



Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR

AKNC





اُنْوَاقُ رَسِيْدِيَّةٍ تَتِيكُوْنَ اَلْوَجِيْهَةَ اَلْمُنَاوِرَةَ
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2022

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (TERENGGANU)
PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

KETUA PTJ :

MAZIDAH BINTI PUTEH

KETUA UNIT KUALITI :

ABD RAZAK BIN ABU KASSIM

PENYELARAS :

MALINA HANUM BINTI MOHD KAMAL

PENULIS :

1. MALINA HANUM BINTI MOHD KAMAL

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTM Cawangan Terengganu (UiTMCT) diterajui oleh Rektor, Profesor Ts. Dr Mazidah Puteh bersama-sama dengan tiga orang Timbalan Rektor, dua orang Penolong Rektor Kampus, Ketua-ketua Bahagian disamping sokongan dari Ketua Pusat Pengajian, Ketua Program, koordinator dan penyelar-as-penyelar-as unit. Dengan mengamalkan prinsip cakna warga, kepimpinan kanan UiTMCT sentiasa terbuka, prihatin dan meletakkan kepercayaan bahawa setiap individu memiliki kebolehan dan kepakaran untuk memberikan sumbangan dan perkhidmatan terbaik dalam semua bidang di UiTMCT. Berteraskan nilai utama ESI-iDART dan enam Fokus UiTMCT 2020-2025, pengurusan UiTMCT dapat dilaksanakan dengan baik dengan kerjasama dari setiap warga. Dengan kecekapan dan kesepaduan sumber, sistem tadbir urus yang mantap, **Penyampaian Perkhidmatan: Pembangunan Pelajar (PP:PP)** yang bertemakan **Visibiliti Pelajar Dinamik** dipilih melalui **Model Sinergi Holistik** dan ianya menjadi salah satu teras tumpuan kepada perancangan strategik UiTMCT. **Perancangan** aktiviti dan integrasi antara jabatan ditekankan untuk mencapai keberhasilan kecemerlangan akademik, kemahiran, kepimpinan, keusahawanan dan kesukarelawan pelajar sekaligus memenuhi sasaran UiTM menjadi *Globally Renowned University 2025*.

Kepimpinan kanan sentiasa memastikan bahawa setiap dasar, garis panduan, undang-undang, visi, misi dan matlamat UiTM amnya dan UiTMCT khususnya disampaikan kepada semua warga melalui saluran komunikasi yang efektif agar mesej yang disampaikan jelas untuk difahami, dihayati dan diamalkan sepenuhnya. Ini bagi memastikan *output* kerja yang lebih ikhlas, produktif dan berkualiti dapat dihasilkan. Melalui **pelaksanaan** sistem *empowerment* dan *work delegation*, kepimpinan kanan meletakkan sepenuh kepercayaan kepada bahagian, unit, fakulti dan jawatankuasa yang dilantik untuk menggerakkan fungsi setiap jabatan. Unit Perancangan Strategik UiTMCT berperanan mengadakan bengkel dan mesyuarat berkala di peringkat UiTMCT agar aktiviti-aktiviti yang mendokong pencapaian strategik dapat dilaksanakan. Unit ini juga bertanggungjawab untuk mengumpul, menganalisa dan membentangkan laporan pencapaian petunjuk prestasi kepada pihak pengurusan agar maklumat pencapaian semasa dapat disampaikan dan tindakan penambahbaikan segera dapat dilaksanakan.

Kepimpinan kanan juga sentiasa memastikan sistem governan yang diamalkan adalah selari dengan visi dan misi UiTM. **Pemantauan** yang dilaksanakan secara berkala memastikan setiap warga patuh kepada halatuju, peraturan dan undang-undang yang dikuatkuasakan. Bagi memastikan operasi dan proses kerja yang dijalankan menepati garis panduan yang ditetapkan, penilaian, kawalan dan **pemantauan** berterusan dilaksanakan melalui mekanisma mesyuarat berkala seperti Mesyuarat JKEN, MKSP, JAN, Mesyuarat Bahagian/Fakulti dan Mesyuarat Akademik. Hasil pencapaian objektif kualiti bahagian dan hasil teguran audit (Audit Dalam, Kewajaran Sumber Manusia, Kewangan dan InQKA) menjadi pengukur kepada pihak pengurusan untuk menilai prestasi dan hasil kerja dalam mematuhi piawaian kualiti. Mendepani risiko-risiko pekerjaan dan keselamatan, Unit Pengurusan Risiko (UPR) membantu mengkoordinasi proses pengurusan risiko secara efisien dan berhemat. **Penyampaian perkhidmatan** kepada pelajar dimantapkan di semua jabatan bagi menghasilkan graduan yang cemerlang, Unit Perkhidmatan OKU diwujudkan bagi menangani permasalahan yang berkaitan dengan pembelajaran, persekitaran tempat kerja serta kemudahan dalam kampus bagi memastikan kebajikan warga OKU terjaga.

Di peringkat operasi, **penambahbaikan** berterusan sentiasa diberi perhatian dengan mengambilkira pencapaian PS, maklum balas kepuasan pelanggan, arahan pihak pengurusan, laporan audit, pencapaian akademik dan objektif kualiti, serta hasil perbincangan mesyuarat. Integrasi antara jabatan dan hasil inovasi dilihat sebagai usaha terbaik pihak pengurusan menggerakkan dan menambah baik proses kerja dan kompetensi warga UiTMCT untuk memastikan **penyampaian perkhidmatan** yang lebih sistematik, berkesan, dan berimpak

tinggi, sekaligus mencapai hasil dan sasaran yang ditetapkan.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan Kanan sentiasa mengamalkan prinsip cakna warga iaitu keterbukaan, keprihatinan dan kepercayaan bahawa setiap warga berperanan dalam membantu melonjakkan UiTMCT ke persada dunia. Peluang sama rata diberikan kepada semua warga kampus untuk bersama-sama berganding bahu mencapai objektif dan sasaran UiTM melalui kesepaduan dan khidmat kepakaran kepada pelanggan dan pihak yang berkepentingan.

Pendekatan yang diambil melalui nilai **ESI-IDART dan enam Fokus UiTMCT 2020-2025** iaitu i) *Happiness Index*, ii) kecemerlangan Warga, iii) *Smart & Green Campus*, iv) *Visibility/Imej kampus*, v) *Penjimatan & Penjanaan* dan v) *Agile & Friendly Governance* membantu Kepimpinan Kanan dalam membuat **perancangan yang sistematik** dan tindakan seterusnya merancang aktiviti bagi mencapai 65 petunjuk prestasi (PI) yang telah ditetapkan. Fokus UiTMCT yang digariskan ini menjadi teras perancangan bagi memenuhi pencapaian PS Universiti. Melalui penekanan Fokus UiTMCT, banyak kejayaan yang telah dicapai dan telah melonjakkan lagi usaha penambahbaikan kepada kualiti **penyampaian perkhidmatan** untuk pembangunan pelajar dan staf (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.2.1) **dengan penekanan terhadap elemen inovasi melalui konsep digitalisasi proses kerja.**

Bidang tumpuan **PP:PP** menjadi teras kepada Kepimpinan Kanan untuk menjunjung visi UiTM menghasilkan dinamisme graduan bumiputera dalam semua bidang profesional bertaraf dunia yang berdaya saing dan berakhlak mulia. Lima keberhasilan telah disasarkan iaitu i) kecemerlangan akademik, ii) kemahiran, iii) kepimpinan, iv) keusahawanan dan v) kesukarelawan dengan tumpuan hasil ke atas Pelaksanaan Strategik, Tumpuan Pelanggan dan Operasi. Justeru, berteraskan tema **Visibiliti Pelajar Dinamik** (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.2.2), seluruh staf dan sumber yang ada telah disepadukan untuk merealisasikan matlamat tersebut.

Kepimpinan Kanan yang mantap dan cemerlang, dizahirkan dengan pengurusan dan pengoperasian jabatan, unit dan bahagian yang sistematik mengikut keperluan organisasi dan piawaian kualiti yang ditetapkan bagi merealisasikan matlamat **Visibiliti Pelajar Dinamik**. Kaedah yang diamalkan dalam pengurusan ialah dengan memberikan *delegation* dan *empowerment* melalui lantikan Ketua-ketua Bahagian dan Unit dalam kalangan pegawai pentadbir dan staf akademik yang berkelayakan (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.2.3). Bagi memastikan **penyampaian perkhidmatan**, yang lebih cekap kepada pelajar sentiasa ditambah baik dengan sokongan jitu staf akademik dan bukan akademik melalui amalan **konsep sinergi kerja berpasukan dan bottom-up approach**. Bagi memantapkan **PP:PP**, penstrukturan semula Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) yang dijalankan pada awal tahun 2021 dilihat sebagai satu usaha yang baik dalam memusatkan operasi, arahan kerja serta pemantauan terhadap aktiviti pelajar di ketiga-tiga kampus menjadi lebih sistematik dan tangkas apabila segala operasi di terajui oleh seorang Ketua Unit atau Penasihat Kelab dari UiTMCTKD. Penstrukturan ini memantapkan penyampaian maklumat dan penggunaan tenaga kerja yang maksima di semua unit BHEP. Dalam melonjakkan keberhasilan kepimpinan pula, bakat dan kredibiliti pelajar diserlahkan dengan penubuhan jawatankuasa-jawatankuasa pelajar seperti Majlis Perwakilan Pelajar (MPP), Unit Kualiti Mahasiswa (UNIQ), Unit Penerbitan dan Penyelidikan Mahasiswa (UPPM) dan lain-lain kelab pelajar yang berperanan meningkatkan kewibawaan dan mengilap potensi pelajar bukan sahaja dalam bidang akademik tetapi juga kepimpinan dan ko-kurikulum (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.2.4).

SENARAI BUKTI:

1. [K0024_K01_KB02_20221_UiTMCT_LampiranKepimpinan1.2.1_SistemNilaiUiTM,FokusUiTMCT2020-2025_ModelSinergiHolistik.pdf](#)
2. [K0024_K01_KB02_20222_UiTMCT_LampiranKepimpinan1.2.2_ModelSinergiHolistik.pdf](#)
3. [K0024_K01_KB02_20223_UiTMCT_LampiranKepimpinan1.2.3_PengurusanEksekutifCartaOrganisasiUiTMCT.pdf](#)

4. [K0024_K01_KB02_20224_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.2.4_Carta Organisasi HEA, HEP_MPP UiTMCT.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Hala tuju kepimpinan kanan adalah berdasarkan kepada visi dan misi UiTM (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.3.1). Bagi memastikan visi dan misi ini difahami dan dihayati oleh warga kampus dan pihak berkepentingan, Kepimpinan Kanan sentiasa menekankan pengurusan dan pentadbiran yang cekap, sistematik dan berkesan di kalangan semua warga termasuk kepimpinan pelajar. **Penyampaian perkhidmatan** UiTMCT diperkukuhkan dengan penerapan nilai **ESI-iDART** dalam sistem kepimpinan yang dilaksanakan melalui hasil gerak kerja yang mampan. Perancangan bagi merealisasikan Fokus UiTMCT 2020-2025 juga merupakan pendekatan pengurusan dalam mencapai 65 PI yang diperturunkan kepada UiTMCT. Sepuluh (10) Projek Khas telah ditetapkan dan setiap pengerusi projek telah diamanahkan untuk merancang dan memantau aktiviti yang dijalankan bagi memastikan setiap fokus mencapai sasaran yang ditetapkan (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.3.2).

