua Unit akan diberi peringatan melalui emel untuk mengemas kini pencapaian di bawah BT yang telah ditetapkan oleh TRHEP dan pencapaian terkini akan dianalisis dan dibincang di dalam MPBHEP. **Data Dashboard** BHEP UiTMCS juga **dikawal selia secara dalam talian** menggunakan *Google Drive* untuk dianalisis dan dibentang dalam MPD pada setiap bulan (**Bukti 4.4.1.1**).

Ketua Unit PS juga memainkan peranan dalam memastikan BHEP melaporkan prestasi mereka di dalam **KPIS** sebelum dibentangkan di dalam MPD (**Bukti 4.4.1.2**). Penolong Pendaftar Kanan BHEP bertanggungjawab memasukkan data yang telah dianalisis dan dibentangkan ke dalam KPIS pada setiap bulan. **Data pencapaian ini dibentangkan** oleh Ketua Unit PS semasa MPD yang dipengerusikan oleh Rektor. **Justifikasi ketidakcapaian KPI** BHEP dibincangkan supaya **tindakan pembetulan dan penambahbaikan** dapat dikenalpasti. Pemantauan ini dibuat setiap bulan bagi memastikan data dapat dikemas kini dan membantu pencapaian KPI dan perancangan strategik. Data pencapaian juga dimasukkan ke dalam UePMO bagi tujuan pelaporan BTU (**Bukti 4.4.1.3**).

**Data pencapaian juga dibentangkan** di dalam Mesyuarat Staf Akademik sebagai pemakluman memandangkan kebanyakan program/aktiviti/projek BT dijalankan juga melibatkan penyertaan pensyarah dan fakulti (**Bukti 4.4.1.4**). **Prestasi pencapaian akademik pelajar dibentangkan secara terperinci dan dipantau** di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Akademik.

Kejayaan pencapaian prestasi diwar-warkan kepada warga UiTMCS melalui **penghargaan** yang dikeluarkan secara rasmi oleh Unit Korporat melalui emel, laman sesawang UiTMCS dan media sosial seperti Facebook Rasmi UiTMCS bagi menggalakkan lagi penglibatan warga dalam menyumbang ke arah pencapaian dan kemenangan pelajar dalam BT di masa akan datang (**Bukti 4.4.1.5**).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0018\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20221\\_UiTMCS Bukti 4.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20222\\_UiTMCS Bukti 4.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20223\\_UiTMCS Bukti 4.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20224\\_UiTMCS Bukti 4.4.1.4.pdf](#)
5. [K0018\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20225\\_UiTMCS Bukti 4.4.1.5.pdf](#)

#### 4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko boleh menjejaskan usaha organisasi yang dilakukan dalam pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan data. Risiko perlu dikenal pasti, dinilai serta diurus serta ditangani bagi memastikan pengurusan data dapat dijalankan dengan berkesan. Contoh risiko yang dikenal pasti adalah instrumen sedia ada tidak disebar luas, maklumat data yang tidak relevan, data yang tidak dikemas kini, serta keselamatan dan kerahsiaan data. Laporan berkemungkinan tidak dihantar, atau maklumat yang dihantar tidak tepat atau tidak lengkap dan kapasiti penyimpanan dokumen adalah terhad serta keciciran data. Salah satu **tindakan penambahbaikan** yang diambil di peringkat BHEP UiTMCS adalah dengan menolak permohonan aktiviti persatuan pelajar sekiranya persatuan tersebut tidak menghantar laporan pada semester sebelumnya (**Bukti 4.4.2.1**).

Penggunaan instrumen seperti *e-Reporting* mungkin tidak disebar luas kepada warga yang berkenaan bagi tujuan pengumpulan data. **Pemakluman dan peringatan** melalui laman web, e-mel serta aplikasi *Whatsapp* merupakan antara tindakan yang diambil **bagi menyebarkan instrumen-instrumen** kepada pengguna. Instrumen bersesuaian juga turut dimuat naik ke dalam laman sesawang BHEP UiTMCS (**Bukti 4.4.2.2**).

Pegawai bertanggungjawab perlu **mengenal pasti kesesuaian data** yang hendak dilapor dengan menganalisis data tersebut bagi mengelakkan risiko di mana data yang tidak relevan mungkin diberikan. BHEP UiTMCS telah mengeluarkan garis panduan pengisian instrumen yang dimuat naik dan dikongsi di semua media sosial BHEP UiTMCS seperti laman sesawang, kumpulan *WhatsApp* Presiden dan Penasihat Persatuan untuk risiko data yang tidak lengkap (**Bukti 4.4.2.3**).

Penghasilan aplikasi dalam talian seperti **penggunaan ID log masuk dan kata laluan ditekankan** supaya maklumat hanya boleh diakses oleh pengguna yang dibenarkan sahaja untuk mengurangkan risiko keselamatan dan kerahsiaan data. Bahagian Infostruktur **sentiasa mengingatkan** warga UiTM dengan mengeluarkan pekeliling atau poster berkaitan dasar ICT sebagai langkah pencegahan (**Bukti 4.4.2.4**). Contohnya, **akses data e-Reporting dihadkan** kepada pegawai yang bertanggungjawab seperti Penolong Pendaftar, Pegawai dan Kerani yang ditugaskan untuk pengurusan aktiviti pelajar sahaja. Akses data SADaC pula hanya dihadkan kepada TRHEP, Penolong Pendaftar dan Pegawai Eksekutif BHEP sahaja. Ini dinyatakan di dalam Daftar Risiko UiTMCS dan Daftar Risiko BHEP UiTMCS (**Bukti 4.4.2.5**).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20221\\_UiTMCS Bukti 4.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20222\\_UiTMCS Bukti 4.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20223\\_UiTMCS Bukti 4.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20224\\_UiTMCS Bukti 4.4.2.4.pdf](#)
5. [K0018\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20225\\_UiTMCS Bukti 4.4.2.5.pdf](#)

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

UiTMCS **mengumpul data** dengan **menggunakan pelbagai instrumen** bagi prpogram/aktiviti/projek BT yang dipilih, dan seterusnya **dianalisis** bagi memastikan tindakan dapat diambil. Pelaporan data yang telah dianalisis, dibentang dan dibincangkan dalam pelbagai mesyuarat di peringkat Bahagian atau Unit seperti MPBHEP yang diadakan dua (2) kali setiap semester dan seterusnya dibentang semula di MPD yang diadakan setiap bulan bagi tujuan pelaporan dan perkongsian maklumat.

Data dan maklumat yang dikumpul untuk BHEP, dianalisis dan dikemas kini oleh Penolong Pendaftar BHEP. **Pengumpulan data** dilakukan **setiap bulan** melalui *Dashboard* BHEP UiTMCS. Hasil analisis dan pencapaian dibentang dan dibincang di dalam MPBHEP. Sekiranya sasaran belum dicapai, **tindakan konstruktif** akan diambil bagi memastikan sasaran dicapai dalam tempoh yang ditetapkan. Hasil analisis serta tindakan yang diambil, dibentang dan dilaporkan di dalam MPD di mana PTJ lain juga berkongsi maklumat hasil analisis masing-masing **Bukti 4.4.3.1**). Sebarang tindakan lanjutan hasil dari MPD akan dibentangkan di dalam mesyuarat seterusnya. **(Bukti 4.4.3.2)**

Data pencapaian yang telah dianalisis juga dimasukkan oleh setiap Ketua Bahagian ke dalam **KPIS** bagi memudahkan Ketua Unit PS **memantau secara dalam talian** pelaksanaan inisiatif serta membuat tindakan pembetulan bagi memastikan sasaran KPI dicapai. Pencapaian prestasi BT dibentangkan oleh Ketua Unit PS di dalam MPD pada **setiap bulan dan dikaji semula** di dalam MKSP sekurang-kurangnya sekali setahun. **(Bukti 4.4.3.3)**

Analisis data, kajian semula dan tindakan penambahbaikan telah **membawa kepada penambahbaikan proses** perekodan, penyimpanan, analisis, pelaporan dan perkongsian data. Hasil penambahbaikan ini juga telah membantu menambah baik instrumen proses pengumpulan data secara manual kepada dalam talian seperti **e-Reporting, eServeQ HEP** dan **SADAc**. Produk inovasi lain yang dibangunkan oleh UiTMCS seperti SPMS dan **KPIS** digunakan untuk **memantau pencapaian perancangan strategik** UiTMCS dan menyimpan sasaran KPI semua unit di UiTMCS **(Bukti 4.4.3.4)**.

Sistem-sistem yang telah dibangunkan dan diguna pakai di UiTMCS ini secara langsung **memudahkan penyimpanan data secara sistematik dan berpusat** serta **membolehkan perekodan data secara automatik**. Pelaporan boleh dilakukan oleh PTJ pada bila-bila masa dan pemantauan data juga boleh dilakukan secara terus dan telus. Secara tidak langsung, data dan hasil analisis dapat **diuruskan dengan cekap dan berkesan** untuk rujukan pihak dalaman dan luaran serta perkongsian maklumat.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20221\\_UiTMCS Bukti 4.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20222\\_UiTMCS Bukti 4.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20223\\_UiTMCS Bukti 4.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20224\\_UiTMCS Bukti 4.4.3.4.pdf](#)



## 4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pelbagai usaha penambahbaikan telah diambil oleh UiTMCS dalam memastikan semua data yang relevan dapat dikumpul, dianalisis serta dikongsi bagi tujuan pelaporan. Sistem-sistem yang disebut dalam bahagian 4.3 telah banyak membantu dalam pengurusan data terutama sekali dalam analisis data BT. Penambahbaikan instrumen juga dilakukan untuk memastikan penambahbaikan pengumpulan dan analisis data sentiasa berterusan. Oleh itu, bagi instrumen-instrumen pengumpulan data yang telah dinaik taraf, penggunaannya telah **diperluas dan diintegrasikan** ke bahagian-bahagian dan unit-unit di PTJ UiTMCS.

Instrumen baru dan terkini telah terhasil di UiTMCS adalah **SADaC, e-Reporting** dan **Dashboard** BHEP UiTMCS. SADaC telah dicadangkan oleh TRHEP dalam MPE pada April 2019 sebagai **pusat pengumpulan data** bagi semua aktiviti pelajar di dalam dan di luar UiTMCS yang dianjurkan oleh BHEP, BHEA, Perpustakaan dan PJI. Data-data ini dimasukkan ke dalam *e-Reporting* sebelum dikumpul dan diintegrasikan di dalam SADaC. Hasil data **dijana secara automatik** melalui *Dashboard* BHEP UiTMCS. Sistem ini telah **diperluaskan secara menyeluruh** pada tahun 2021 dan menjadi amalan semua bahagian di UiTMCS. Penolong Pendaftar HEP memainkan peranan dalam mengingatkan semua bahagian untuk mengisi *e-Reporting* dan seterusnya mengawal selia data dalam SADaC (**Bukti 4.5.1**).

*e-Reporting* khususnya telah melalui **banyak penambahbaikan** bermula dengan versi 1.0 yang diperkenalkan pada tahun 2019 **kepada versi 3.0** pada tahun 2021. Pelaporan aktiviti pelajar telah **diintegrasikan** melalui penambahbaikan borang atas talian *e-Reporting* 3.0. Semua aktiviti pelajar yang telah diluluskan oleh pengurusan UiTMCS di semua bahagian diwajibkan untuk mengisi *Google Form e-Reporting* 3.0 dan wajib diguna pakai di ketiga-tiga kampus iaitu Kampus Samarahan, Samarahan 2 dan Mukah. **Pembudayaan dan pengintegrasian instrumen** ini ternyata **memudahkan** pengumpulan data dan rekod aktiviti pelajar melalui pangkalan data yang boleh dirujuk pada bila-bila masa (**Bukti 4.5.2**).