Hala tuju dan hasrat Kepimpinan Kanan **disebarluas** kepada semua warga dan pihak berkepentingan melalui pelbagai medium dan mekanisme. Seiring dengan keperluan teknologi masa kini, pelbagai **medium dan mekanisme penyampaian digunakan iaitu melalui e-mel rasmi UiTM, Studio UiTM Terengganu, Studio BHEP, aplikasi kumpulan WhatsApp, Telegram, Facebook, mesyuarat dan perbincangan secara dalam talian dan lain-lain** bagi memudahkan komunikasi dua hala serta penyampaian maklumat yang lebih pantas, sesuai dengan prinsip cakna warga disebarluas keseluruhan UiTMCT. Medium yang digunakan sememangnya menunjukkan mekanisme penyampaian yang terkini, mudah, pantas dan terbukti berkesan sebagai platform perantara oleh Kepimpinan Kanan untuk memastikan visi, misi dan nilai kampus dapat dimaklumkan, difahami dan dihayati oleh warga serta pihak berkepentingan (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.3.1 dan UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.3.3). Selain itu mekanisme ini turut digunakan serta dilaksanakan secara meluas di keseluruhan sistem UiTM.

Perancangan strategik (PS) UiTMCT merupakan salah satu pendekatan pengurusan untuk mencapai kecemerlangan organisasi. Kepimpinan Kanan sentiasa memastikan perancangan yang sistematik diamalkan oleh semua bahagian dan unit yang terlibat bagi mencapai sasaran PS UiTM secara keseluruhan. Petunjuk prestasi UiTMCT adalah seiring dengan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM) 2013-2025 dan Rancangan Malaysia Kesebelas (RMK-11) UiTM. Perubahan pelan strategik UiTMCT untuk tahun 2021 dinilai dan dipantau menggunakan satu set Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Petunjuk Prestasi (PI) yang telah diperturunkan kepada setiap kampus termasuk UiTMCT (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.3.4). Pencapaian setiap petunjuk prestasi dan inisiatif strategik ini dibincangkan dalam mesyuarat berkala seperti JKEN, MKSP, JAN, Mesyuarat Bahagian, Mesyuarat Fakulti dan Mesyuarat Akademik.

Pembudayaan semangat kerja berpasukan (*esprit de corps*) amat ditekankan bagi memastikan tugas yang dijalankan lebih sempurna dan efisien dengan berteraskan aspek kualiti berterusan, integriti dan akauntabiliti. Kepimpinan Kanan UiTMCT mengamalkan **konsep keterangkuman** dalam pentadbiran di mana semua bahagian bertanggungjawab untuk berkomunikasi dan berkolaborasi dengan pelbagai pihak dalam merancang setiap program (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.3.5). Bagi memastikan keterangkuman ini melalui penglibatan pelajar dalam mencapai PS UiTMCT dan Objektif Kualiti, MPP telah menyediakan pecahan tugas yang diberikan kepada setiap Persatuan/Kelab agar setiap program yang dilaksanakan haruslah menjurus kepada peningkatan pencapaian PS - Bahagian Hal Ehwal Pelajar UiTMCT (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.3.6).

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_K01_KB03_20221_UiTMCT_Lampiran_Kepimpinan_1.3.1_Visi_dan_Misi_UiTM.pdf](#)

2. [K0024_K01_KB03_20222_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.3.2_Projek Knas UiTMCT.pdf](#)
3. [K0024_K01_KB03_20223_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.3.3_Medium dan Mekanisme Penyampaian Maklumat.pdf](#)
4. [K0024_K01_KB03_20224_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.3.4_Petunjuk Prestasi \(PI\) 2021 UiTMCT.pdf](#)
5. [K0024_K01_KB03_20225_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.3.5 dan UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.3.6.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepimpinan Kanan sentiasa memastikan sistem governan yang diamalkan selari dan mematuhi keseluruhan sistem UiTM agar nilai integriti, amanah dan akauntabiliti menjadi asas dalam setiap hasil kerja warga. Proses awal pemantauan bermula dengan memastikan setiap maklumat, arahan terkini, prosedur kerja, peraturan, undang-undang dan dasar institusi yang dikuatkuasakan melalui Pekeliling, Surat Arahan dan dokumen-dokumen rujukan disalurkan kepada setiap warga (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.1). Mekanisme penyampaian maklumat melalui pelbagai medium komunikasi dilihat amat penting bagi memastikan setiap warga dapat memahami, menghayati dan mematuhi *standard* dan kualiti kerja yang ditetapkan (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.2).

Tindakan pematuhan dilestari berdasarkan sistem pengurusan berkonsepkan *job empowerment* melalui Ketua-Ketua Bahagian, Unit, Fakulti dan Jawatankuasa yang dilantik. PI, objektif kualiti bahagian dan prosedur kerja yang diwujudkan untuk setiap bahagian dilaksana, diselia dan dipantau mengikut fungsi dan operasi berkenaan. Proses pemantauan pencapaian PI di bawah Projek Khas menjadi lebih mantap dan berkesan disebabkan pengerusi projek adalah terdiri dari pengurusan tertinggi UiTMCT iaitu Rektor, timbalan-timbalan dan juga penolong-penolong Rektor. UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.3 menunjukkan bagaimana proses pemantauan PI dilaksanakan di peringkat jabatan/ bahagian dan unit dengan item pengukuran dan tindakan pemantauan bagi setiap PI yang dipertanggungjawabkan. Seterusnya, **hasil prestasi dan pencapaian setiap bahagian akan dikemaskini kepada Kepimpinan Kanan melalui Mesyuarat JKEN (Khas) PS dan bengkel-bengkel penilaian prestasi yang dikendalikan oleh Unit Perancangan Strategik UiTMCT** (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.4).

Bagi memastikan hasil kerja yang sempurna dan mematuhi *standard* kualiti yang ditetapkan, Unit Pengurusan Kualiti (UPK) UiTMCT telah dipertanggungjawabkan untuk menjalankan tindakan pemantauan *check and balance* melalui pelaksanaan Audit dan Kaji Selidik UiTMCT ke atas setiap prosedur kerja dan Objektif Kualiti yang dilaksanakan di setiap bahagian dan unit.

Hasil audit, pencapaian objektif kualiti bahagian dan Laporan Pencapaian PS dilaporkan dan dibentangkan di MKSP setiap dua kali setahun oleh Ketua-Ketua Bahagian dan Unit bagi mengenalpasti tindakan penambahbaikan yang perlu diambil kepada pencapaian yang tidak mencapai sasaran yang telah ditetapkan (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.5). Melalui kaedah ini, Kepimpinan Kanan dapat melihat keberkesanan dan kepatuhan proses kerja di setiap bahagian dan seterusnya memantau tindakan pembetulan dan penambahbaikan yang perlu dilakukan untuk mencapai sasaran PS dan objektif kualiti.

SENARAI BUKTI:

1. [K0024_K01_KB04_KC01_20221_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.1 Contoh Dokumen Rujukan dan Tindakan Pemantauan.pdf](#)
2. [K0024_K01_KB04_KC01_20222_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.2 Mekanisma Penyampaian Maklumat kepada Warga UiTMCT.pdf](#)
3. [K0024_K01_KB04_KC01_20223_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.3 Proses Pemantauan Petunjuk Prestasi \(PI\) UiTMCT.pdf](#)
4. [K0024_K01_KB04_KC01_20224_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.4 Hasil Pencapaian PI UiTMCT 2021.pdf](#)
5. [K0024_K01_KB04_KC01_20225_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.5 Agenda dan Cabutan Minit MKSP Bil. 1_2021.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMCT sentiasa bersedia siaga dalam mengurus dan mencegah sebarang bentuk risiko atau bencana. Bagi menangani risiko ketidakcapaian PS dan objektif yang ditetapkan, pemantauan risiko dilaksanakan melalui platform seperti berikut: a) Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), b) Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), c) Mesyuarat Unit Pejabat Rektor (MUPR).

Berpandukan Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 (Akta 514), Unit Pengurusan Risiko (UPR) diwujudkan bagi mengenalpasti dan mengkoordinasikan pengurusan risiko di UiTMCT (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.2.1). UPR bertindak sebagai urusetia Jawatankuasa Pemilik Risiko (JPR), Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Negeri (JKKPN) dan Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JOBN) yang dipengerusikan oleh Rektor, manakala semua ahli Pengurusan Eksekutif, Ketua bahagian, jabatan, fakulti dan unit sebagai ahli. UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.2.2 menunjukkan lantikan Jawatankuasa Pemilik Risiko di ketiga-tiga kampus UiTMCT adalah selaras dengan sistem pengurusan risiko di peringkat UiTM. Pengurusan risiko fizikal dibincang dan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JOBN). MKSP dan JOBN memfokuskan kepada pemakluman dan pelaporan umum aktiviti perancangan strategik, pengurusan risiko untuk perhatian dan tindakan PTJ (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.2.3). Melalui MKSP, UPR menggariskan tiga Objektif Kualiti merangkumi **rancangan tindakan pencegahan** antaranya "Menjalankan aktiviti Unit Pengurusan Risiko (UPR) sekurang – kurangnya empat (4) kali setahun bagi setiap jawatankuasa dalam UPR untuk tindakan" kawalan (<https://drive.google.com/drive/folders/13a28KKxk4Uqz76eUoZ4xtpqwYa12D3O0>).

Kepimpinan Kanan amat menitikberatkan pencegahan secara berterusan dan penilaian risiko yang konsisten. Justeru, dalam **merancang tindakan pencegahan bagi melestarian pemantauan dan pengurusan risiko yang sistematik, kepimpinan kanan telah bersetuju untuk melantik seorang Pegawai Risiko tetap bagi setiap Jabatan**. Pegawai ini akan diberikan latihan oleh UPR untuk menjadi penggerak dan pemantau kepada risiko-risiko sedia ada serta mengemaskini maklumat daftar risiko secara berkala dalam sistem penilaian risiko (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.2.4; UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.2.5)

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_K01_KB04_KC02_20221_UiTMCT_Lampiran_Kepimpinan_1.4.2.1.pdf](#)
2. [K0024_K01_KB04_KC02_20222_UiTMCT_Lampiran_Kepimpinan_1.4.2.2_Carta_Organisasi..pdf](#)
3. [K0024_K01_KB04_KC02_20223_UiTMCT_Lampiran_Kepimpinan_1.4.2.3_Minit_Mesyuarat_Jawatankuasa_Unit_Risiko_UiTMCT_KKT.pdf](#)
4. [K0024_K01_KB04_KC02_20224_UiTMCT_Lampiran_Kepimpinan_1.4.2.4_Kertas_Kerja_Penubuhan_Sukarelawan_Pasca_Banjir.pdf](#)
5. [K0024_K01_KB04_KC02_20225_UiTMCT_Lampiran_Kepimpinan_1.4.2.5_Laporan_Risiko_eRMS.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Penilaian semula dan tindakan pembetulan bagi mengkoordinasi: i) Hasil Perancangan Strategik, ii) Hasil berasaskan pelanggan dan (iii) Hasil berasaskan operasi amatlah penting dalam membuktikan keupayaan barisan kepimpinan kanan UiTMCT untuk menangani punca masalah yang wujud. Platform pemantauan utama yang digunakan adalah melalui saluran mesyuarat tertinggi di UiTMCT seperti di UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.1.

Semua mesyuarat dirancang dengan pendekatan yang sistematik berdasarkan takwim mesyuarat yang disediakan pada awal tahun dan disebar luas kepada semua ahlinya dan dipantau oleh Setiausaha setiap Jawatankuasa (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.2). Selain itu sistem e-mesyuarat juga digunakan sepenuhnya oleh pihak pentadbir untuk merekod informasi mesyuarat (agenda, minit, keputusan mesyuarat) secara bersepadu. (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.2) serta penurunan arahan dan pemantauan tindakan susulan.

Laporan daripada hasil Audit Dalam turut dijadikan platform yang sangat signifikan dalam tindakan penambahbaikan berterusan (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.3). Selari dengan pembangunan kepimpinan staf, ahli akademik juga sentiasa perlu menambahbaik kepakaran dan keserjanaan ilmu melalui keputusan yang diperolehi dan hasil dapatan laporan CQI (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.4) selain Sistem *Teaching Evaluation Self-Assessment* (TESA) dan SuFO juga mampu memberi nilai tambah kepada ahli akademik yang dinilai supaya menambahbaik prestasi sendiri (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.5).

Hasil mesyuarat akan dicatatkan dan dianalisa untuk tindakan PTJ melalui tindakan pencegahan dan pembetulan seperti dalam Prosedur Kualiti: PK(P)-UiTMCT-05 Tindakan Pencegahan dan Pembetulan (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.6). Seterusnya di peringkat PTJ, hasil penganalisaan yang diambil dikongsi kepada warga jabatan supaya tindakan penambahbaikan diambil dengan produktif terutama bagi perkara yang melibatkan penyampaian perkhidmatan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_K01_KB04_KC03_20221_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.1_Platform pemantauan utama yang digunakan di UiTMCT.pdf](#)
2. [K0024_K01_KB04_KC03_20222_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.2_Contoh Takwim Mesyuarat dan E- Mesyuarat.pdf](#)
3. [K0024_K01_KB04_KC03_20223_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.3_Hasil Penemuan Audit.pdf](#)
4. [K0024_K01_KB04_KC03_20224_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.4_Hasil dapatan Laporan CQI HM110, HM115, IC110.docx.pdf](#)
5. [K0024_K01_KB04_KC03_20225_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.5 dan UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.6.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Dalam aspek kecemerlangan kepimpinan, UiTMCT menonjolkan kepakaran dan bakat dalam menerajui PS yang ingin dicapai. Kepimpinan kanan UiTMCT mewujudkan Projek Khas 2021 yang diketuai oleh kepimpinan kanan sendiri sebagai nadi penggerak. 1) Projek Visibiliti & Pengantarabangsaan diketuai oleh Rektor; 2) Kecemerlangan Akademik & MOU/MOA dipengerusikan oleh Timbalan Rektor HEA; 3) Kemahiran Insaniah & Kampus Lestari dipengerusi oleh Timbalan Rektor HEP; 4) Penjanaaan Pendapatan & Projek Agro Pengerusi: Timbalan Rektor PJI; 5) Pendigitalan di pengerusikan Penolong Rektor Kampus Kuala Terengganu dan 6) Pensijilan dipengerusikan Penolong Rektor Kampus Bukit Besi. (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.5.1)

Bagi menguatkan lagi **integrasi** antara program yang ditawarkan agar terus relevan, memenuhi kehendak pasaran, berdaya saing, relevan, memenuhi keperluan industri dan lestari. Pelbagai usaha dilaksanakan melalui **hasil kerjasama bersama industri sepanjang 2021** adalah seperti di lampiran UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.5.2. Dengan kerjasama yang terjalin, pihak industri turut diperjelaskan mengenai PS UiTMCT dan keperluan mereka untuk **membantu UiTMCT mencapai KPI yang telah ditetapkan.**

Bagi menggerakkan tumpuan kepada Penjanaaan Pendapatan dan Projek Agro, kepimpinan kanan UiTMCT telah menjalankan pelbagai usaha keusahawanan seperti Projek Penternakan & kajian Kelulut, Projek Fertigasi Cili, Projek Penanaman Nanas MD2 di Kuala Terengganu dan Projek Rumah Sarang Burung Walit. (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.5.3).

Dalam menggerakkan Inisiatif Kampus Lestari dan amalan pembudayaan ini, Timbalan Rektor HEP yang selaku Pengerusi ESI UiTMCT bertanggungjawab melaksanakan inisiatif dan pemantauan bagi sasaran kampus Lestari. Jawatankuasa Kelestarian Kampus Negeri telah dibentuk pada awal Januari tahun 2021 (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.5.4). Pelaksana berfungsi untuk merancang, melaksana dan memantau keberkesanan program untuk menyokong pelan *Sustainable Development Goals* (SDG) Nasional. Projek Solar di Kampus Terengganu satu-satunya projek terawal yang dilaksanakan pada tahun 2021 (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.5.4) dan menjadi perintis di kalangan institusi pengajian tinggi sekitar Terengganu (UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.5.5)

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_K01_KB05_20221_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.5.1_Pengurusan Eksekutif dan Projek Khas UiTMCT.docx.pdf](#)
2. [K0024_K01_KB05_20222_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.5.2_Ccontoh Kerjasama MOU UiTMCT 2021.docx.pdf](#)
3. [K0024_K01_KB05_20223_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.5.3_Ccontoh Aktiviti Keusahawanan UiTMCT 2021.docx.pdf](#)
4. [K0024_K01_KB05_20224_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.5.4_Jawatankuasa Kelestarian Kampus UiTMCT_Projek Solar.docx.pdf](#)
5. [K0024_K01_KB05_20225_UiTMCT_Lampiran Kepimpinan 1.5.5_Keratan Akhbar Projek Solar UiTMCT.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTMCT sentiasa berusaha menjadikan Pelan Strategik UiTM2025 sebagai satu budaya kerja dalam setiap unit dan bahagian di UiTMCT dengan mencapai peratus skor tahunan index prestasi UiTMCT melebihi sasaran yang ditetapkan di bawah PS UiTM2025. Bermula pada tahun 2020, UiTM menggunakan Pelan Strategik terkini yang berlandaskan **Pelan Strategik UiTM 2025 dan Rancangan Malaysia ke-11**. Dalam usaha membudayakan PS UiTM2025, ahli jawatankuasa Unit Strategik dan Transformasi Universiti telah diwujudkan dan berperanan menjadi perantara di antara Bahagian Transformasi Universiti (BTU) UiTM dan pengurusan serta warga UiTMCT di samping bertanggungjawab memudahcarakan penyampaian maklumat berkenaan halatuju dan pencapaian UiTM kepada seluruh warga kampus. Ia membantu melancarkan pemantauan dan tindakan penambahbaikan dibuat.

Perancangan

Pada tahun 2021, sebanyak **65 Petunjuk Prestasi (PI)** telah diperturunkan kepada kampus UiTMCT yang sebahagian daripadanya menumpukan kepada pencapaian para pelajar. Antara PI yang mempunyai hubungan secara langsung dengan bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan pada kali ini, adalah di bawah BHEA, BHEP, MASMED, OIA dan ICAN.

Bengkel Perancangan Strategik UiTMCT telah diadakan bagi membincangkan tentang perancangan utama kampus bagi tahun 2021. Kepimpinan Kanan, Ketua-ketua Bahagian dan Unit, telah merancang dan menyediakan *Strategic Action Plan* (SAP) bagi mencapai, tidak hanya Petunjuk-petunjuk Prestasi yang diperturunkan, malah bagi menjayakan setiap misi, visi dan objektif kualiti bahagian dan unit masing-masing.

Pelaksanaan

SAP yang terbentuk hasil daripada Bengkel Perancangan Strategik UiTMCT yang dilaksanakan, setiap bahagian dan unit seterusnya merangka, merancang dan melaksanakan projek-projek dan aktiviti-aktiviti masing-masing. Setiap projek dan aktiviti dirancang, tidak semata-mata untuk mencapai PI yang diperturunkan, malah dilaksanakan bagi memenuhi keperluan semasa UiTMCT dan juga bagi menjayakan objektif bahagian dan unit masing-masing.

Pemantauan

Pemantauan berterusan dilaksanakan secara bulanan melalui beberapa siri mesyuarat seperti Mesyuarat JKEN Khas PS, Mesyuarat Unit Pejabat Rektor (MUPR) dan MKSP.

Tindakan penambahbaikan

Hasil pemantauan di mesyuarat-mesyuarat di atas, tindakan penambahbaikan dibincangkan dan tindakan yang sewajarnya seterusnya diambil.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Dalam usaha membudayakan PS UiTM2025, ahli jawatankuasa Unit Strategik dan Transformasi Universiti diwujudkan (UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.2.1) dan berperanan menjadi perantara di antara Bahagian Transformasi Universiti (BTU) UiTM dan pengurusan serta warga UiTMCT di samping bertanggungjawab memudahcarakan penyampaian maklumat berkenaan halatuju dan pencapaian UiTM kepada seluruh warga kampus.