Pada tahun 2021, *e-Reporting* 3.0 telah **dibentang dan didaftarkan** ke dalam *Operational Excellence* (OE) di mana proses kerja telah ditambah baik melalui **pendigitalan pelaporan dan pengisian maklumat**. Penggunaan *e-Reporting* 3.0 juga telah **disebar luas** kepada PTJ lain di dalam UiTMCS. Penambahbaikan proses kerja ini melibatkan **pengurangan proses kerja, penjimatan tempoh proses kerja, penjimatan kos, keberhasilan proses yang efektif**, memudahkan pemantauan dan pengumpulan rekod serta analisis aktiviti pelajar secara keseluruhan. *Dashboard* BHEP UiTMCS pula dijadikan instrumen pemantauan prestasi pencapaian di BHEP UiTMCS dari semasa ke semasa (**Bukti 4.5.3**).

Hasil keberkesanan tindakan juga telah **berjaya menghasilkan inovasi sistem** seperti SPMS dan **KPIS** yang dibangun, diguna dan diamalkan oleh PTJ di UiTMCS. Sistem-sistem tersebut membantu Ketua Unit PS dalam **memantapkan pemantauan pencapaian prestasi OS** setiap PTJ, khususnya BT dapat dicapai dan dilaksanakan dengan berkesan (**Bukti 4.5.4**). Instrumen **kepuasan hati pelajar** terhadap perkhidmatan BHEP pula **telah berevolusi** daripada *e-Feedback* 1.0 kepada **eServeQ** HEP untuk menilai perkhidmatan BHEP secara **spesifik dan menyeluruh** berkaitan pengalaman berurusan di kaunter HEP, proses-proses kerja, penganjuran aktiviti pembangunan pelajar serta perkhidmatan kebajikan di HEP (**Bukti 4.5.5**).

### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_A01\\_AB05\\_20221\\_UiTMCS Bukti 4.5.1.pdf](#)
2. [K0018\\_A01\\_AB05\\_20222\\_UiTMCS Bukti 4.5.2.pdf](#)
3. [K0018\\_A01\\_AB05\\_20223\\_UiTMCS Bukti 4.5.3.pdf](#)
4. [K0018\\_A01\\_AB05\\_20224\\_UiTMCS Bukti 4.5.4.pdf](#)
5. [K0018\\_A01\\_AB05\\_20225\\_UiTMCS Bukti 4.5.5.pdf](#)



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

### **5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

UiTMCS merancang, mengurus dan membangunkan sumber manusia selari dengan hasrat dan aspirasi Universiti dalam Pelan Strategik UiTM 2025. UiTMCS mempunyai kekuatan sumber manusia seramai **833** orang yang terdiri daripada **433** staf akademik dan **400** staf pentadbiran yang bersama-sama menggembeleng tenaga bagi menyokong kecemerlangan ini. UiTMCS mempunyai 7 orang Profesor (tertinggi antara kampus), 22 orang Profesor Madya dan 104 orang pensyarah berkeelayakan PhD serta **38** pegawai pentadbiran di gred 41 dan ke atas.

**Perancangan Sumber Manusia** melibatkan formulasi penetapan hala tuju Outfit Perjawatan, pembangunan holistik warga, pengekalan staf yang berpotensi tinggi, pemantauan pelaksanaan serta usaha-usaha penambahbaikan yang menyumbang ke arah kecemerlangan UiTMCS.

UiTMCS telah membangunkan Model Pengurusan dan Pembangunan Strategik Sumber Manusia dengan menggunakan pendekatan Deming Cycle yang merangkumi proses PDCA bagi mencapai sasaran Perancangan Strategik UiTM 2025. Model ini merupakan **satu kaedah pengurusan yang lengkap** serta dapat difokuskan kepada empat (4) formulasi proses utama di atas dan seterusnya dikaitkan dengan pelaksanaan keperluan MS ISO 9001:2015 yang turut menggunakan pendekatan proses PDCA. Penetapan sasaran dalam objektif kualiti **memperkuhkan lagi pengurusan sumber manusia** di UiTMCS, yang mana pencapaiannya diukur dan proses penambahbaikan dilaksanakan.

**UiTMCS melaksanakan aktiviti pengambilan dan pemilihan staf** baharu, merancang program pembangunan bagi menyediakan *skill set* warga yang kompeten, memastikan warga gembira dan sentiasa bekerja bersungguh-sungguh, seterusnya **membentuk budaya dan nilai kebersamaan** dalam kalangan warganya, dengan *tagline* yang membakar semangat iaitu **#UiTMCSdihatiku**.

**Pelbagai inisiatif** telah dirancang seperti penstrukturan semula jabatan/unit, pelaksanaan program **pemeriksaan bakat, kepakaran dan kompetensi** staf, aktiviti ke arah budaya kerja berprestasi tinggi dan seterusnya memastikan warganya adalah mencukupi, berkualiti dan berkepakaran.

Usaha untuk menyediakan *Outfit* Perjawatan dan menstruktur semula jabatan/unit bermula dari tahun 2021 dilaksanakan menggunakan sistem **traffic light**. Sistem ini telah berjaya membantu UiTMCS **mengatur perjawatan sedia ada** dan memastikan setiap jabatan dan unit mempunyai jumlah staf yang mencukupi dan berkualiti.

**Pelaksanaan program 1 Minggu 1 Ilmu** secara webinar/dalam talian juga merupakan usaha berterusan untuk menyediakan staf **berpengetahuan dan berkemahiran tinggi** supaya mereka dapat bekerja dengan cemerlang walaupun dalam tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP).

**Budaya kerja dan kebersamaan** warga UiTMCS pula digerakkan melalui Kelab Kakitangan/KeKITA UiTMCS. Semua warga UiTMCS merupakan ahli KeKITA dan diberi peluang untuk bersama-sama terlibat dalam program yang dianjurkan.

Perancangan yang dilaksanakan **dipantau dan diambil tindakan penambahbaikan** melalui mesyuarat utama seperti MPE, MPD, JKSMN dan PPSM. Perbincangan dan hasil mesyuarat akan diambil tindakan oleh pihak yang berkaitan bagi tujuan penambahbaikan. UiTMCS menyemak dan menambah baik tadbir urus sumber manusia bagi tujuan **mempertingkatkan kecekapan dalam pembuatan keputusan** yang memberi impak kepada pengoperasian kampus. Pengurusan risiko **diperkasakan** dengan mengenal pasti risiko strategik dan risiko operasi, dipantau dan diambil tindakan dengan berkesan. Maklum balas dan aduan pelanggan/staf dianalisis dan dinilai dalam menentukan tahap keberkesanan pelaksanaan sumber manusia serta kepuasan hati warga UiTMCS sentiasa dipertingkatkan.

UiTMCS **menghargai usaha dan penglibatan staf** yang menyumbang tenaga dan kepakaran dengan menyediakan penghargaan seperti Anugerah Khas Rektor, Majlis Apresiasi, Program *Retreat* Jabatan/Unit, Insentif Penyelidikan, kelulusan menghadiri dan membenteng kertas kerja dalam dan luar negara, serta kelulusan penganjuran konferensi di peringkat antarabangsa.

## 5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCS melaksanakan **empat (4)** kaedah pengurusan sumber manusia. Kaedah ini dirangka dalam Model Pengurusan dan Pembangunan Strategik Sumber Manusia UiTMCS 2020 - 2022 (**Bukti 5.2.1a**). Ini menyumbang kepada kecemerlangan bahagian/unit dalam menjalankan fungsi jabatan dan mempertingkatkan kecemerlangan UiTMCS (**Bukti 5.2.1b**) terutamanya dalam pelaksanaan program-program pengurusan dan pembangunan pelajar (**Bukti 5.2.1c**).

**Hala tuju *Outfit Perjawatan UiTMCS* yang lebih sistematik** dilaksanakan dalam melantik staf baharu berdasarkan keperluan. UiTMCS mengenal pasti keperluan staf melalui sistem ***traffic light*** (**Bukti 5.2.1d**) yang mendapat kelulusan JKSMN ke-54 (Bil. 4/2021) (**Bukti 5.2.1e**). Sistem ***traffic light*** digunakan untuk menerangkan keperluan tenaga kerja melalui kod warna iaitu ***red code*** (kekurangan staf yang kritikal), ***yellow code*** (kekurangan staf tapi masih boleh beroperasi) dan ***green code*** (staf mencukupi).

**Pelantikan staf yang teliti** menunjukkan UiTMCS mementingkan kualiti, prestasi, kepakaran staf sebagai penggerak dalam membawa UiTMCS lebih cemerlang dan berdaya saing. Proses pengambilan staf baharu **disemak dan ditambah baik** (**Bukti 5.2.2a**) menjadi faktor kejayaan dalam memilih dan melantik staf berprestasi tinggi (**Bukti 5.2.2b**).

**Pembangunan holistik warga UiTMCS** dapat memastikan staf dilatih dalam bidang kepakaran masing-masing dengan memberi fokus kepada keberhasilan utama iaitu kecemerlangan kesarjanaan pensyarah, kemahiran dan pengetahuan pentadbir yang selaras dengan Objektif Kualiti UiTMCS (**Bukti 5.2.3a**). Strategi pembangunan holistik warga UiTMCS (**Bukti 5.2.3b**) disediakan untuk memastikan sasaran objektif kualiti dan Pelan Strategik UiTM 2025 dicapai.

**Program latihan dan pembangunan staf** dilaksanakan secukupnya bagi memastikan staf UiTMCS diberi latihan/kemahiran dan peluang untuk peningkatan kerjaya sama ada secara dalaman, menghantar staf mengikuti latihan di organisasi luar/ILD (**Bukti 5.2.4a**) dan bekerjasama dengan persatuan/kelab kebajikan staf (KeKITA/PEWANI) (**Bukti 5.2.4b**).

**Mengekalkan staf berprestasi tinggi** merupakan **usaha berterusan** dilaksanakan oleh UiTMCS. Penilaian prestasi yang **telus dan adil** membantu staf memperbaiki prestasi kerja, meningkatkan kompetensi dan mewujudkan budaya kerja cemerlang. Pengiktirafan dan penghargaan kepada kejayaan staf merupakan usaha UiTMCS dalam mengekalkan staf berkhidmat di UiTMCS (**Bukti 5.2.4c**). Strategi ini diperkukuhkan lagi dengan sokongan aktiviti KeKITA, Majlis APC, Anugerah Rektor dan Anugerah Kualiti UiTMCS (**Bukti 5.2.4d**).

UiTMCS mewujudkan **inisiatif kecemerlangan kesarjanaan pensyarah** dan menyediakan peluang pembangunan kerjaya, kemahiran dan **peningkatan pengetahuan staf pentadbiran** bagi memastikan staf yang berprestasi tinggi dapat dikekalkan dalam sistem UiTMCS (**Bukti 5.2.5a, 5.2.5b dan 5.3.4a**).