Sepanjang 2021, sebanyak **65 PI** telah diperturunkan kepada UiTMCT. Di samping mensasarkan pencapaian 100% bagi kesemua PI yang diperturunkan oleh semua pemilik PI, UiTMCT mendokong *Vision, Mission, Educational Goals* dan Objektif Strategik serta Pelan Strategik UiTM2025 melalui 10 Projek Khas, *Excellent, Synergy and Integrity* (ESI Project). Enam daripadanya memfokuskan kepada aktiviti-aktiviti dan program-program yang dapat meningkatkan pelbagai kemahiran pelajar serta tahap kebolehpasaran para graduan secara langsung dan selari dengan bidang tumpuan **penyampaian perkhidmatan** yang menyumbang kepada pembangunan pelajar (PP:PP) iaitu:

1. Visibiliti: Pengerusi - Rektor
2. Pengantarabangsaan: Pengerusi - Timbalan Rektor (Akademik)
3. Kecemerlangan Akademik: Pengerusi - Timbalan Rektor (Akademik)
4. MoU/MoA: Pengerusi - Timbalan Rektor (Akademik)
5. Kemahiran Insaniah: Pengerusi - Timbalan Rektor (HEP)
6. Pensijilan: Pengerusi - Penolong Rektor Kampus Bukit Besi.

Di samping itu, 4 projek berikut turut menyumbang dan membantu secara tidak langsung kepada pencapaian bidang tumpuan PP: PP antaranya:

1. Kampus Lestari : Pengerusi Timbalan Rektor (HEP)
2. Penjanaaan Pendapatan: Pengerusi Timbalan Rektor (PJI)
3. Projek Agro: Pengerusi Timbalan Rektor (PJI)
4. Pendigitalan: Pengerusi Penolong Rektor Kampus Kuala Terengganu

Pelbagai aktiviti dan program dirancang oleh setiap bahagian dan unit UiTMCT, bersama-sama Majlis Perwakilan Pelajar (MPP) serta semua kelab dan persatuan pelajar bagi menjayakan misi dan visi UiTM untuk menghasilkan graduan yang berdaya saing, global dan beretika. Sebagai tambahan, setiap bahagian dan unit juga turut merancang dan melaksanakan pelbagai aktiviti serta program bagi memenuhi keperluan semasa UiTMCT agar objektif bahagian dan unit masing-masing dapat dijayakan.

Sehubungan itu, **perancangan sistematik telah disediakan dengan mengambilkira elemen inovasi dan perkongsian pengetahuan**. Di antara bengkel susulan yang diadakan di peringkat bahagian adalah seperti yang telah dilaksanakan oleh pihak HEA, UiTMCT (UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.2.2). Berikut adalah senarai bahagian dan unit yang terlibat di dalam menyediakan Perancangan Strategik masing-masing bagi menjayakan Pelan Strategik UiTM2025;

- ? Pengerusi-pengerusi Projek Khas ESI
- ? Ketua-ketua Bahagian (Pentadbiran (Pejabat Pendaftar), Pejabat Bendahari, Perpustakaan dan BPF)
- ? Ketua-ketua Unit Pejabat Rektor (Unit Kualiti, Unit Komunikasi Korporat, Hotel UiTM Unit Hal Ehwal Islam, Pejabat InfoTech, Pejabat Polis Bantuan, Unit Perkhidmatan OKU, Unit Zakat dan Unit Pengurusan Risiko)

SENARAI BUKTI:

1. [K0024 P01 PB02 20221 UiTMCT Lampiran Perancangan Strategik 2.2.1 Carta Fungsi](#)

[Unit Pengurusan Strategik Dan Transformasi Universiti UiTMCT.pdf](#)

2. [K0024_P01_PB02_20222_UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.2.2_Contoh Panggilan Email Bengkel SAP oleh Bahagian HEA UiTMCT 2021.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Sebelum 2016, Rancangan Malaysia ke-8 UiTM telah memfokuskan kepada pengembangan akademik program, kakitangan, pelajar, dan infrastruktur fizikal. Selepas itu, Rancangan Malaysia ke-9 UiTM pula telah memfokuskan kepada kecemerlangan dalam pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan, pemindahan pengetahuan dan pengkomersialan. Bermula 2016 sehingga 2019, unjuran strategik UiTM Rancangan Malaysia ke-10 dan ke-11 menekankan kepada elemen tambahan termasuk kepimpinan dan keusahawanan. RMK-10 dan 11 itu juga menonjolkan penglibatan universiti dengan industri dan komuniti. Bermula dari tahun 2020, objektif dan inisiatif strategik UiTMCT dibangunkan dengan kaedah dan strategi tersendiri dengan berteraskan kepada Rancangan Malaysia ke-11.

Rentetan daripada bengkel yang dibuat, kesemua Ketua-ketua Bahagian dan Unit, serta Ketua-Ketua Pusat Pengajian dan Koordinator Program seterusnya merangka strategi dan melaksanakan apa yang dirancang di peringkat masing-masing. **Pelaksanaan ini meluas kepada keseluruhan UiTMCT** serta melibatkan staf akademik, staf sokongan serta para pelajar.

Selain penyampaian secara langsung daripada Ketua-ketua Bahagian dan Unit kepada kakitangan di bawah melalui bengkel PS bahagian dan unit masing-masing, strategi dan objektif yang mahu dicapai oleh UiTMCT turut disebarluaskan kepada warga UiTM melalui Amanat Rektor Tahun 2021 kepada warga UiTMCT pada tanggal 28 Februari 2021 (Rujuk UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.1).

Selain itu, dalam menyumbang kepada pembangunan pelajar yang berkaitan dengan bidang tumpuan PP:PP, pelbagai program dijalankan antaranya 'Perjumpaan TRHEP bersama Penasihat dan Wakil Kelab dan Persatuan' pada tanggal 17 Februari 2021. Di dalam program ini, kesemua objektif serta PI yang diamanahkan kepada BHEP diwar-warkan dan dikongsi kepada pelajar untuk tindakan bersama (Rujuk UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.2).

Bagi memastikan budaya kerja yang menekankan Pelan Strategik UiTM2025 terus berada pada momentum yang tinggi, Laporan Pencapaian Bulanan Petunjuk Prestasi UiTMCT diwar-warkan kepada semua warga melalui capaian emel rasmi UiTM menggunakan e-poster seperti di lampiran UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.3. Kaedah penyampaian skor pencapaian ini di kongsi secara bulanan, dilihat dapat membantu para warga UiTMCT untuk mengenal pasti mana-mana PI yang masih belum dicapai dan sama-sama bertindak untuk peningkatan output pada bulan berikutnya. Ini dapat dilihat pada peningkatan skor yang berlaku pada setiap bulan seperti di UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.4).

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_P01_PB03_20221_UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.1_Amanat Tahun Baharu Rektor 2021 UiTMCT.pdf](#)
2. [K0024_P01_PB03_20222_UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.2_Contoh Dokumen Perjumpaan TR HEP bersama Penasihat dan Wakil Kelab UiTMCT.pdf](#)
3. [K0024_P01_PB03_20223_UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.3_Contoh e-poster Pencapaian Petunjuk Prestasi Bulanan UiTMCT 2021.pdf](#)
4. [K0024_P01_PB03_20224_UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.4_Graf Skor Bulanan Pencapaian Petunjuk Prestasi UiTMCT 2021.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi memastikan objektif dan inisiatif strategik yang dilaksanakan berkesan, pelbagai proses dan aktiviti dijalankan di UiTMCT bagi tujuan pemantauan. Setiap proses dan aktiviti bulanan Unit Strategik dan Transformasi Universiti UiTMCT melibatkan setiap pemilik PI. Setiap pemilik diminta mengemaskini data pencapaian bulanan melalui medium atas talian *Google Sheet* Unit Strategik dan Transformasi Universiti. Setiap informasi dimaklumkan melalui *Google link* yang dikongsi kepada semua koordinator-koordinator bahagian dan unit melalui aplikasi *WhatsApp*.

Seterusnya Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) akan mengemaskini data-data berkenaan ke dalam sistem UePMO (PROMS) yang dibangunkan oleh Bahagian Transformasi Universiti (BTU) bagi setiap PI berdasarkan maklumat yang diberikan dalam *Google Sheet* tersebut.

Mekanisma pemantauan yang dilaksanakan ini digunakan dilihat sangat berkesan untuk memudahkan proses pengumpulan dan analisa data yang sistematik bagi penjaanaan pencapaian.

Setiap pencapaian yang dijana akan disahkan oleh Rektor UiTMCT sebelum skor bulanan diterbitkan oleh BTU untuk makluman warga UiTMCT. Skor bulanan yang diterbitkan seterusnya dibentang di Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) Khas Perancangan Strategik (JKEN PS) dan MUPR UiTMCT pada setiap bulan bagi memastikan hasil pemantauan dapat dilakukan dengan baik dan sistematik. Selain itu sebagai langkah penambahbaikan, sekiranya terdapat PI yang belum mencapai sasaran, strategi perancangan yang sistematik akan dirancang dan dilaksanakan oleh pemilik PI iaitu Ketua Bahagian dan unit bagi mencapai PI tersebut. Skor bulanan ini juga diwar-warkan kepada semua warga UiTMCT melalui e-poster yang diemel menggunakan emal rasmi UiTM. (Rujuk UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1)

Secara kesimpulan, hasil daripada pemantauan berkala setiap bulan, skor pencapaian PI UiTMCT meningkat dengan kadar yang memberangsangkan setiap bulan sepanjang tahun 2021. Margin peningkatan skor bulanan pencapaian UiTMCT dapat dilihat pada lampiran UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.4.

SENARAI BUKTI:

1. [K0024_P01_PB04_PC01_20221_UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1_Proses Pemantauan Petunjuk Prestasi \(PI\) di UiTMCT.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Secara umumnya, risiko di bawah Perancangan Strategik yang didaftarkan adalah di bawah kategori risiko strategik iaitu risiko yang menjadi halangan untuk mencapai hala tuju atau objektif pusat tanggungjawab/universiti yang merangkumi beberapa risiko termasuklah risiko akademik, penyelidikan, tadbir urus dan strategi.

Di UiTMCT, risiko didaftarkan melalui dua (2) kaedah seperti berikut; 1). Risiko yang didaftarkan di laman sesawang UePMO bagi setiap *Strategic Action Plan* (SAP) yang dirancang (UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2a) dan 2). Risiko yang didaftarkan dengan Unit Pengurusan Risiko (UPR) (UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2b). Setiap risiko yang didaftar, dipantau dan diselia oleh pihak BTU dan setiap satunya dikategorikan mengikut tahap dan kekerapan risiko-risiko berkenaan terjadi.

Di bawah PS UiTMCT, risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif PS adalah merujuk kepada data-data pencapaian yang tidak dilaporkan oleh pelaksana program atau aktiviti kepada Unit Strategik dan Transformasi Universiti. Kebanyakan data pencapaian ini diperolehi daripada Koordinator serta KPP bahagian/unit.

Sehubungan itu, dalam menguruskan risiko PS yang telah dikenalpasti, UiTMCT telah merancang kaedah kawalan sedia ada serta tindakan pencegahan seperti memupuk jalinan usahasama dan hubungan yang baik di antara Koordinator setiap bahagian/unit/ fakulti untuk mendapatkan laporan dari masa ke semasa. Selain itu, Unit Strategik dan Transformasi Universiti dan AJK PS UiTMCT turut mendapatkan data-data daripada KPP dan KP setiap fakulti pada waktu yang ditetapkan dalam memastikan tiada data yang tidak dilaporkan.

Ini terbukti apabila pencapaian suku tahunan PI UiTMCT adalah sangat memberangsangkan kerana melebihi sasaran suku tahunan yang ditetapkan. Sebagai contoh sehingga suku ketiga, sasaran skor yang ditetapkan adalah 75% manakala pencapaian sebenar UiTMCT adalah 84%. Ini jelas menunjukkan bahawa data-data pencapaian telah dilaporkan secara sistematik dan tersusun oleh setiap pemilik PI yang terlibat. Skor pencapaian ini boleh dirujuk kepada lampiran UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.4.

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_P01_PB04_PC02_20221_UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2a_Contoh Screenshot risiko.pdf](#)
2. [K0024_P01_PB04_PC02_20222_UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2b_Contoh Risiko.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Skor bulanan pencapaian PI UiTMCT bagi tahun 2021 adalah sangat memberangsangkan terutamanya pada suku pertama sehingga suku ketiga. Margin peningkatan terendah sehingga suku ketiga adalah sebanyak 3% iaitu pada bulan Ogos 2021. Pada bulan terakhir margin peningkatan adalah sangat tinggi iaitu sebanyak 10% pada bulan Disember 2021 sekaligus menjadikan skor keseluruhan UiTMCT adalah sebanyak 98%. Margin peningkatan ini boleh dirujuk pada UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.4.

Sebagaimana yang dinyatakan di dalam UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1, skor bulanan yang diterbitkan oleh Bahagian Transformasi Universiti (BTU) akan dibentangkan setiap bulan di Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) UiTMCT, MUPR dan MKSP.

Hasil pembentangan pencapaian Petunjuk Prestasi dan *Strategic Action Plan* (SAP) oleh Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU), mana-mana PI yang tidak mencapai sasaran diberi penekanan serta justifikasi ke atas ketidakcapaian dibentangkan oleh pemilik-pemilik PI.

Rentetan daripada hasil pembentangan pencapaian berkenaan, penyelesaian ke atas ketidakcapaian berkenaan telah dibincangkan di mesyuarat-mesyuarat ini untuk tujuan penambahbaikan dengan mengkaji semula serta merancang strategi tindakan penambahbaikan bagi sama-sama membantu mana-mana bahagian dan unit yang masih belum mencapai sasaran PI seperti di UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3a.

Proses di atas merupakan proses kelima dan keenam di dalam Proses Pemantauan Petunjuk Prestasi (PI) di UiTMCT dan boleh dirujuk pada UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1. Turut dilampirkan contoh Laporan Bulanan Skor Pencapaian Petunjuk Prestasi UiTMCT bagi tahun 2021 (UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3b) yang dibentangkan oleh PSTU kepada kepimpinan kanan UiTMCT.

Setiap ketua-ketua bahagian dan unit akan bertanggungjawab menyalurkan hasil analisa dan perbincangan kepada bahagian dan unit masing-masing untuk tindakan penambahbaikan. Berdasarkan peningkatan skor bulanan bagi tahun 2021, ini jelas membuktikan tindakan-tindakan penambahbaikan telah diambil dan berjaya dilaksanakan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_P01_PB04_PC03_20221_UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3a_Contoh Petikan Minit JKEN Khas.pdf](#)
2. [K0024_P01_PB04_PC03_20222_UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3b_Contoh Analisa.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Merujuk kepada UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.1 dan UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1, jelas menunjukkan bahawa penglibatan penuh pihak pengurusan dan kepimpinan kanan UiTMCT dalam mencapai objektif dan inisiatif strategik UiTMCT bermula dari agihan PI tahunan di awal tahun kepada proses merangka *Strategic Action Plans* (SAP) setiap bahagian dan unit diikuti pelaksanaan SAP seperti yang dirancang. Selepas sesi pembentangan bulanan skor pencapaian PI di Mesyuarat JKEN PS UiTMCT, kesemua Ketua Bahagian dan Unit akan melakukan tindakan susulan serta penambahbaikan dengan ahli jawatankuasa projek-projek yang dirancang sama ada menyemak semula serta merancang pelaksanaan baru bagi mencapai objektif dan sasaran yang ditetapkan.

Selain daripada Mesyuarat JKEN PS, PSTU juga membentangkan pencapaian bulanan PI di Mesyuarat Dwibulanan Unit Pejabat Rektor (MPUR) dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Ketiga-tiga mesyuarat ini merupakan platform utama bagi Kepimpinan Kanan UiTMCT menggerakkan jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang bagi bidang tumpuan.

Sebagai contoh, UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.5.1 menunjukkan bagaimana pencapaian skor dilaksanakan dan bagaimana setiap unit dan bahagian terlibat dalam menjayakan fungsi masing-masing dalam PS UiTM2025. Sebarang tindakan yang memerlukan pemerhatian dan pelaksanaan khusus setiap bahagian/unit akan diminitkan dan dimajukan kepada bahagian/unit terlibat untuk tindakan penambahbaikan segera.

Selain bertindak sebagai platform bagi semua kepimpinan kanan dan Ketua-ketua Unit/Bahagian membincangkan isu-isu berbangkit serta membentangkan pencapaian semasa, mesyuarat JKEN PS, MUPR dan MKSP yang merupakan pertemuan rutin pada skala tempoh masing-masing, telah mewujudkan satu budaya serta norma kerja yang sangat efektif bagi setiap bahagian/unit di UiTMCT. Ini menjadi amalan dan pembudayaan di UiTMCT serta UiTM keseluruhannya dalam mencapai GRU2025. Ini telah dibuktikan dengan skor pencapaian PI UiTMCT sebanyak 98% bagi tahun 2021.

UiTMCT telah berjaya mencapai kedudukan skor kedua tertinggi dengan didahului oleh UiTM Cawangan Selangor dan UiTM Cawangan Negeri Sembilan yang masing-masing mencapai skor penuh 100%. Pencapaian sebanyak 98% ini bagi UiTMCT pada tahun 2021 adalah satu pencapaian yang amat membanggakan hasil kerjasama padu kakitangan akademik, sokongan serta para pelajar UiTMCT terutamanya sekali dalam proses menyediakan **penyampaian perkhidmatan** yang terbaik (Rujuk UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.4 dan UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.5.2)

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_P01_PB05_20221_UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.5.1_Proses Pelaksanaan PS UiTMCT.pdf](#)
2. [K0024_P01_PB05_20222_UiTMCT_Lampiran Perancangan Strategik 2.5.2_Ranking.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTMCT memfokuskan keberhasilan **Penyampaian Perkhidmatan:Pembangunan Pelajar (PP:PP)** melalui 5 aspek keberhasilan iaitu cemerlang Akademik, Kemahiran, Kepimpinan, Keusahawanan dan Kesukarelawan. **Perancangan** yang bersistematik disedia bagi memastikan pencapaian setiap kumpulan sasaran bidang tumpuan. Kumpulan sasaran ini termasuk Pelanggan Misi, Pelanggan Proses, Pelanggan Dalaman, dan Pelanggan Luar. Pelanggan Misi adalah terdiri daripada pelajar, Pelanggan Proses terdiri daripada pelajar, staf dalaman serta pembekal manakala Pelanggan Dalaman pula terdiri daripada Staf Akademik dan juga Staf Bukan Akademik termasuklah Staf Pentadbiran dan Sokongan serta pelajar. Manakala Pelanggan Luar pula ialah terdiri daripada pihak Industri, Ibadat, Masyarakat Setempat, Industri, NGO, Agensi Kerajaan, Agensi Swasta dan Pembekal. Penganjuran program-program secara sinergi melalui penganjuran aktiviti dalam dan luar kampus yang diadakan di UiTMCT dirancang bagi menepati Objektif Kualiti Umum, Objektif Kualiti Bahagian dan Perancangan Strategik UiTMCT. Bagi memastikan **pelaksanaan tercapai**, pelbagai aktiviti yang telah dirancang dan dilaksanakan di kalangan pelanggan termasuklah pelajar, pengurusan, staf akademik, staf bukan akademik, industri dan komuniti adalah sangat penting bagi merealisasikan keberhasilan **PP:PP** bagi membentuk Model Sinergi Holistik UiTMCT .

Kepimpinan kanan UiTMCT adalah sangat komited dalam memastikan setiap program dan aktiviti dirancang dapat mencapai potensi diri kumpulan sasaran dan pelajar. Justeru, **pemantauan** berkala dilakukan bagi mengenal pasti sebarang kelemahan yang timbul dan tindakan pencegahan yang sewajarnya dilakukan bagi menambah baik perkhidmatan yang diberikan terutamanya dalam memastikan keperluan kumpulan sasaran dapat dipenuhi. Pemantauan melalui saluran data pelajar dan saluran aduan yang dibuat dengan menggunakan tiga kaedah komunikasi iaitu secara lisan atau bersemuka, elektronik mahupun bercetak. Selain itu, setiap maklum balas pelajar dikendalikan oleh setiap bahagian bagi memudahkan pelaksanaan tindakan mengikut kaedah yang sistematik.