UiTMCS **menyokong dan memberi peluang kenaikan pangkat** kepada semua staf yang layak. Proses kenaikan pangkat staf dirancang dan dilakukan dengan sistematik, telus dan berkesan. Jumlah waran kenaikan pangkat dikenal pasti pada awal tahun dan proses kenaikan pangkat dilaksanakan selepas mendapat kelulusan dari Pejabat Pendaftar UiTM Shah Alam. Semua warga UiTMCS diberi peluang untuk memohon kenaikan pangkat apabila memenuhi syarat yang ditetapkan (**Bukti 5.2.5c**).

**Menambah baik pelaksanaan Sumber Manusia** menunjukkan keprihatinan UiTMCS terhadap warganya. Penambahbaikan proses, mempercepatkan tempoh pelaksanaan kerja dan melaksanakan tadbir urus berkesan dapat mengurangkan aduan dan meningkatkan kepuasan hati warganya. Mesyuarat/perbincangan staf bersama ketua bahagian/unit diamalkan bagi mengurangkan permasalahan yang dihadapi oleh staf di dalam sesuatu jabatan. Mesyuarat seperti MPE, MPD, JKSMN, PPSM merupakan mekanisme pemantauan yang berkesan dalam pengurusan sumber manusia. Ini memberi impak kepada kejayaan dalam penganjuran program pembangunan pelajar dan penyampaian perkhidmatan cemerlang di UiTMCS (**Bukti 5.2.5d**).

**SENARAI BUKTI:**

1. [K0018\\_S01\\_SB02\\_20221\\_Bukti 5.2.1a - 5.2.1e - Model SM, fungsi bahagian, program pembangunan pelajar, sistem traffic light, minit JKSMN.pdf](#)
2. [K0018\\_S01\\_SB02\\_20222\\_Bukti 5.2.2a - 5.2.2b - Proses Pengambilan dan Statistik Staf Baharu.pdf](#)
3. [K0018\\_S01\\_SB02\\_20223\\_Bukti 5.2.3a - 5.2.3b - Laporan Pencapaian Objektif Kualiti SM dan Strategi Holistik Warga UiTMCS 2019-2021.pdf](#)
4. [K0018\\_S01\\_SB02\\_20224\\_Bukti 5.2.4a - 5.2.4d - Statistik Latihan Staf, Laporan KeKITA, Penerima APC dan Pemenang Anugerah Inovasi 2021.pdf](#)
5. [K0018\\_S01\\_SB02\\_20225\\_Bukti 5.2.5a - 5.2.5d - Statistik Staf Akademik UiTMCS, Statistik Penyelidikan, Staf naik pangkat & Takwim mesyuarat.pdf](#)

### 5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTMCS merupakan **kampus tertinggi** menawarkan program akademik dengan **16** buah fakulti, **41** bidang pengajian dan **832** bilangan pensyarah dan pentadbir (data sehingga Disember 2021). Staf yang ramai menjadi **kekuatan** kepada UiTMCS dalam mengembeleng dan mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia sama ada di peringkat universiti, kebangsaan dan antarabangsa. UiTMCS mewujudkan saluran bagi memperkasakan kepakaran dan pengalaman staf melalui beberapa kaedah selari dengan misi dan visi menjadi universiti terkemuka di dunia.

**Amanat Rektor** diadakan pada 19 Februari 2021 secara dalam talian (Facebook) merupakan saluran penting untuk pengurusan UiTMCS menyampaikan hasrat pengurusan, berkongsi pencapaian kampus, hala tuju dan pelan strategik UiTM 2025. Kehadiran **700 orang** staf dalam sesi berkenaan menunjukkan **sokongan warga** kepada kepimpinan universiti dan membuktikan kepakaran dan pengalaman staf boleh dioptimalkan untuk melaksana dan mencapai hala tuju UiTMCS ( **Bukti 5.3.1a**).

**Mesyuarat staf akademik** diadakan pada 2 September 2021 secara dalam talian merupakan saluran dalam menyampaikan maklumat dan mendapatkan maklum balas berkenaan pelaksanaan sistem akademik universiti. Mesyuarat ini merupakan **saluran komunikasi berkesan** antara pensyarah dan pengurusan UiTMCS bagi tujuan menambah baik proses kerja, proses pengajaran dan pembelajaran, kemudahan, kebajikan dan arahan-arahan terkini berkaitan dengan pengoperasian akademik UiTMCS ( **Bukti 5.3.1b**).

UiTMCS berjaya menganjurkan beberapa **konferensi antarabangsa** iaitu ICDeSL 2021, 3rd *International Conference on Business, Economics & Finance* (kerjasama dengan University Brunei Darussalam) dan Konferensi Antarabangsa Islam Borneo ke 12 (KAIB 2021). Penganjuran konferensi-konferensi ini sejajar dengan Pelan Strategik UiTM 2025 menjadikan *UiTM Globally Renowned University* (**Bukti 5.3.2a**).

Pejabat Pentadbiran melaksanakan **inisiatif 1 Minggu 1 Ilmu** khusus kepada staf pentadbiran UiTMCS. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kemahiran, pengetahuan dan kompetensi staf pentadbiran UiTMCS sepanjang tempoh PKP/BDR dijalankan. Sembilan (9) bengkel/taklimat **telah berjaya dilaksanakan** dengan penglibatan staf yang menggalakkan (**Bukti 5.3.2b**).

Staf UiTMCS berkelayakan dan mempunyai kepakaran **dilantik menjadi jurulatih, penasihat dan penganjur program** yang dapat membantu dalam menjayakan bidang tumpuan (**Bukti 5.3.3a**). Beberapa **program di peringkat kebangsaan dan antarabangsa** berjaya dianjurkan dengan penglibatan pensyarah, pentadbir dan pelajar. Pensyarah dan pentadbir juga turut menyumbangkan kepakaran dan pengalaman sebagai **penceramah, pembentang, ahli mesyuarat lembaga pengarah** peringkat antarabangsa dan kebangsaan. Ini membuktikan kepakaran mereka **diiktiraf dan diperluaskan** ke seluruh dunia (**Bukti 5.3.3b**). Peningkatan kepakaran warga UiTMCS dibuktikan dengan **perolehan Geran Nasional, Geran Industri dan Geran Antarabangsa** dalam penyelidikan dan beberapa perjanjian MoU/MoA dengan industri berteraskan projek komuniti di peringkat negeri dan antarabangsa (**Bukti 5.3.4a**).

**Program keusahawanan** dijalankan dengan **penglibatan staf dan juga pelajar** UiTMCS dalam usaha meningkatkan ilmu keusahawanan yang lengkap dengan penggunaan/kemahiran teknologi terkini menerusi program-program akademik dan latihan (**Bukti 5.3.5a**).

**Keterlibatan dan kepakaran warga** UiTMCS turut menyumbang kepada **aktiviti kesukarelawan**. Sebanyak **22** program kesukarelawan dan komuniti telah dilaksanakan yang turut melibatkan ahli KeKITA, PEWANI dan bahagian/unit lain. Program Pembangunan Komuniti Melalui Ekopelancongan dan Keusahawanan Kawasan Tellian, Mukah, Samarahan Tourism Development Lab dan Projek Scaling-Up Perniagaan untuk saudara baru (Asnaf) (Start-Up

Business dan Keusahawanan Sosial merupakan contoh program berimpak tinggi yang telah dilaporkan ( **Bukti 5.3.5b**).

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_S01\\_SB03\\_20221\\_Bukti 5.3.1a - 5.3.1b - Amanat Rektor dan Mesyuarat Staf Akademik 2021.pdf](#)
2. [K0018\\_S01\\_SB03\\_20222\\_Bukti 5.3.2a - 5.3.2b - Penganjuran Konferensi Antarabangsa UiTMCS dan Program Latihan Staf 2021.pdf](#)
3. [K0018\\_S01\\_SB03\\_20223\\_Bukti 5.3.3a - 5.3.3b - Kepakaran Jurulatih dan Lantikan Kepakaran Luar.pdf](#)
4. [K0018\\_S01\\_SB03\\_20224\\_Bukti 5.3.4a - Statistik Penyelidikan UiTMCS 2021.pdf](#)
5. [K0018\\_S01\\_SB03\\_20225\\_Bukti 5.3.5a - 5.3.5b - Laporan Keusahawanan dan Laporan UCTC 2021.pdf](#)



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

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

UiTMCS **sentiasa memastikan tahap kepuasan hati dan aduan** warganya diberi perhatian dan diambil tindakan dalam memastikan kepuasan hati staf melebihi sasaran ditetapkan.

**Pelbagai saluran dan kaedah digunakan** untuk mengukur kepuasan hati staf seperti kajian/penilaian kepuasan hati staf (di peringkat UiTM dan UiTMCS), maklum balas warga/ketua bahagian dalam mesyuarat-mesyuarat utama UiTMCS seperti MPE, MPD, JKSMN, PPSM, Mesyuarat Staf Akademik dan MKSP serta penilaian kualiti prestasi/audit dalam yang dijalankan di UiTMCS.

Output **penilaian/maklumbalas kepuasan hati staf** dianalisa dan diambil tindakan bagi memastikan penambahbaikan dapat dilaksanakan sebagai usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan, proses pentadbiran, kebajikan dan penyediaan kemudahan kepada warga UiTMCS. **Keperluan staf dikenal pasti dan diberi keutamaan** dalam agihan peruntukan bagi memastikan kepuasan hati staf berada di tahap cemerlang. Selain daripada kajian *UiTM Happiness Index* (**Bukti 5.4.1.1a**) dan sistem e-Aduan Fasiliti (**Bukti 5.4.1.1b**) yang dilaksana/diselaraskan oleh UiTM Shah Alam, UiTMCS menyediakan saluran aduan dalam talian/imbasan QR code (**Bukti 5.4.1.2**) bagi mendapatkan maklum balas kepuasan hati pelanggan/staf. Saluran aduan juga disediakan secara manual/kaunter melalui pengisian borang, aduan secara lisan (panggilan telefon) dan melalui e-mel.

Hasil dari maklum balas staf, UiTMCS mendapati tahap kepuasan hati dan aduan sumber manusia terhadap persekitaran dan sistem kerja berada **di tahap yang baik serta meningkat** sebanyak **3.65%**, daripada **80.49%** pada tahun 2020 kepada **84.14%** pada tahun 2021 (**Bukti 5.4.1.3**).

Analisa aduan dan kepuasan hati pelanggan UiTMCS akan dilaporkan/dibentang dalam MKSP (**Bukti 5.4.1.4**) pada penghujung tahun bagi **membolehkan cadangan penambahbaikan** yang dikemukakan oleh pelanggan/staf diambil tindakan dan melaksanakan penambahbaikan. Tindakan terhadap aduan dan penambahbaikan yang dicadangkan oleh pelanggan/staf akan diagihkan kepada ketua-ketua bahagian/unit mengikut skop tugas dan fungsi jabatan berkenaan berpandukan kepada proses aduan dan pengurusan pelanggan UiTMCS (**Bukti 5.4.3.1b**).

Keperluan staf **dikenal pasti dan diberi keutamaan** dalam penyediaan kemudahan fizikal, perolehan peralatan dan perkhidmatan internet/wifi bagi memastikan tahap kepuasan hati staf meningkat dan aduan warga dapat dikurangkan. Kerja-kerja ubah suai dan naik taraf kemudahan giat dijalankan oleh Bahagian Pengurusan Fasiliti (**Bukti 5.4.1.5a**). Penyediaan kemudahan rangkaian internet/wifi dilaksanakan secara menyeluruh di UiTMCS oleh Unit Infostruktur (**Bukti 5.4.1.5b**). Ini menunjukkan kepimpinan UiTMCS **responsif** kepada maklum balas dan aduan staf dan sentiasa berusaha memastikan kepuasan hati staf dipertingkatkan.