Bagi memastikan **penambahbaikan** dilakukan, segala risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pelajar dikenal pasti serta tindakan pencegahan telah diambil antaranya adalah mesyuarat berkaitan perbincangan kaedah dan SOP yang perlu ditetapkan untuk kuliah bersemuka di UiTM Cawangan Terengganu. Di samping itu, terdapat juga penubuhan sukarelawan yang terdiri dari staf dan pelajar UiTMCT bagi membantu mangsa pasca banjir dan persiapan kertas kerja melibatkan implikasi kewangan dan peralatan pembersihan pasca banjir. Selain itu, kepimpinan kanan UiTMCT mengaplikasi pelbagai kaedah dalam melaksanakan analisa melalui hasil tindakan penambahbaikan prestasi di setiap bahagian dan unit. Analisa bagi penambahbaikan ini dibentangkan dalam MKSP, Mesyuarat Akademik, Mesyuarat JAN, Mesyuarat JKEN Khas (Perancangan Strategik), PENA, PENTA, Laporan Cerbis dan SuFo. Seterusnya, setelah mengambilkira segala perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan yang perlu diambil oleh Kepimpinan Kanan UiTMCT dalam menjayakan bidang tumpuan, keberkesanan tindakan tersebut diterjemahkan melalui penghasilan inovasi di setiap bahagian dan fakulti.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kumpulan sasaran utama bagi bidang tumpuan **PP:PP UiTMCT** dalam menyampaikan perkhidmatan adalah **pelajar iaitu seramai 60% daripada jumlah keseluruhan warga UiTMCT** berbanding kumpulan sasaran yang lain. Enrolmen pelajar boleh dilihat di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.2.1 Kumpulan sasaran dapat diterjemahkan dengan lebih jelas mengikut **empat kategori utama** yang terdiri daripada **Pelanggan Misi, Pelanggan Proses, Pelanggan Dalaman, dan Pelanggan Luar seperti yang dijelaskan di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.2.2.** Pelanggan Misi adalah terdiri daripada pelajar, Pelanggan Proses terdiri daripada pelajar, staf dalaman serta pembekal manakala Pelanggan Dalaman pula terdiri daripada Staf Akademik dan juga Staf Bukan Akademik (Staf Pentadbiran dan Sokongan) serta pelajar. Manakala Pelanggan Luar pula ialah terdiri daripada pihak Industri, Ibubapa, Masyarakat Setempat, Industri, NGO, Agensi Kerajaan, Agensi Swasta dan Pembekal. Antara keempat-empat kategori Pelanggan di UiTMCT, **Pelanggan Misi iaitu pelajar merupakan kumpulan sasaran utama.**

UiTMCT sentiasa komited dalam penyampaian perkhidmatan agar tahap kepuasan semua kategori pelajar yang terlibat mencapai tahap terbaik dan memuaskan. Kesemua bahagian - bahagian utama UiTMCT iaitu BHEA, BHEP, BPJI, Pejabat Pentadbiran, Perpustakaan dan Bendahari sentiasa berusaha untuk menyampaikan perkhidmatan terbaik dalam usaha ke arah mencapai kecemerlangan pembangunan pelajar. **Kesemua PTJ ini mempunyai sasaran PI dan tahap pencapaian menjadi kayu pengukur terhadap keberkesanan perkhidmatan yang disampaikan.** Pada tahun 2021, **pencapaian skor PI UiTMCT adalah 98% iaitu melebihi sasaran 85% UiTM.** Skor PI yang melibatkan **kumpulan sasaran utama iaitu pelajar juga tercapai dan malah meningkat bagi tahun 2021** seperti di **UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Rajah 3.2.1.** Ini membuktikan kompetensi warga selaku pelaksana utama melalui perancangan yang bersistematik telah berjaya memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelajarannya. Kecemerlangan penyampaian perkhidmatan kepada pelajar sentiasa dititikberatkan walaupun semasa Pandemik COVID-19. Perancangan pendekatan yang bertepatan dirancang agar perkhidmatan kepada pelajar dapat disampaikan dengan cekap terutamanya dalam pelaksanaan proses pengajaran dan pembelajaran (PnP) secara Open Distance Learning (ODL). Ia telah dilaksanakan dengan teliti bagi memastikan tiada keciciran dalam aspek pembelajaran di samping penekanan tanggungjawab setiap staf akademik dalam menyampaikan perkhidmatan terbaik untuk pelajar.

Dalam memastikan kecemerlangan pelajar, UiTMCT sentiasa melaksanakan penambahbaikan berterusan. **Program-program kerjasama dan penganjuran aktiviti dalam dan luar kampus** seperti penyertaan dalam membentuk pembangunan sendiri pelajar sentiasa dijalankan melalui penyertaan dalam pertandingan inovasi dan konferensi peringkat antarabangsa dan kebangsaan, penganjuran webinar, pemeraksanaan program keusahawanan dan program bersama komuniti setempat seperti program SULAM tertera di **UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Rajah 3.2.2.** Program-program seperti ini sentiasa diambil kira dan dititikberatkan bagi memenuhi kepentingan pelajar. Kerjasama antara universiti, komuniti dan industri dapat memastikan keberhasilan Visibiliti Pelajar Dinamik dapat dicapai melalui penganjuran aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan.

SENARAI BUKTI:

1. [K0024_T01_TB02_20221_UiTMCT_Lampiran_Tumpuan_kepada_Pelanggan_Jadual_3.2.1_Bilangan_pelajar_baharu.pdf](#)
2. [K0024_T01_TB02_20222_UiTMCT_Lampiran_Tumpuan_kepada_Pelanggan_Jadual_3.2.2_Program_SULAM_UiTMCT.pdf](#)
3. [K0024_T01_TB02_20223_UiTMCT_Lampiran_Tumpuan_kepada_Pelanggan_Rajah_3.2.1_PI_UiTMCT_2021.pdf](#)
4. [K0024_T01_TB02_20224_UiTMCT_Lampiran_Tumpuan_kepada_Pelanggan_Rajah](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kaedah data pelanggan dikumpul, disimpan dan dikenalpasti

Keprihatinan terhadap batasan pergerakan warga UiTMCT pada tempoh PKP disesuaikan dengan Revolusi Industri 4.0. Data telah dikumpul dengan menggabungkan 2 elemen iaitu secara virtual dan manual bagi memastikan kecemerlangan penyampaian perkhidmatan kepada pelajar. Data pelajar dikenalpasti semasa penganjuran program luar iaitu Program Selangkah ke UiTM, maklum balas alumni, data bahagian pengambilan pelajar, pelunjuran pengambilan pelajar serta jumlah program yang ditawarkan pada setiap semester. Data pelajar kemudian telah disimpan dalam fail pengurusan, fail pekerja, fail pelajar, SIMS, ICRESS serta Google Drive Fakulti setiap Bahagian dan Unit. Bagi memastikan pihak pengurusan menerima maklum balas pelajar dan komunikasi dua hala terbentuk di setiap bahagian, pelbagai bentuk kaedah diwujudkan seperti di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.3.1. Amalan baik kepada kerahsiaan maklumat dilaksanakan dengan mematuhi garis panduan yang termaktub dalam Dasar ICT UiTM seperti di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Rajah 3.3.1.

Sehingga 31 Julai 2022, jumlah pelajar di UiTMCT adalah 6,179 orang. Bagi pengurusan data pelajar, kaedah pengumpulan dan penyimpanan dilakukan melalui Student Information Management System (SIMS) kata kunci dan sistem dokumen Fail Pelajar. Fail Pelajar akan disimpan dalam bilik fail HEA dan hanya staf yang bertanggungjawab dibenarkan untuk mengendalikan fail pelajar tersebut. **Setelah pelajar bergraduasi, maklumat pelajar akan direkod, disimpan dalam Arkib dan diuruskan dengan baik agar mudah dicapai semula.** Pengurusan data pelajar yang sistematik ini membuktikan kecekapan penyampaian perkhidmatan dalam pengurusan dan tadbir urus pelajar. Selain itu, UiTMCT juga menguruskan data pelajar dengan efisien menggunakan **kaedah perkhidmatan virtual semasa pandemik COVID-19**. Sebagai contoh, pengumpulan data kemasukan pelajar ke kampus melalui google form, pengaktifan laman Web Covid19uitm, prosedur permohonan mini transkrip secara atas talian, permohonan surat pengesahan pelajar menggunakan kod QR, penganugerahan sijil Anugerah Dekan secara digital dan permohonan zakat secara atas talian. Selain itu, penyampaian perkhidmatan yang optimum oleh BHEA UiTMCT dengan mewujudkan laman sesawang e-Borang BHEA UiTMCT yang memudahkan pelajar muat naik dan muat turun dokumen secara cepat dan efektif seperti di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Rajah 3.3.2.

Penglibatan Kumpulan Sasar

Kepimpinan Kanan UiTMCT mengamalkan penglibatan secara langsung dalam menyampaikan perkhidmatan terbaik terutamanya kepada Pelanggan Misi. Pendekatan turun padang samada dalam talian atau bersemuka dengan konsep Cakna Warga adalah mekanisma yang diamalkan oleh Kepimpinan Kanan UiTMCT. Bagi menilai tahap keberkesanan penyampaian yang optimum, mesyuarat dan dialog bersama Pengurusan Kanan yang dianjurkan secara berkala. Selain itu, bagi aspek kepimpinan, Kepimpinan Kanan UiTMCT menyokong usaha pelajar untuk sentiasa bergiat aktif dalam program **pemeriksaan kepimpinan** pelajar contohnya PLKM, UniQ, MEKEM, UPPM dan SPP-HEP. Pihak pengurusan melibatkan kumpulan sasaran dalam penglibatan **projek keusahawanan** contohnya Webinar dan Pertandingan Online Youngpreneur Competition, Inspirational Talk By Alumni, Sharing Session By Subject Matter Expert (MDEC), Microcredit for Young Entrepreneur 3.0 (MCFYE) dan My Entrepreneurship Canvas. Bagi bidang **Kemahiran**, Kepimpinan Kanan UiTMCT melibatkan pelajar untuk menyertai pertandingan yang mengasah kemahiran di peringkat antarabangsa dan kebangsaan sama ada pertandingan inovasi mahupun *Cooking Competition*, Projek Mobiliti Pelajar UiTM Ke Hilton Ras Al Khaimah Beach Resort (UAE) dan EESA International Webinar. Segala aktiviti dan program yang melibatkan pelajar ini adalah seperti UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.3.2.

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_T01_TB03_20221_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Jadual 3.3.1 Kaedah Data Pelanggan Dikumpul, Disimpan Dan Dikenalpastidocx.pdf](#)
2. [K0024_T01_TB03_20222_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Rajah 3.3.1 Dasar ICT UiTM.pdf](#)
3. [K0024_T01_TB03_20223_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Jadual 3.3.2 Kebaikan atau Ganjaran yang Diperoleh oleh Pelanggan \(2021\).pdf](#)
4. [K0024_T01_TB03_20224_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Rajah 3.3.2.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kebaikan dan ganjaran yang diperolehi oleh **kumpulan sasar dari PP:PP terbahagi kepada lima (5) aspek keberhasilan** iaitu Akademik, Kepimpinan, Keusahawanan, Kemahiran dan Kesukarelawan seperti di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.3.2. Antara kejayaan yang boleh dibanggakan adalah Anugerah Best Award diperolehi oleh pelajar Diploma Sains Komputer dalam Global IT Challenge 2021 Anjuran Korea Selatan. Sistem yang dibangunkan oleh pihak pelajar juga contohnya e-Kolej dan e-HEP dapat membantu proses penempatan di kolej secara maya dan banyak menjimatkan masa serta memudahkan proses seperti yang boleh dilihat di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Rajah 3.4.1a.