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20221\\_Bukti 5.4.1.1a - 5.4.1.1b - Laporan UiTM Happiness Index dan Laporan eAduan Fasiliti Sarawak 2021.pdf](#)
2. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20222\\_Bukti 5.4.1.2 - Contoh saluran aduan dan maklumbalas pelanggan dalam talian.pdf](#)
3. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20223\\_Bukti 5.4.1.3 - Tahap Kepuasan Hati dan Aduan Sumber Manusia UiTMCS.pdf](#)
4. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20224\\_Bukti 5.4.1.4 - Laporan AMP KHP UiTMCS 2021.pdf](#)
5. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20225\\_Bukti 5.4.1.5a - 5.4.1.5b - Laporan Pengurusan Fasiliti dan Laporan Unit Infostruktur 2021 \(Sarawak\).pdf](#)

## 5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Sumber Manusia merupakan penggerak utama dalam pengoperasian kampus terutamanya keterlibatan warga menjayakan program di UiTMCS. Pengurusan risiko **yang sistematik** dilaksanakan untuk memastikan pengoperasian UiTMCS berkesan terutamanya dalam pengurusan dan pembangunan sumber manusia. Pewujudan Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMCS (JPRUiTMCS) telah diluluskan oleh MPE ke-207 (Bil. 3/2021) – agenda C1781.3 bertarikh 22 Mac 2021 (**Bukti 5.4.2.1a**). Ini menunjukkan kesungguhan kepimpinan UiTMCS menangani risiko dalam pengoperasian universiti termasuk pelaksanaan sumber manusia agar persekitaran kerja menjadi kondusif, selamat dan menggembirakan.

**Keterlibatan staf akademik dan pentadbiran** dalam jawatankuasa memberi kekuatan kepada UiTMCS bagi menangani cabaran dan risiko dalam melaksanakan sistem kerja dan fungsian jabatan. Sistem kerja yang memberi fokus kepada input, proses, output dan penambahbaikan dapat dilaksanakan dengan **berkesan dan sistematik** apabila setiap proses dikenal pasti risiko pelaksanaannya berpandukan kepada Panduan Pengurusan Risiko UiTMCS (**Bukti 5.4.2.1b**). Ini membantu UiTMCS mengambil **tindakan mitigasi** untuk **mengurangkan kesan risiko** dalam setiap operasi dan proses kerja yang dilaksanakan.

Dua (2) faktor utama iaitu faktor dalaman dan luaran menyebabkan risiko dalam mengurus dan membangun staf telah dikenal pasti dan diambil tindakan serta dipantau melalui JPRUiTMCS yang diperkasakan melalui Pelantikan Ahli Jawatankuasa Pengurusan Risiko (**Bukti 5.4.2.2a**), Pelantikan penyelararas pengurusan risiko bahagian/unit (**Bukti 5.4.2.2b**), Pelaksanaan bengkel pengurusan risiko pada 8 oktober 2021 (**Bukti 5.4.2.2c**), Penyediaan Daftar Risiko UiTMCS (**Bukti 5.4.2.3**), Pembentangan daftar risiko dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko UiTMCS dan Pengesahan daftar risiko dalam MKSP setiap Disember tahun semasa (**Bukti 5.4.2.4**).

Pengurusan dan Pengendalian Risiko UiTMCS mengenal pasti dan menyenaraikan **54** risiko di peringkat strategik dan operasi untuk dinilai, disediakan mekanisme kawalan dan pengendalian dalam jangka panjang yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian operasi perkhidmatan, objektif dan inisiatif strategik UiTMCS. UiTMCS menyenaraikan risiko, tahap risiko, pelan tindakan kawalan risiko dan perancangan untuk mengatasinya serta hasil pengendalian risiko ditunjukkan dalam borang daftar risiko (**Bukti 5.4.2.3**).

Pengurusan risiko UiTMCS **ditambah baik pelaksanaannya** apabila negara dilanda pandemik Covid-19 dengan sebahagian fungsi JPRUiTMCS diserahkan kepada Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JOBN) pada tahun 2020 dan 2021 (**Bukti 5.4.2.4**). Manakala, **pengoperasian UiTMCS dipinda** dan dilaksanakan mengikut ketetapan negara (MKN) dan UiTM Shah Alam (JOBSA) bagi memastikan risiko jangkitan Covid-19 ditangani sepenuhnya (**Bukti 5.4.2.5**).

### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20221\\_Bukti 5.4.2.1a - 5.4.2.1b - Minit MPE ke207 \(JK risiko\) dan Panduan Risiko.pdf](#)
2. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20222\\_Bukti 5.4.2.2a - 5.4.2.2c - Surat Perlantikan Penyelararas DAN laporan bengkel .pdf](#)
3. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20223\\_Bukti 5.4.2.3 - Daftar Risiko UiTM Cawangan Sarawak 2021.pdf](#)
4. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20224\\_Bukti 5.4.2.4 - Minit Mesyuarat JOBN Bil. 2 17.02.21.pdf](#)
5. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20225\\_Bukti 5.4.2.5 dan 5.4.2.5a - Perubahan pengoperasian UiTMCS.pdf](#)

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

Maklum balas staf UiTMCS **diuruskan secara sistematik** berpandukan kepada Panduan Pengurusan Pelanggan UiTMCS (**Bukti 5.4.3.1a**). Dokumen ini menggariskan tatacara, proses dan piawai dalam mengurus AMP dan KHP di UiTMCS. Piawai/proses yang sama digunakan bagi memastikan aduan dan maklumbalas staf diuruskan dengan baik dan diambil tindakan secukupnya (**Bukti 5.4.3.1b**).

UiTMCS bertindak kepada maklum balas warga/staf melalui perbincangan dan keputusan mesyuarat utama yang diadakan **secara berkala** (**Bukti 5.4.3.5a**). Aduan dan maklum balas staf berkaitan penambahbaikan perkhidmatan dan operasi jabatan dibawa oleh KB/KU/KPP ke mesyuarat utama untuk dibincang dan diambil tindakan. Kelulusan perolehan bagi pembelian peralatan dan naik taraf kemudahan diluluskan dalam mesyuarat MPE/Tabung Amanah bagi menunjukkan UiTMCS responsif kepada maklum balas staf (**Bukti 5.4.3.2**).

Penggunaan sistem HR2U dalam pengurusan staf adalah satu kelebihan dalam memastikan sistem kerja dan perkhidmatan kepada pelanggan/staf **dipertingkatkan**. UiTMCS menggunakan sepenuhnya sistem HR2U dalam melaksanakan sistem kerja/proses sumber manusia bagi mempercepatkan proses pentadbiran, menyelenggara rekod secara dalam talian dan menganalisa data sumber manusia. Ini membolehkan sistem kerja **dilaksanakan dengan berkesan, pantas dan mematuhi peraturan** yang berkuatkuasa. Proses yang mencepatkan tindakan/keputusan dan menyelenggara rekod-rekod perkhidmatan dengan baik akan meningkatkan kepuasan hati dan kegembiraan staf secara keseluruhannya (**Bukti 5.4.3.3**).

UiTMCS mewujudkan **persekitaran kondusif** bagi memastikan kualiti perkhidmatan dipertingkatkan dengan mengambil kira faktor keselesaan, kesihatan, keselamatan dan kesejahteraan pelanggan dan warganya. Aduan pelanggan/staf melalui e-Aduan Fasiliti terhadap kerosakan dan penyelenggaraan diambil tindakan segera dan diberi keutamaan bagi memastikan persekitaran kerja yang kondusif. Pada tahun 2021, 53% aduan fasiliti diberi maklumbalas dalam tempoh 1 jam dari masa aduan diterima dan 73.43% aduan diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja (**Bukti 5.4.3.4**).

Tadbir urus yang baik **berupaya mengurangi ketidakpuasan hati** staf/pelanggan melalui pendekatan yang lebih sistematik apabila empat (4) mesyuarat utama membincang dan memutuskan hal ehwal pengurusan dan pembangunan sumber manusia secara menyeluruh (**Bukti 5.4.3.5a**). Mesyuarat MPE/MPD yang dihadiri oleh kepimpinan kanan UiTMCS menjadi saluran perbincangan isu/masalah staf dan pelaksanaan proses-proses kerja di UiTMCS. Mesyuarat/jawatankuasa yang diwujudkan di peringkat jabatan/operasi juga berperanan menyelesaikan masalah dan ketidakpuasan hati staf secara dalaman mengikut skop dan tanggungjawab jawatankuasa yang diwujudkan (**Bukti 5.4.3.5b**). Pendekatan ini turut memberi impak positif kepada penyampaian perkhidmatan UiTMCS.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20221\\_Bukti 5.4.3.1a - 5.4.3.1b - Panduan Pelanggan dan Proses AMP .pdf](#)
2. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20222\\_Bukti 5.4.3.2 - Minit MPE KE 206 2021.pdf](#)
3. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20223\\_Bukti 5.4.3.3 - Senarai proses SM guna HR2U.pdf](#)
4. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20224\\_Bukti 5.4.3.4 - Laporan BPI UiTMCS 2021 - Aduan Fasiliti.pdf](#)
5. [K0018\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20225\\_Bukti 5.4.3.5a - 5.4.3.5b - Tarikh Mesyuarat Utama PSM dan agenda serta Panduan Tadbir Urus UiTMCS.pdf](#)

## 5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dilaksanakan oleh kerajaan pada tahun 2020 - 2021 telah menjadikan warga UiTMCS **lebih kreatif** dalam memanfaatkan sepenuhnya teknologi untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Warga UiTMCS menggunakan teknologi WFH sepenuhnya dalam berkomunikasi, mesyuarat, perjumpaan dan sesi pengajaran dan pembelajaran dalam tempoh PKP dilaksanakan. *Zoom, Google Meet, dan Cisco Webex* antara aplikasi atau saluran yang digunakan warga UiTMCS berhubung secara dalam talian (**Bukti 5.5.1**). Kaedah komunikasi dalam tempoh berkenaan **dipergiatkan** melalui e-mel, *whatsapp*, telegram atau media sosial lain. Ini membolehkan tugas dapat dilaksanakan dari rumah oleh staf dengan **pantas dan berkesan**.

Sepanjang tempoh PKP dilaksanakan, staf UiTMCS diarahkan melaksanakan tugas dari rumah untuk mengekalkan produktiviti dan memastikan prestasi perkhidmatan universiti tidak terjejas, terutama proses-proses kerja utama/penting di UiTMCS (**Bukti 5.5.2a dan 5.5.2b**). Bekerja dari rumah (BDR) (**Bukti 5.5.2c**) adalah satu transformasi/inovasi kerja yang sangat berkesan dilaksanakan di UiTMCS bagi membolehkan perkhidmatan terus disediakan. Namun, staf UiTMCS sentiasa tertakluk kepada pekeliling/arahan yang dikeluarkan oleh pengurusan universiti atau Ketua Jabatan dari semasa ke semasa mengenai arahan bekerja dari rumah.

Hasil dari pengumpulan dan penganalisan maklum balas pelanggan yang telah dijalankan, menunjukkan terdapat keperluan untuk penambahbaikan proses, kemudahan dan penyampaian perkhidmatan sedia ada. Maklumbalas pelanggan dibawa ke MPE dan MKSP untuk dibincangkan dan ditentukan tindakan penambahbaikan. Tindakan proaktif dan kreatif warga UiTMCS terhadap cadangan pelanggan/staf membolehkan UiTMCS menghasilkan lima (5) inovasi dalam menambah baik proses kerja, kemudahan dan penyampaian perkhidmatan di UiTMCS (**Bukti 5.5.3**). Setelah inovasi dan penambahbaikan dilaksanakan, pengurusan UiTMCS mendapati ianya memberi impak/kesan kepada penyampaian perkhidmatan secara keseluruhannya.

UiTMCS sentiasa **mengiktiraf dan memberi penghargaan** kepada warganya yang cemerlang dan bekerja keras untuk membawa kejayaan kepada UiTM. Penghargaan juga diberi kepada staf yang telah berjasa di dalam meningkatkan kualiti dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan (**Bukti 5.5.4**). Staf yang melaksanakan tugas dan amanah yang diberikan melebihi sasaran akan mendapat **ganjaran serta insentif** dari aspek pemarkahan prestasi, keutamaan dalam kenaikan pangkat, pembiayaan menghadiri latihan dan peluang melanjutkan pelajaran dengan biasiswa bagi peningkatan kerjaya.

UiTMCS memberi penghargaan, pengiktirafan dan ganjaran kepada staf/sumber manusia melalui beberapa insentif dan kaedah yang dilaksanakan di peringkat UiTMCS dan UiTM keseluruhannya (**Bukti 5.5.5**).

### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_S01\\_SB05\\_20221\\_Bukti 5.5.1 - Contoh mesyuarat, perjumpaan, kursus, webinar secara dalam talian.pdf](#)
2. [K0018\\_S01\\_SB05\\_20222\\_Bukti 5.5.2a - 5.5.2c - Pekeliling, Pemakluman, Arahan Pelaksanaan Pengoperasian UiTM Semasa PKP PKPB dan PKPP.pdf](#)
3. [K0018\\_S01\\_SB05\\_20223\\_Bukti 5.5.3a - 5.5.3d - Senarai Inovasi PSM, Sistem Pengambilan, Laporan HEP, Laporan KeKITA, Laporan PEWANI 2021.pdf](#)
4. [K0018\\_S01\\_SB05\\_20224\\_Bukti 5.5.4 - Contoh kejayaan, penghargaan, ucapan tahniah staf UiTMCS 2021.pdf](#)
5. [K0018\\_S01\\_SB05\\_20225\\_Bukti 5.5.5 - Senarai penghargaan, pengiktirafan dan ganjaran yang diberi kepada staf.pdf](#)



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

### **6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Bidang tumpuan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar amat dititikberatkan oleh UiTMCS dalam usaha untuk mengoptimumkan kecekapan organisasi, kerana ianya sentiasa melibatkan aspek perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan berterusan. Selain itu, UiTMCS juga yakin bahawa dengan operasi yang baik akan membantu kerajaan dalam mencapai aspirasi kecemerlangan global didalam Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pendidikan Tinggi) 2015 – 2025 dan seterusnya memacu UiTM menjadi Universiti terkemuka dunia menjelang 2025 selaras dengan Pelan Strategik UiTM 2020 – 2025. Oleh itu, UiTMCS telah memperkenalkan tiga inisiatif pengurusan operasi utama berdasarkan 3 paksi fokus inisiatif utama iaitu *World Beaters*, *More Than Just A Scroll* dan #kamipeduli.

Bagi merealisasikan inisiatif operasi utama demi menyokong pengurusan dan pembangunan pelajar, UiTMCS sentiasa merancang dengan rapi strategi bagi mencapai objektif dan petunjuk utama prestasi melalui penganjuran Bengkel Perancangan Strategik dan semakan semula petunjuk prestasi utama. Bengkel ini amat penting bagi memastikan semua pihak pengurusan yang terlibat mengambil maklum berkenaan tanggungjawab dan peranan bahagian masing-masing. Bagi tujuan AKNC ini, tumpuan operasi utama adalah melibatkan pencapaian cemerlang dalam aktiviti kebudayaan dan sukan yang mendukung inisiatif *More Than Just A Scroll*. Pelbagai anugerah dan kemenangan telah dimenangi oleh pelajar di peringkat antarabangsa, kebangsaan dan negeri/universiti. Ini merujuk kepada penganjuran aktiviti-aktiviti seperti Festival Tari Borneo (FTB) dan Festival Budaya Antara Fakulti (FESTBAF) oleh Unit Kebudayaan. Bagi mencapai inisiatif *World Beaters*, pelajar diberi pendedahan dalam pertandingan inovasi di Showcase Product Innovation and Development Exhibition (PRIDE) secara dalam talian. Kesemua inisiatif ini telah melonjakkan nama UiTMCS khususnya dan BHEP secara amnya. Malah dengan penglibatan aktif pelajar didalam inisiatif-inisiatif ini telah memberi impak besar keatas pencapaian akademik dan bukan akademik pelajar secara keseluruhan.

Bagi memastikan semua inisiatif dapat dilaksanakan dengan lebih teratur dan sistematik, Jawatankuasa pelaksana ditubuhkan juga untuk setiap program dan aktiviti mengikut peraturan dan tata cara yang ditetapkan. Sesi mesyuarat dan perbincangan secara berkala diadakan bagi membincangkan status dan perkembangan projek tersebut. Warga UiTMCS yang terlibat dengan program perkongsian ilmu perlu menghantar laporan berkala bagi memastikan mereka mencapai tahap yang ditetapkan oleh pihak pengurusan universiti sebagai usaha penambahbaikan.

Penubuhan jawatankuasa yang berkenaan telah dibuat melibatkan aspek pemantauan semua inisiatif UiTMCS. Jawatankuasa tersebut terdiri daripada Jawatankuasa Pembangunan Pelajar Peringkat Negeri (JAPPN). Jawatankuasa ini bertanggungjawab membuat keputusan, menyelaras pelaksanaan dan memantau program serta aktiviti inisiatif UiTMCS. Selain itu, pihak pengurusan UiTMCS juga memastikan program dan aktiviti tersebut dikongsi bersama warga UiTMCS melalui pembentangan laporan dalam Mesyuarat Pengurusan Hal Ehwal Pelajar (BHEP), Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD) bagi memastikan pembudayaan amalan perkongsian maklumat dan kepakaran antara warga UiTMCS. Manakala, bagi program yang melibatkan kolaborasi bersama pihak luar, Jawatankuasa Pelaksana Program turut ditubuhkan bagi membincang dan menyelesaikan sebarang isu serta permasalahan yang berlaku. Jawatankuasa ini dianggotai oleh pihak pengurusan UiTMCS yang terlibat serta pihak berkenaan. Pengurusan Risiko turut diberi perhatian untuk memastikan Objektif Strategik

UiTMCS tercapai.

Rentetan daripada inisiatif-inisiatif yang dilaksanakan oleh BHEP ini juga telah membantu untuk merealisasikan inisiatif 3J (Jana, Jimat & Jariah) yang disarankan oleh pihak pengurusan tertinggi UiTMCS

## 6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kejayaan pelaksanaan Inisiatif Strategik dalam bidang tumpuan (BT) Pengurusan dan Pembangunan Pelajar ini adalah disebabkan oleh keberkesanan beberapa proses operasi utama yang dijalankan oleh UiTMCS. Perancangan ke semua operasi ini telah ditetapkan dengan petunjuk prestasi tersendiri bagi memastikan kelancarannya. Proses ini diselia oleh pegawai bertanggungjawab di setiap bahagian dan unit yang berkenaan dan sentiasa dipantau, dikaji semula dan ditambahbaik melalui mesyuarat-mesyuarat yang berkaitan. Proses-proses utama ini yang mendukung bidang tumpuan agar sentiasa diukur keberkesanannya dengan mengambil kira aspek-aspek inovasi yang boleh dilaksanakan.

Proses-proses utama yang mendukung bidang tumpuan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar yang memfokuskan kepada inisiatif *World Beaters* dan *More Than Just A Scroll* adalah diterajui oleh 3 bahagian utama di UiTMCS iaitu Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Bahagian Hal Ehwal Akademik dan Bahagian Penyelidikan dan Jaringan Industri. Demi mencapai matlamat serta petunjuk prestasi yang telah ditetapkan, proses-proses utama yang terlibat dan membantu kepada perkara-perkara yang berikut adalah;

1. Pencapaian pelajar dalam aktiviti kebudayaan
2. Pencapaian pelajar dalam aktiviti inovasi
3. Pencapaian kecemerlangan akademik pelajar

Proses-proses utama ini selanjutnya dirancang secara rapi oleh unit-unit yang berkenaan seperti Unit Kebudayaan, Unit Pejabat Am HEP, Unit MASMED dan Bahagian Hal Ehwal Akademik & Antarabangsa. Perancangan proses-proses utama ini selanjutnya dijelaskan dengan lebih terperinci berdasarkan kepada fokus inisiatif utama UiTMCS iaitu *More Than Just A Scroll* dan *World Beaters* demi mendukung objektif strategik UiTM 2025.

### MORE THAN JUST A SCROLL

#### Pencapaian dalam Proses Kebudayaan

Proses pencapaian dalam aktiviti bidang kebudayaan bermula dengan mencari bakat dan mengenalpasti pelajar berpotensi. Pelajar yang terpilih akan diklasifikasikan mengikut kumpulan iaitu "*Competition Material*" dan "*Performance Material*" untuk diberikan peluang menjalani bengkel-bengkel pengembangan bakat seni (**Bukti 6.2.1**). Pelajar yang telah menjalani bengkel akan dihantar untuk menyertai pertandingan anjuran dalaman dan luaran UiTMCS (**Bukti 6.2.2**).

### WORLD BEATERS

#### Pencapaian dalam Proses Inovasi dan Akademik

Pencapaian pelajar dalam aktiviti inovasi di peringkat negeri, kebangsaan atau antarabangsa merupakan salah satu testimonial kualiti graduan UiTM yang menepati inisiatif *World Beaters*. Penyertaan pelajar dalam pertandingan program-program inovasi diperingkat universiti berdasarkan carta proses penganjuran aktiviti pelajar sedia ada (**Bukti 6.2.3**). Penganjuran pertandingan inovasi dalaman seperti Showcase PRIDE (**Bukti 6.2.4**) salah satu kaedah pemilihan wakil untuk menyertai pertandingan inovasi di peringkat lebih tinggi.

#### Pencapaian Kecemerlangan akademik

Kecemerlangan akademik merujuk pencapaian pelajar dalam Anugerah Dekan (AD), Anugerah Naib Canselor (ANC) dan *Graduate On Time* (GoT). Operasi ini diselia oleh Bahagian Hal



Enwai Akademik & Antarabangsa (BHEA&A) UiTMCS. Dalam tahun 2021, proses PdP telah dijalankan secara bersemuka dan juga secara dalam talian. Oleh itu persediaan yang rapi telah dibuat bagi memastikan proses PdP dikendalikan dalam keadaan yang baik dan selamat (**Bukti 6.2.5**). BHEA&A UiTMCS menyarankan para pensyarah sentiasa mengambil inisiatif menggunakan kaedah PdP yang sesuai mengikut keperluan semasa. Pemakluman dibuat melalui emel Timbalan Rektor HEA&A UiTMCS dan mesyuarat akademik .