Program penyampaian perkhidmatan kepimpinan yang diatur berjaya memberi pendedahan kepada pelajar untuk pemantapan pengurusan organisasi. Antara **inisiatif kepimpinan** yang melibatkan pelajar melalui kewujudan Pusat Latihan Kepimpinan Mahasiswa (LPKM), Modul Kepimpinan IKON, Program Kepimpinan Pewaris Bangsa dan Program Kepimpinan & Kerjaya : Felo Perdana & Felo Korporat yang diurus tadbir oleh pelajar sendiri, seperti di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Rajah 3.4.1b.

Pemeriksaan bidang keusahawanan pula dapat mengoptimumkan potensi diri mahasiswa dalam bidang keusahawanan serta memberi peluang kepada pelajar untuk menyertai program di peringkat kebangsaan mahupun antarabangsa. Sebagai contoh, kejayaan pelajar dalam menyertai pertandingan Online Youngpreneur Competition, Webinar Subject Matter Expert - Malaysia Digital Economy Corporation (MDEC) **seperti yang boleh dilihat di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Rajah 3.4.1c.**

Kejayaan penglibatan pelajar dalam pertandingan inovasi peringkat Antarabangsa dan Kebangsaan sebagai contoh penganugerahan Best of the Best Award, Gold Award, Silver Award dan Bronze Award di V-MIEX 2021, VIC2021 dan i-SPiKE 2021. Selain itu, **program pengantarabangsaan diperkasakan** dengan kejayaan Projek Mobiliti Pelajar FPHP UiTMT Ke Hilton Ras Al Khaimah Beach Resort, Emiriah Arab Bersatu (UAE) untuk menjalani latihan praktik. Kejayaan pelajar dengan menjuarai juara keseluruhan pertandingan kemahiran di Grand Final Campus Masterchef Challenge juga telah menghasilkan bakat antara pelajar di dalam penyertaan kemahiran peringkat tertinggi. Kejayaan boleh dilihat seperti di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Rajah 3.4.1d.

Penglibatan kumpulan sasar dalam **bidang Kesukarelawan** juga telah meningkatkan kebolehan pelajar dalam menghubungkan teori dengan praktis di dunia sebenar serta memenuhi keperluan komuniti melalui aktiviti kesukarelawanan melalui pemerikasaan projek SULAM. Selain itu, pebagai program kesukarelawan seperti Sumbangan kepada anak yatim anjuran kelab PROSIS, Misi Sukarelawan Pasca Banjir, seperti dapat dilihat di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan Rajah 3.4.1e.

SENARAI BUKTI:

1. [K0024_T01_TB04_TC01_20221_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Rajah 3.4.1a_Akademik.pdf](#)
2. [K0024_T01_TB04_TC01_20222_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Rajah 3.4.1b_Kepimpinan.pdf](#)
3. [K0024_T01_TB04_TC01_20223_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Rajah 3.4.1c_Keusahawanan.pdf](#)
4. [K0024_T01_TB04_TC01_20224_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Rajah 3.4.1d_Kemahiran.pdf](#)
5. [K0024_T01_TB04_TC01_20225_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Rajah](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Di UiTMCT, risiko yang dikenalpasti, dipantau dan dikaji semula oleh Unit Pengurusan Risiko (UPR) serta tindakan pencegahan juga diambil. Antara risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian penyampaian perkhidmatan kepada pelajar adalah di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.2. Antara risiko yang wujud adalah kekurangan dan kerosakan kemudahan yang boleh mengakibatkan kelengkapan P&PP yang digunakan oleh pelajar dan pensyarah setiap semester tidak mencapai sasaran 90% boleh digunakan. Antara pelaksanaan risiko termasuklah membuat pemantauan dan penyelenggaraan secara berkala, mewujudkan Jawatankuasa Pemantauan Bilik Kuliah dan pemerksaan Pekeliling Penggunaan Bilik Kuliah. Masalah aduan melalui sistem elektronik mahupun manual tidak disusun secara teratur juga boleh mendatangkan risiko rekod yang hilang. Sebagai pelaksanaan pengurusan risiko, pihak pengurusan telah memastikan sistem penyimpanan dokumentasi mempunyai ciri-ciri keselamatan contohnya Back up Server, Disaster Recovery Planning dan Business Continuity Planning. UiTMCT juga sentiasa bertindak mengikut keadaan semasa. Bagi mengelakkan aktiviti PnP tergendala semasa wabak Covid-19 dan tidak dapat dilaksanakan dengan baik, pelaksanaan risiko dikenalpasti sebagai contoh dengan mewujudkan kaedah pembelajaran dan penilaian alternatif, aktiviti makmal yang diinovasikan menerusi pelaksanaan secara simulasi, virtual learning, demonstrasi dan eksperimen atas talian dan secara teradun (Blended Learning). Contohnya, penggunaan MOOC, Ufuture, Google Classroom, Webex dan Microsoft Team.

Kekangan komunikasi antara pihak universiti dan pelajar ketika Covid-19 mengakibatkan penyampaian maklumat yang tidak tepat dan boleh menimbulkan kekeliruan dalam komunikasi. Justeru, UiTMCT telah mengambil sikap proaktif dengan mengenalpasti pihak yang memerlukan maklumat dan kaedah penyampaian pantas dengan menggunakan pelbagai aplikasi komunikasi seperti Telegram, Facebook Rasmi, Whatsapp group, Website Rasmi. Risiko penyebaran Covid-19 semasa kemasukan pelajar ke kampus juga dikawal dengan pemerksaan dasar keselamatan dan kesihatan pekerjaan UiTMCT. Pihak pengurusan mengeluarkan arahan kepada setiap pelajar dan waris untuk mengisi borang manual deklarasi harian saringan risiko Covid-19 sebelum masuk ke kampus. Pihak pengurusan juga sentiasa mengeluarkan dasar keselamatan dan kesihatan pekerjaan yang boleh digunapakai oleh semua pelajar terlibat dan panduan ditambahbaik berdasarkan hasil kajian dari PKP Fasa 1, 2 dan 3. Ini termasuklah bagi urusan penganjuran majlis rasmi atau sosial di UiTMCT semasa penularan wabak Covid-19. Bagi mengekang risiko Covid-19, pelajar perlu mengisi borang permohonan, kehadiran dan borang analisa risiko seperti di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Rajah 3.4.2.

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_T01_TB04_TC02_20221_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Jadual 3.4.2_Risiko dan Pelaksanaan Pengurusan Risiko.pdf](#)
2. [K0024_T01_TB04_TC02_20222_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Rajah 3.4.2_Contoh Risiko dan Pelaksanaan Pengurusan Risiko.pdf](#)

3.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pelaksanaan maklumbalas aduan diperluas ke seluruh UiTM dan setiap bahagian bagi memastikan kepuasan hati warga kampus. Saluran maklumbalas pelajar adalah melalui Kaunter, e-Aduan, Borang AMP, Akhbar, Melalui Elektronik (e-mel, whatsapp, SMS), hadir sendiri, melalui Kementerian Pengajian Tinggi (KPT), Biro Pengaduan Awam (BPA), Facebook rasmi, Instagram dan laman sesawang seperti yang di lihat di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.3a. Majoriti aduan dan maklumbalas iaitu 90% dibuat melalui lain-lain cara termasuklah di Facebook berbanding hanya 10% melalui sumber elektronik iaitu emel, whatsapp dan SMS seperti yang boleh dilihat di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.3b. Berdasarkan UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.3b dan UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Rajah 3.4.3a, 80% daripada **aduan yang dibuat dapat diselesaikan dalam masa sehari sahaja** manakala aduan yang selebihnya diselesaikan dalam masa tidak lebih dari 14 hari selepas aduan dibuat.

Setiap laporan dan aduan yang dibuat juga mempunyai proses kerja seperti yang boleh dilihat di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Rajah 3.4.3b. Setiap aduan yang dilaporkan diterima dan direkod sebelum disiasat kesahihan aduan tersebut. Jawatankuasa (JK) Kecil akan mengambil tindakan proaktif dalam menyelesaikan aduan dan maklum balas pelajar sebelum pegawai bertanggungjawab ambil tindakan seterusnya. Pelaksanaan tindakan pembetulan dan pencegahan terhadap aduan yang diterima dibuat dan makluman status aduan diberikan kepada pengadu. Selepas itu, pemantauan nilai keberkesanan dibuat oleh JK yang terlibat. Seterusnya, Jawatankuasa aduan dan maklumbalas pelajar akan mengemaskini rekod aduan sebelum menyerahkan ringkasan laporan bulanan beserta bukti kepada jawatankuasa aduan dan maklumbalas pelajar. Akhir sekali, laporan maklum balas dan aduan diserahkan kepada Koordinator UKK untuk dibentangkan dalam mesyuarat JKEN.

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_T01_TB04_TC03_20221_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Jadual 3.4.3a_Saluran Aduan Dan Pertanyaan.pdf](#)
2. [K0024_T01_TB04_TC03_20222_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Jadual 3.4.3b_Ringkasan.pdf](#)
3. [K0024_T01_TB04_TC03_20223_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Rajah 3.4.3a_Ringkasan Aduan.pdf](#)
4. [K0024_T01_TB04_TC03_20224_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Rajah 3.4.3b_Carta Alir.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pembudayaan penyampaian perkhidmatan secara maya telah dilaksanakan dikalangan pelajar agar mencapai kualiti pendidikan yang berkesan dapat disampaikan semasa pandemik Covid-19 melanda. Seiring dengan dengan perkembangan agenda Education 5.0 @UiTM, pelbagai program latihan tentang kaedah pelaksanaan penyampaian perkhidmatan secara atas talian, penggunaan aplikasi dan teknologi baharu telah disebarluas kepada pensyarah dan pelajar agar proses P&P menjadi lebih interaktif dan berkesan. Pembudayaan sistem kerja secara maya juga memberi kesan positif dalam penambahbaikan kualiti penyampaian perkhidmatan di UiTMCT. Inovasi yang dihasilkan oleh setiap bahagian dan fakulti ini dapat mengurangkan permasalahan kerja, menjimatkan masa dan mempercepatkan proses seperti di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.5.1. Keberkesanan penambahbaikan perkhidmatan juga dapat dibuktikan dengan adanya pembudayaan penganjuran program secara maya yang boleh meningkatkan visibiliti pelajar dan UiTMCT. Kepimpinan Kanan UiTMCT menggalakkan pelajar untuk menganjurkan program secara maya yang dilihat lebih berkesan untuk melibatkan diri dengan komuniti setempat, pelanggan luar, pihak industri, sekolah dan universiti luar.