Kesimpulannya, inisiatif-inisiatif tersebut telah menyumbang besar dalam proses pencapaian dan perkembangan pelajar dalam bidang kebudayaan, dan aktiviti inovasi. Ini menunjukkan, penganjuran aktiviti-aktiviti kokurikulum ini telah memberi impak yang ketara kepada pembangunan pelajar dan pencapaian cemerlang pelajar dalam bidang akademik.

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0018\\_O01\\_OB02\\_20221\\_UiTMCS Bukti 6.2.1.pdf](#)
2. [K0018\\_O01\\_OB02\\_20222\\_UiTMCS Bukti 6.2.2.pdf](#)
3. [K0018\\_O01\\_OB02\\_20223\\_UiTMCS BUKTI 6.2.3.pdf](#)
4. [K0018\\_O01\\_OB02\\_20224\\_UiTMCS Bukti 6.2.4\\_Poster PRIDE Showcase.pdf](#)
5. [K0018\\_O01\\_OB02\\_20225\\_UiTMCS Bukti 6.2.5\\_Persediaan PdP.pdf](#)

### 6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Penggunaan Model PDCA secara sistematik digunakan dalam proses utama untuk memastikan keberhasilan pencapaian program kebudayaan( **Bukti 6.3.1**). **Perancangan** telah dibuat dengan menetapkan sasaran dan sub-kategori bidang kebudayaan yang menjadi tumpuan. Selain itu, penetapan semula sasaran aktiviti kebudayaan yang relevan untuk disertai bagi memastikan kualiti program yang dianjurkan selaras dengan objektif operasi. Penyediaan kertas kerja adalah sebagai rujukan pelaksanaan, pemilihan dan penyertaan dalam pertandingan kebudayaan. **Pelaksanaan** penganjuran program kebudayaan seperti pencarian bakat, pendedahan persembahan dalam usaha pengembangan bakat yang dilaksanakan bagi memastikan pelajar terpilih menyertai pertandingan kebudayaan secara dalaman dan luaran (**Bukti 6.3.2**) **Pemantauan** dilakukan melalui sistem e-ServeQ HEP untuk mendapatkan respon daripada pelajar terhadap program yang telah dijalankan. Selain daripada itu, pengukuran dari segi bilangan kemenangan dan penyertaan sebagai penanda aras **penambahbaikan** pada masa akan datang. Tambahan itu, usaha penambahbaikan berterusan juga dilakukan dengan mengurus risiko yang mungkin. Pengurusan risiko dirujuk dalam Daftar Risiko UiTMCS dan Daftar Risiko BHEP (**Bukti 6.3.3**). Untuk memastikan kualiti pelajar yang terlibat dalam program kebudayaan dipantau, pemilihan jurulatih bengkel pengembangan bakat mengikut tahap pengalaman dan kualiti yang tinggi. Bagi mengatasi risiko kekangan kos penganjuran yang tinggi, permohonan tajaan geran seperti Sarawak Youth Creative Industry Fund (SYCIF) melalui Kementerian Belia bagi penganjuran aktiviti kebudayaan (**Bukti 6.3.3**) dilaksanakan.

Dalam merealisasikan pencapaian pelajar dalam inovasi, **perancangan** bermula dengan penetapan sasaran kemenangan pelajar dalam inovasi dan dimasukkan sebagai salah satu petunjuk prestasi. Penyediaan kertas kerja (**Bukti 6.3.4**) yang disediakan sebagai rujukan dan memohon kelulusan penganjuran PRIDE. Bagi **Pelaksanaan** PRIDE, taklimat berkenaan penilaian dan format video pitching dilakukan sebelum video di muatnaik dalam pelantar 'youtube". Dalam tahun 2021, sebanyak 5 anugerah telah dimenangi oleh pelajar dari program PRIDE dan seterusnya menyertai 4th International Malaysia-Indonesia -Thailand Symposium On Innovation And Creativity (iMIT SIC 2021). Pemantauan dan **Penambahbaikan** dilakukan berdasarkan capaian kemenangan, respon daripada pelajar dan juri pertandingan. Pengurusan risiko yang berkaitan kekangan penyertaan pelajar dan kos penganjuran yang tinggi juga diambil kira untuk juga dibuat bagi menjamin kelancaran program.

Dalam memastikan keberhasilan pencapaian akademik pelajar, BHEA&A UiTMCS bertanggungjawab dalam membuat **perancangan** bersama Ketua Pusat Pengajian melalui Mesyuarat Pengurusan Akademik, Mesyuarat Staf Akademik dan Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN) UiTMCS, prestasi pencapaian akademik pelajar yang lepas dijadikan sebagai input perbincangan (**Bukti 6.3.5**). **Pelaksanaan** aktiviti, seperti Program Pemantapan Akademik Pelajar (PPAP), Klinik Kursus bagi kursus diadakan bagi mencapai sasaran yang telah ditetapkan. **Pemantauan dan penambahbaikan** dilakukan melalui saluran komunikasi seperti *Whatsapp* di kalangan pentadbir akademik dan pihak pengurusan bagi melaksanakan perancangan masing-masing. Keberkesanan inisiatif yang telah dijalankan akan dilaporkan dalam laporan CDL-CQI sebagai rujukan penilaian pencapaian akademik.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_O01\\_OB03\\_20221\\_UiTMCS Bukti 6.3.1.docx.pdf](#)
2. [K0018\\_O01\\_OB03\\_20222\\_UiTMCS Bukti 6.3.2 \(1\).pdf](#)
3. [K0018\\_O01\\_OB03\\_20223\\_UiTMCS Bukti 6.3.3\\_daftar risiko Uitmcs \(1\).pdf](#)
4. [K0018\\_O01\\_OB03\\_20224\\_UiTMCS Bukti 6.3.4.pdf](#)
5. [K0018\\_O01\\_OB03\\_20225\\_UiTMCS Bukti 6.3.5\\_Kertas Kerja PRIDE.pdf](#)



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

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

Bagi memastikan pelaksanaan aktiviti telah mencapai objektif yang telah disasarkan, pihak pengurusan sentiasa memastikan aktiviti disemak dan dipantau didalam semua operasi utama UiTMCS. Perkara ini amat penting dalam memastikan semua operasi membuahkan hasil yang dapat memberikan impak bukan sahaja kepada universiti, malahan kepada komuniti setempat dan industri luar. Pemantauan proses diatas dilaksanakan melalui pelaporan aktiviti yang telah dibuat serta dilaksanakan oleh Unit Kebudayaan, MASMED dan pejabat HEA (**Bukti 6.4.1.1**) Semasa pelaksanaan program-program tersebut, risiko yang terlibat telah dikenalpasti dan didaftar di bawah Daftar Risiko HEP 2021 (**Bukti 6.4.1.2**). Melalui maklumbalas pelanggan dan juga penemuan yang dilaporkan, usaha penambahbaikan dilaksanakan bagi mengelakkan kejadian berulang pada masa hadapan ekoran punca-punca yang berkaitan perkhidmatan , kebudayaan serta penganjuran PRIDE kepada pelanggan. Pemantauan proses diatas dilaksanakan melalui pelaporan aktiviti yang telah dibuat serta dilaksanakan oleh semua unit-unit yang terlibat dalam proses utama. Semasa pelaksanaan program tersebut, risiko-risiko yang terlibat telah dikenalpasti dan didaftar di bawah Daftar Risiko HEP 2021. Manakala, bagi PRIDE Inovasi, penglibatan pensyarah sebagai juri dalaman merupakan pendedahan dan penilaian yang cukup efektif bagi menilai serta memantau hasil kerja inovasi pelajar dari pelbagai disiplin ilmu dan kepakaran dikalangan pensyarah. Maklumat tentang pelaksanaan program akan dibentangkan dalam mesyuarat diperingkat AJK pelaksana sebelum dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD). Pemantauan keberhasilan pelajar dari segi *Graduate On Time* (GoT), Anugerah Dekan (AD) dan Anugerah Naib Canselor (ANC) dibuat secara berterusan melalui pelaporan keputusan peperiksaan akhir yang dibentangkan semasa Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN) UiTMCS (**Bukti 6.4.1.3**). Pelaporan interim yang dijalankan semasa Mesyuarat Pengurusan Akademik (MPA) UiTMCS juga dijadikan sebagai medium pemantauan prestasi pelajar, dimana KPP perlu memastikan para pelajar mendapat perhatian bagi mengenalpasti permasalahan yang akan menjejaskan prestasi pelajar (**Bukti 6.4.1.4**).

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0018\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20221\\_UiTMCS BUKTI 6.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20222\\_UiTMCS Bukti 6.4.1.2\\_daftar risiko Uitmcs \(1\).pdf](#)
3. [K0018\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20223\\_UiTMCS Bukti 6.4.1.3\\_Minit Mesyuarat JAN UiTMCS\\_Pelaporan Keputusan Peperiksaan Akhir.pdf](#)
4. [K0018\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20224\\_UiTMCS Bukti 6.4.1.4\\_Minit Mesyuarat Pengurusan Akademik UiTMCS.pdf](#)
- 5.

## 6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMCS amat mementingkan pengurusan risiko bagi proses operasi utama kerana ianya berupaya untuk membantu kearah pencapaian objektif strategi yang telah dirancang. Jawatankuasa Pengurusan Risiko dibawah seliaan Bahagian Pentadbiran ditubuhkan bagi memastikan segala risiko berkaitan aspek operasi utama UiTMCS dapat dikawal dan diselia dengan baik (**Bukti 6.4.2.1**). Jawatankuasa ini berperanan untuk memberi kesedaran kepada warga UiTMCS berkaitan kepentingan pengurusan risiko yang berkesan dan seterusnya menghasilkan proses kerja yang mantap, efisien serta efektif.

Pengurusan risiko bagi operasi utama UiTMCS telah dikelaskan kepada empat (4) tahap iaitu Tahap Rendah, Tahap Sederhana, Tahap Tinggi dan Tahap Kritikal. Pengelasan tahap ini ditentukan bergantung kepada kemungkinan kejadian yang tidak diingini dengan jangka masa atau keadaan tertentu dan kesan terhadap pelaksanaan operasi tersebut. Pelan mitigasi turut dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dalam menangani risiko tersebut. Semua risiko didaftar di dalam Daftar Risiko UiTMCS (**Bukti 6.4.2.1**). Dan sebagai komitmen untuk memastikan pelaksanaan proses-proses dengan lebih sempurna, BHEP UiTMCS juga telah mewujudkan Daftar Risiko BHEP UiTMCS (**Bukti 6.4.2.1**) untuk memantau selia pelaksanaan program-program.

Daftar Pengurusan Risiko HEA&A UiTMCS mengenalpasti risiko yang boleh menjejaskan keberhasilan pencapaian pelajar. Risiko tersebut didaftarkan di dalam Daftar Pengurusan Risiko UiTMCS bagi tujuan perekodan dan pemantauan. Risiko yang dikenal pasti dalam operasi HEA&A UiTMCS melibatkan risiko kekurangan pensyarah bagi program yang mendapat permintaan tinggi (**Bukti 6.4.2.2**). Ia dikategorikan sebagai ekstrim kerana mempunyai impak yang tinggi dan menjejaskan sesi PdP pelajar. Ianya juga akan mempengaruhi persijilan akreditasi oleh MQA dan juga badan profesional. Langkah mitigasi yang dijalankan adalah permohonan keperluan pensyarah dan pelantikan pensyarah sambilan sepenuh masa (PTFT/PT) (**Bukti 6.4.2.3**).

### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20222\\_UiTMCS Bukti 6.4.2.2\\_Daftar Risiko Operasi HEA&A UiTMCS 2021.pdf](#)
2. [K0018\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20223\\_UiTMCS Bukti 6.4.2.3\\_Kelulusan Permohonan Pensyarah Sambilan Sepenuh Masa \(PTFT\\_PT\) UiTMCS \(1\).pdf](#)
3. [K0018\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20223\\_UiTMCS Bukti 6.4.2.1\\_Daftar Risiko UiTMCS.pdf](#)
- 4.

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

UiTMCS sentiasa berusaha memastikan operasi utama berupaya untuk memacu universiti mencapai perancangan strategik yang ditetapkan. Usaha ini dilaksanakan melalui kajian semula operasi yang sentiasa dilakukan oleh UiTMCS. Pihak pengurusan UiTMCS telah menganjurkan bengkel retreat pada setiap awal tahun. Retreat ini akan membentangkan pencapaian perancangan strategik UiTMCS serta analisis operasi-operasi yang terlibat. Tindakan susulan akan diambil bagi operasi yang tidak mencapai sasaran dan akan disemak dan diubahsuai mengikut keadaan dan kesesuaian semasa. Melalui retreat di peringkat bahagian, kajian semula proses dan hasil juga dilaksanakan. Dapatan hasil kajian semula akan dikumpul dan dibawa ke mesyuarat peringkat bahagian masing-masing. Ketua Bahagian berkenaan akan membincangkan dapatan hasil tersebut dan mengambil tindakan sebagai langkah penambahbaikan.

Selain daripada itu, program penandaarasan terhadap organisasi lain turut diadakan oleh UiTMCS. Program penandaarasan ini bertujuan untuk mengadakan sesi perbincangan dan bertukar pendapat atau amalan terbaik yang boleh diadaptasi dari organisasi lain. Hasil daripada program penandaarasan organisasi tersebut digunapakai untuk penambahbaikan di UiTMCS. Pihak pengurusan UiTMCS juga melaksanakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) (**Bukti 6.4.3.2**) yang diadakan 1 kali setahun. Mesyuarat ini membincangkan berkenaan pencapaian objektif kualiti, prestasi proses dan ketidakakuran produk, hasil penemuan audit dan agenda lain yang berkaitan. Dapatan dari MKSP ini juga telah banyak membantu UiTMCS membuat penambahbaikan secara berterusan didalam proses utama kampus.

Manakala Bahagian, HEA&A sentiasa memastikan proses PdP dibuat penambahbaikan dari masa ke semasa bergantung kepada keperluan. Penambahbaikan dijalankan agar penyampaian perkhidmatan dapat dilaksanakan dengan mengambilkira keperluan pelajar dan juga faktor sekitar. Sebagai contoh, pensyarah disarankan untuk membuat penilaian pelajar yang bersesuaian semasa proses PdP secara dalam talian. Sebagai langkah kawalan, pensyarah dikehendaki memastikan proses penilaian dibuat mengikut garis panduan yang dikeluarkan oleh BPPA dan surat pekeliling MQA ).(**Bukti 6.4.3.3**) Semua maklumat dari segi pencapaian pelajar dianalisa dan dibentangkan di dalam mesyuarat pengurusan peperiksaan di peringkat program dan Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN) UiTMCS (**Bukti 6.4.3.4**).

#### **SENARAI BUKTI :**

- 1.
2. [K0018\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20222\\_UiTMCS Bukti 6.4.3.2\\_MKSP.pdf](#)
3. [K0018\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20223\\_UiTMCS Bukti 6.4.3.3\\_Garis Panduan Penilaian Akhir BPPA.pdf](#)
4. [K0018\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20224\\_UiTMCS Bukti 6.4.3.4\\_Minit Mesyuarat Validasi Program & JAN UiTMCS - Pelaporan Pencapaian Akademik Pelajar.pdf](#)
- 5.

## 6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Dalam usaha untuk memperkasakan pengoperasian BHEP dalam bidang tumpuan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar, pelbagai inovasi telah dibangunkan. Antaranya adalah:

### 1. e-Reporting Version 3.0 secara dalam talian

Sistem ini akan merupakan Proses kerja e-Reporting Version 3.0 secara dalam talian ( **Bukti 6.5.1**). Prosedur kerja ini adalah untuk memudahkan proses penghantaran laporan aktiviti sedia ada menggunakan kaedah QR Code dan telah ditambah baik dari segi pengisian maklumat laporan dan dibuka kepada bahagian lain untuk mengisi maklumat yang melibatkan aktiviti pelajar. Pelajar akan mengimbas kod QR e- Reporting v3.0 selepas tamat aktiviti dijalankan. Laporan akan dikumpul melalui Google Drive dan bahagian HEP akan menyemak laporan pelajar mengikut kategori serta menyediakan analisa laporan bulanan.

### 2. Students Activity Data Central (SADaC)

SADaC merupakan inisiatif sistem '*ONE STOP CENTRE*' yang dibangunkan sebagai pangkalan data yang berkaitan dengan aktiviti persatuan pelajar, dimana data yang dikumpul dapat digunakan bagi tujuan keperluan audit, pelaporan AKNC dan urusan perancangan strategik (**Bukti 6.5.2**). Sistem ini juga merupakan sumber rujukan penglibatan staf akademik/ bukan akademik untuk kegunaan;

1. Pengesahan dalam perkhidmatan
2. Kenaikan Pangkat
3. Penilaian Prestasi Tahunan (LNPT)
4. Penganugerahan APC

Kelebihan penggunaan sistem ini dapat mempercepatkan proses kerja yang berkaitan yang melibatkan keperluan data berkaitan. Ianya lebih efisien dan lebih pantas.

### 3. e Transko

Merupakan sistem dalam talian yang digunakan untuk mengumpul data pelajar yang terlibat dalam aktiviti bukan akademik (Kokurikulum) ( **Bukti 6.5.3**). Pengumpulan data pelajar ini akan digunakan untuk mengeluarkan transkrip kokurikulum yang akan diberikan kepada pelajar di akhir semester setelah tamat pengajian sebagai rekod penglibatan dalam aktiviti kokurikulum yang dianjurkan oleh Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP). Pengeluaran transkrip ini bagi menggantikan penggunaan sijil secara konvensional yang melibatkan kos yang tinggi serta isu pembaziran bagi sijil yang tidak dikutip oleh pelajar. Ini merupakan salah satu inovasi bagi mengatasi masalah pembaziran dalam pengeluaran sijil. Kelebihan penggunaan sistem e-transko kepada pelajar, dimana semua penglibatan dalam aktiviti bukan akademik akan dicetak dalam satu transkrip sahaja bagi tempoh sesuatu pengajian dan ianya mudah disimpan.

Oleh yang demikian, usaha inisiatif-inisiatif ini juga dapat memudahkan dan membantu setiap operasi di UiTMCS dapat mencapai objektif yang telah ditetapkan dengan lebih efektif dan sistematik.

### 4. e-Ponteng

HEA&A UiTMCS mengguna pakai sistem e-Ponteng ( **Bukti 6.5.4**) dalam memantapkan lagi proses penyampaian perkhidmatan. e-Ponteng adalah sistem yang merekodkan ketidakhadiran pelajar ke kuliah. Data ketidakhadiran ini akan direkodkan di dalam sistem dan seterusnya mengesan peratusan kehadiran pelajar bagi setiap kod subjek yang diambil. Sistem ini turut dapat memberi peringatan secara automatik kepada pelajar agar lebih peka terhadap prestasi kehadiran masing-masing untuk mengelakkan masalah ketidakcukupan jam pembelajaran yang boleh mengakibatkan pelajar disekat daripada menduduki Penilaian Akhir / Peperiksaan Akhir.

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0018\\_O01\\_OB05\\_20221\\_UiTMCS BUKTI 6.5.1.pdf](#)
2. [K0018\\_O01\\_OB05\\_20222\\_UiTMCS Bukti 6.5.2.pdf](#)
3. [K0018\\_O01\\_OB05\\_20223\\_UiTMCS Bukti 6.5.3.pdf](#)
4. [K0018\\_O01\\_OB05\\_20224\\_UiTMCS Bukti 6.5.4.pdf](#)
- 5.



## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.1 HASIL UTAMA 1**

Hasil Pengurusan Pelanggan

1. Kepuasan hati Pelajar
2. Bantuan Kebajikan Pelajar
3. Latihan industri & Sufo

#### **7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

UiTMCS telah mengambil langkah proaktif dalam menguruskan tumpuan pelanggan yang efektif dan efisien bagi memastikan perkhidmatan terbaik disediakan kepada pelanggan utamanya. Pengurusan UiTMCS juga sentiasa memfokuskan pendekatan ke arah fokus keberhasilan pelajar ***World Beaters, More Than Just A Scroll dan #kamipeduli*** dalam menentukan hala tuju pengoperasian tumpuan pelanggan.

Hasil tumpuan pelanggan pertama yang dipilih adalah **kepuasan hati pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan kepada pelajar**. Pengurusan dan keberkesanan operasi yang mantap telah membuahkan hasil yang membanggakan. Ini dibuktikan melalui pencapaian peratusan kepuasan hati pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan bagi tahun 2019 hingga 2021 yang melebihi sasaran. Keberhasilan ini juga telah dibuktikan melalui pencapaian, kemenangan dan pengiktirafan pelajar dalam pelbagai bidang di peringkat **negeri, kebangsaan dan antarabangsa**. Dalam masa yang sama inisiatif bersifat lestari juga dilaksanakan di samping meningkatkan ketampakan universiti di peringkat global ke arah focus keberhasilan ***World Beaters, More Than Just A Scroll dan #kamipeduli***.

Proses pengurusan kebajikan kepada pelajar turut dimantapkan untuk memberi manfaat kepada pelanggan utamanya. Perkara ini merujuk kepada hasil tumpuan pelanggan kedua iaitu **bantuan kebajikan kepada pelajar** UiTMCS sentiasa cakna dalam menggarap peluang-peluang untuk merangka inisiatif dan mengadakan kolaborasi bersama agensi luar, persatuan dalaman dan juga persendirian bagi memastikan sumber kebajikannya sentiasa tersedia dan menyalurkan bantuan kepada mereka yang memerlukan. Pelbagai inisiatif sumbangan telah dirangka bagi mencapai objektif utama kebajikan pelajar melalui fokus keberhasilan **#kamipeduli**. UiTMCS sentiasa berpandangan jauh dalam memastikan inisiatif sumbangan sentiasa ditambah baik bagi memastikan bekalan kebajikan disediakan dalam tempoh jangka masa panjang. Jumlah nilai bantuan kebajikan kepada pelajar telah memperlihatkan hasil pencapaian yang membanggakan di mana telah melebihi sasaran bagi tahun 2019 hingga 2021.

Menyedari hakikat bahawa perkhidmatan utama kepada pelanggannya adalah pengajaran dan pembelajaran, UiTMCS turut memastikan kecemerlangan tumpuan pelanggannya dengan meningkatkan kualiti pensyarah melalui amalan konsep berkongsi kepakaran dan pengetahuan bagi memantapkan PdP lebih-lebih lagi dalam suasana pandemik Covid-19. Pensyarah-pensyarah turut menyertai pertandingan inovasi PdP bagi memantapkan lagi penyampaian pengajaran dan pembelajaran kepada pelajar. Keberhasilan ini juga dibuktikan melalui tahap pencapaian SuFO bagi tahun 2019 hingga 2021. Pandemik Covid-19 mengakibatkan sedikit penurunan namun UiTMCS sentiasa komited bagi menyampaikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelajar. Di samping itu mempelbagaikan inisiatif kaedah berinteraksi kepada pelajar. Ini merujuk kepada hasil tumpuan pelanggan yang ketiga iaitu **SuFO** yang berfokus keberhasilan ***World Beaters dan More Than Just A Scroll***.

Komitmen UiTMS turut dibuktikan dalam hasil tumpuan pelanggan seterusnya iaitu **Latihan Industri**. UiTMCS komited dalam memastikan kualiti pelajar yang menjalani Latihan industry adalah pada tahap optimum ke arah fokus keberhasilan ***World Beaters dan More Than Just A***

**Scroll.** Pencapaian bagi kepuasan hati pihak industri terhadap Latihan industry pelajar menunjukkan tren positif bagi tahun 2019 sehingga 2021.

Kecemerlangan hasil tumpuan pelanggan yang dipilih juga adalah setara dengan **universiti antarabangsa dan tempatan**. Ini dibuktikan dengan perbandingan pencapaian peratusan kepuasan hati pelajar antara UiTMCS dengan Cagayan State University, Philippines dan Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin, Perlis pada tahun 2021. Kewibawaan dan komitmen UiTMCS juga dapat dibandingkan melalui pencapaian purata markah Latihan Industri antara UiTMCS dan University of Wisconsin-Madison bagi tahun 2021.

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

BUKTI : [H1\\_K0018\\_HB02\\_20221\\_UiTMCSHasil 1 PS\\_Tahap.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_K0018\\_HB03\\_20222\\_UiTMCS Hasil 1 PS\\_Trend.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_K0018\\_HB04\\_20223\\_UiTMCS Hasil 1 PS\\_Perbandingan.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_K0018\\_HB05\\_20224\\_UiTMCS Hasil 1 PS\\_Kepentingan ver 1.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.2 HASIL UTAMA 2**

Hasil 1: Hasil Perancangan Strategik

1. Hasil Pengantarabangsaan Pelajar
2. Hasil Keusahawanan Pelajar
3. Hasil Kepimpinan Pelajar

#### **7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Terdapat **tiga hasil utama** yang telah dipilih bagi BT pengurusan dan pembangunan pelajar iaitu **pengantarabangsaan** di bawah pendekatan World Beaters, **keusahawanan** di bawah pendekatan More than just a scroll dan **kepimpinan** di bawah pendekatan #kamipeduli.

**Tahap pencapaian** bagi **ketiga-tiga hasil utama** adalah **melebihi sasaran** yang ditetapkan. Tahap pencapaian ini adalah hasil usaha warga UiTMCS dimana warga BHEP bekerjasama dengan warga akademik dan pentadbiran untuk memastikan program dan aktiviti yang dirancang mendapat sambutan daripada pelajar. Di samping itu, hubungan yang rapat dengan institusi dan agensi kerajaan dan swasta, serta universiti-universiti dalam dan luar negara membolehkan UiTMCS untuk mengadakan program-program pengantarabangsaan, keusahawanan dan kepimpinan selaras dengan objektif strategik dan inisiatif strategik universiti. Komitmen yang tinggi di kalangan para pelajar juga amat penting untuk memastikan tahap pencapaian aktiviti yang dijalankan melebihi sasaran.

**Tren pencapaian** bagi **ketiga-tiga hasil utama** adalah **positif** sepanjang tempoh tiga tahun, dari **2019 ke 2021**. Walaupun pencapaian mengalami penurunan pada tahun 2020 disebabkan terkesan oleh penularan COVID-19 dan kekangan disebabkan SOP yang perlu dipatuhi, namun pencapaian UiTMCS tetap melebihi sasaran. Tren yang positif, terutamanya untuk hasil dua, keusahawanan dan hasil tiga, kepimpinan, membuktikan komitmen UiTMCS terhadap pembangunan pelajar.

**Perbandingan** di antara universiti awam (UA), IPTS, politeknik dan universiti antarabangsa menunjukkan bahawa **UiTMCS mampu untuk bersaing dengan institusi pengajian tinggi (IPT) di dalam dan luar negara**. Perbandingan amat penting untuk mengenal pasti kedudukan UiTMCS dari tahun ke setahun. Berdasarkan data yang diperolehi daripada laporan tahunan UA dan laporan statistik KPT, UiTMCS melebihi pencapaian purata UA, IPTS dan politeknik untuk hasil pengantarabangsaan. Untuk hasil pengantarabangsaan, UiTMCS didapati melebihi pencapaian University of Melbourne, UTM dan UMP. Manakala untuk hasil kepimpinan, UiTMCS melebihi pencapaian MMU.

**Kepentingan atau impak** dari tiga hasil utama boleh dikategorikan kepada impak di peringkat cawangan, impak di peringkat universiti, impak di peringkat negeri, impak di peringkat negara impak di peringkat global. Program-program dan aktiviti yang dirancang dan diadakan adalah sebahagian daripada proses menjadikan pelajar UiTMCS kepada graduan yang mempunyai nilai peribadi yang cemerlang, mampu berdaya saing di peringkat antarabangsa, mempunyai inisiatif sendiri yang tinggi dan graduan seimbang serta berciri keusahawanan. Graduan yang cemerlang boleh mengisi keperluan negeri dan menyumbang kepada aspirasi negara.

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

BUKTI : [H2\\_K0018\\_HB02\\_20221\\_UiTMCSHasil 2 Pelanggan Tahap.pdf](#)

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

BUKTI : [H2\\_K0018\\_HB03\\_20222\\_UiTMCSHasil 2 Pelanggan\\_Trend.pdf](#)

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

BUKTI : [H2\\_K0018\\_HB04\\_20223\\_UiTMCSHasil 2 Pelanggan\\_Perbandingan.pdf](#)

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

BUKTI : [H2\\_K0018\\_HB05\\_20224\\_UiTMHasil 2 Pelanggan\\_Kepentingan.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.3 HASIL UTAMA 3**

#### 7.3 Hasil Operasi

1. Hasil Pencapaian Kebudayaan
2. Hasil Pencapaian Inovasi
3. Hasil Kemerlangan Akademik

#### **7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Hasil utama untuk proses operasi menekankan kepada 3 pencapaian utama dalam bidang kebudayaan, inovasi dan akademik yang meliputi pencapaian ANC, AD dan GOT. Pencapaian-pencapaian ini merupakan manifestasi kepada hala tuju kepimpinan dalam bidang tumpuan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar. Melalui pendekatan yang telah diperkenalkan oleh tampuk kepimpinan kampus, perancangan dan pelaksanaan untuk mencapai hasil berdasarkan perancangan strategik UiTM 2025 telah dapat dilakukan dengan jayanya. UiTMCS juga menetapkan pencapaian bidang tumpuan difokuskan kepada keberhasilan pelajar dibawah inisiatif World Beaters dan More Than Just a Scroll.

Dengan pengukuran pencapaian yang efektif, semua pencapaian telah melepasi tahap sasaran yang ditetapkan selain juga menunjukkan tren kenaikan yang positif. Perbandingan dengan pencapaian institusi lain menunjukkan yang UiTMCS adalah lebih baik. Tambahan pula keberhasilan pencapaian ini telah mampu menjadi nilai tambah kepada para pelajar dan membantu kebolehpasaran pelajar. pencapaian pelajar ini juga telah membantu juga meningkatkan ketampakan UiTM amnya dan UiTMCS khasnya dan menjadikan UiTM sebagai universiti pilihan pelanggan.

Pencapaian dalam bidang kebudayaan telah dipilih sebagai salah satu hasil utama. Ianya mendokong inisiatif More Than Just a Scroll UiTMCS. Pencapaian ini menunjukkan yang pelajar untuk juga mampu mencapai kecemerlangan bukan sahaja di dalam bidang akademik tetapi juga bidang bukan akademik. Meskipun UiTMCS tidak mempunyai sebarang program akademik yang menjurus kepada kebudayaan, tetapi hasil dari usaha Unit Kebudayaan dengan unit-unit yang lain seperti Unit Kokurikulum dan sebagainya, ditambah pula dengan hala tuju dan proses operasi yang sistematik dan efektif, banyak kejayaan telah dikecapi oleh para pelajar UiTMCS. Pencapaian dalam bidang kebudayaan ini merangkumi kejayaan pelajar dalam bidang tarian, nyanyian, pengucapan dan penulisan di luar UiTMCS.

Pencapaian Inovasi merupakan satu manifestasi inisiatif World Beaters yang menekankan kepada pencapaian pelajar dalam bidang inovasi di luar UiTMCS. Penglibatan pelajar dalam inovasi merupakan inisiatif yang penting kerana ianya mampu melahirkan pelajar yang memiliki kemahiran insaniah yang berguna untuk alam pekerjaan. Penglibatan dalam inovasi juga mampu menyokong pembelajaran kerana para pelajar dilatih berfikiran kritis dan kreatif. Penyertaan pelajar di dalam bidang inovasi disokong dengan pelbagai aktiviti inovasi diperingkat kampus seperti ceramah inovasi dan pertandingan inovasi.

Kecemerlangan akademik pelajar merupakan salah satu hasil utama dalam bidang tumpuan. Dalam melahirkan World Beaters, pencapaian pelajar dalam bidang akademik tidak dapat dinafikan. Pencapaian kecemerlangan akademik yang dipilih diterjemahkan kepada peratus pencapaian ANC dan AD. Melalui pencapaian ini, kualiti pelajar dalam bidang akademik dapat dibuktikan. Peratus pelajar bergraduat dalam tempoh masa yang ditetapkan (GOT) juga dijadikan salah satu hasil penting yang dimasukkan. GOT merupakan KPI utama sesebuah universiti dan menjadi ukuran kualiti akademik dan pencapaian pelajar.

Semua pencapaian hasil utama menunjukkan keberkesanan proses operasi yang telah

dilaksanakan. Proses operasi yang mendokong kepada pencapaian diwujudkan dengan sistematik dan efektif. Semua pencapaian telah mampu dicapai dan melepasi sasaran yang ditetapkan hasil dari pendekatan yang berfokus yang telah ditetapkan. Pelbagai projek dan aktiviti dirancang dan telah dilaksanakan dengan jayanya. Pelaksanaan projek berlandaskan PDCA digunakan oleh setiap pelaksana operasi telah mampu meningkatkan kecekapan dan keberkesanan kerja. Pelaksanaan operasi telah dilakukan secara holistik dengan mengambil kira setiap risiko yang terlibat dahulu, mengkaji semula pendekatan dan melaksanakan penambahbaikan.

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

BUKTI : [H3\\_K0018\\_HB02\\_20221\\_UiTMCS Hasil Operasi - Tahap.pdf](#)

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

BUKTI : [H3\\_K0018\\_HB03\\_20222\\_UiTMCS Hasil Operasi - Tren.pdf](#)

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

BUKTI : [H3\\_K0018\\_HB04\\_20223\\_UiTMCS Hasil Operasi - perbandingan.pdf](#)

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

BUKTI : [H3\\_K0018\\_HB05\\_20224\\_UiTMCS Hasil Operasi - kepentingan.pdf](#)