Pembudayaan program yang dibuat secara maya telah meningkatkan lagi jumlah aktiviti Knowledge Transfer Programmes (KTP), program perkongsian ilmu bersama alumni dan pakar luar dan program SULAM secara maya seperti yang dapat dilihat di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.5.2. Program secara maya memberikan kelebihan kepada pelajar untuk menyebarkan pengetahuan ke semua peringkat tanpa ada had bilangan peserta di samping menjimatkan kos penganjuran. Pembudayaan dan pemeraksanaan program secara maya yang digalakkan kepada semua persatuan dan kelab jelas lebih berkesan dengan adanya peningkatan skor PI UiTMCT yang melibatkan pelajar dari tahun sebelumnya.

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_T01_TB05_20221_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Jadual 3.5.1_Pembudayaan Inovasi.pdf](#)
2. [K0024_T01_TB05_20222_UiTMCT_Lampiran Tumpuan kepada Pelanggan Jadual 3.5.2.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Data, maklumat dan aset ilmu merupakan elemen-elemen penting bagi meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi UiTMCT selari dengan meletakkan Penyampaian Perkhidmatan: Pembangunan Pelajar (PP:PP) sebagai fokus utama berdasarkan Model Graduan Sinergi Holistik melalui kecemerlangan Akademik, Kemahiran, Kepimpinan, Keusahawanan dan Kesukarelawan. Model perancangan (Plan), pelaksanaan (Do), pemantauan (Check) dan tindakan penambahbaikan (Act), PDCA telah digunakan di dalam proses-proses utama penyampaian perkhidmatan bagi tujuan penambahbaikan dan penghasilan inovasi.

Di UiTMCT, bahagian/unit bertanggungjawab menguruskan semua proses utama bermula dengan membuat perancangan dan formulasi berdasarkan Pelan Strategik UiTM 2025 dan Objektif Kualiti 2020-2025. Kesemua Petunjuk Prestasi (PI), data, statistik dan maklumat yang digunakan untuk mengukur prestasi secara khusus, memantau operasi serta pencapaian keseluruhan sistem ditentukan dan disemak oleh pihak pengurusan bagi melaksanakan pembangunan dan penambahbaikan yang berterusan. Seterusnya pelaksanaan inisiatif dibuat secara sistematik dan efektif bagi memastikan objektif strategik dapat dicapai. Pemantauan dan pengukuran prestasi dibuat bagi mengukur keberkesanan inisiatif strategik yang dijalankan. Hasil daripada pemantauan dan pengukuran prestasi, bahagian/unit akan membuat penilaian dan semakan semula bagi menentukan samada objektif strategik adalah relevan dan signifikan. Melalui Bengkel Perancangan Strategik, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), JKEN Khas PS, Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM), Pengurusan Eksekutif dan semua PTJ setiap bahagian membincangkan mekanisma pengukuran dan pencapaian UiTMCT.

UiTMCT optimis dalam menjalankan proses memilih, mengumpul, menajar dan mengintegrasikan data dan maklumat secara kolektif serta dianalisis secara efektif yang dilaksanakan oleh PTJ setiap bahagian dan jabatan supaya mencapai Pelan Strategik UiTM 2025 yang disasarkan. Budaya penjimatan dan belanjawan berhemah diterapkan dalam pelaksanaan PI yang ditetapkan. Hasil pencapaian UiTMCT disebar luas kepada warga kampus, pihak berkepentingan dan pemegang taruh melalui pelbagai platform yang diguna pakai di mana konsep digitalisasi diutamakan. Ia dibuktikan melalui melalui beberapa aktiviti/program yang telah dijalankan seperti menjalankan jalinan Kerjasama (MoU dan MoA) dengan pelbagai pihak. Penyebarluasan membantu proses membuat keputusan berdasarkan fakta serta penambahbaikan bermatlamat dan menghasilkan inovasi terhadap proses kerja. Ia dapat diterjemah dalam penglibatan pertandingan-pertandingan inovasi yang melibatkan pelajar sehingga ke peringkat antarabangsa.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengumpulan data yang dilaksanakan adalah berasaskan kepada program dan aktiviti yang selaras dengan Perancangan Strategik (PS) UiTMCT yang dijadikan asas kepada pengukuran dan disejajarkan dengan model PDCA. Kemampuan sistem bahagian Infostruktur, Unit Komunikasi Korporat (UKK), Bahagian Pengurusan Fasilitas (BPF), Pejabat Pentadbiran, Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP), Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA) dan lain-lain bahagian yang berkaitan amat dititikberatkan. Setiap bahagian dalam UiTMCT menentukan skor PI yang mampu dicapai. Maklumat dan hasil perbincangan yang diperolehi melalui Bengkel PS pada awal tahun, MKSP dan Mesyuarat JKEN (Khas) Perancangan Strategik (PS) yang dihadiri oleh semua PTJ sangat membantu pihak pengurusan dalam menentukan mekanisme pengukuran yang paling berkesan terhadap PI serta Objektif Strategik yang telah disasarkan dan perlu dicapai. **Data - data yang dikumpulkan dan disusun mengikut pecahan Data Perbandingan dan Data Pihak Berkepentingan** sebelum penentuan pengukuran dimuktamadkan, Pengurusan Eksekutif membuat semakan akhir untuk memastikan kompetensi teras, cabaran strategik, serta keseimbangan terhadap keperluan pelanggan dan pihak berkepentingan.

i. Data Perbandingan

Penggunaan petunjuk-petunjuk prestasi utama (PI) merupakan satu kaedah untuk mengukur kualiti penyampaian setiap bahagian/unit kepada pelanggan serta menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan teras sedia ada. Pengukuran prestasi terbahagi kepada dua iaitu prestasi jangka panjang dan prestasi jangka pendek. **Pengukuran utama prestasi jangka panjang dibuat berdasarkan Perancangan Strategik Induk UiTM2025** dan dipanjangkan melalui medium yang digunakan iaitu Mesyuarat JKEN (Khas) PS. UiTMCT telah mengaplikasi kaedah perbandingan data terutamanya dengan pesaing terhampir. Sumber maklumat pesaing terhampir dan purata pencapaian keseluruhan sistem UiTM digunakan untuk menganalisis prestasi dan kedudukan UiTMCT secara keseluruhannya. **Data perbandingan juga merupakan antara elemen utama semakan PI untuk menilai prestasi semasa dan pencapaian UiTMCT** berbanding kampus cawangan lain. Data-data sasaran dan pencapaian dimuat naik dalam pengkalan data BTU. Data-data ini membantu UiTMCT untuk mengenal pasti jurang dan peluang penambahbaikan bagi menetapkan matlamat yang perlu dicapai pada masa hadapan. UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.2.1 menunjukkan peningkatan prestasi UiTMCT yang ketara berbanding tahun-tahun sebelumnya.

ii. Data Pihak Berkepentingan

Mekanisma pengukuran yang dilaksanakan oleh UiTMCT merangkumi *Student Feedback Online* (SuFO), Profesionalisme Pensyarah (PRO-PENS), analisis CDL-CQI, instrumen CerBiS (Ceria, Bersih dan Selamat), maklumbalas majikan terhadap pelajar LI dan pemantauan pensyarah pada pelajar *work-based learning* (WBL). Setiap bahagian dan unit dalam UiTMCT memainkan peranan penting dalam **menjalankan kajian sepanjang tahun dan melakukan analisis secara berkala melalui instrumen yang berkaitan.**

UiTMCT meletakkan sasaran bagi setiap PI dan peratusan sebenar yang dicapai akan dianalisis pada setiap tahun untuk dibandingkan dengan sasaran dan pesaing terhampir. Dengan ini, UiTMCT dapat mengenal pasti jurang kekuatan dan kelemahan tadbir urus organisasi dalam memenuhi keperluan pelanggan. Data kepuasan pelanggan pihak berkepentingan ini turut dimuat naik dalam sistem pengumpulan data BTU untuk analisa pencapaian.

Selain itu, UiTMCT juga sangat mengambil berat tentang pihak berkepentingan yang melibatkan pelajar terutama apabila kaedah Open and Distance Learning (ODL) dilaksanakan. Sebagai contoh, UiTMCT telah menyediakan beberapa SMART CLASSROOM untuk kemudahan pembelajaran dan pengajaran (PnP).

SENARAI BUKTI:

1. [K0024_A01_AB02_20221_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.2.1_Rumusan Perbandingan Pencapaian Prestasi UiTMCT 2016_2021.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTMCT berintegriti dalam mengurus dan mengumpul data dan maklumat di mana setiap PTJ perlu melaksanakan **3 peringkat proses iaitu sedia, semak dan lulus-kongsi**. Pelbagai medium yang efektif digunakan bagi pengumpulan dan pengemaskinian maklumat-maklumat terkini seperti pekeliling, e-mel rasmi, borang maklum balas dan rekod bertulis. Penggunaan teknologi dalam talian seperti *Onedrive, Google Drive, Google Form, WhatsApp, telegram, Facebook*, juga digunakan supaya maklumat mudah dikumpul dan dikongsi kepada pengguna yang lain.

Kaedah penyebaran maklumat secara berperingkat dan berterusan penting bagi memastikan setiap maklumat dipanjangkan ke semua warga UiTMCT. **Mekanisma** yang digunakan bagi mengekalkan ketepatan dan integriti dalam menyalurkan maklumat adalah melalui **bahan bercetak dan media elektronik seperti Portal *i-Staf*, media sosial, e-mel, mesyuarat serta pekeliling memberi keberhasilan yang positif terhadap penerimaan, respon dan pemakluman maklumat secara tepat dan konsisten** (UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.3.1). Mesyuarat diadakan secara berkala di semua peringkat bagi memastikan Visi, Misi, Nilai, perancangan strategik dan objektif kualiti UiTM dapat disampaikan kepada semua unit dengan tepat dan berkesan. **Penyebarnya maklumat dengan pihak luar juga dilakukan yang menjurus kepada aplikasi ilmu dan meningkatkan pembelajaran sepanjang hayat**. Sebagai contoh, sesi perkongsian ilmu dengan universiti antarabangsa kerap dilaksanakan hasil dari MoU yang ditandatangani dan juga konferensi akademik yang dilaksanakan oleh UiTMCT (UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.3.2).

Item ukuran dan prestasi disemak dan dianalisa melalui pemantauan dan perbincangan yang dilakukan secara berkala melalui PS UiTMCT, mesyuarat ketua unit berkaitan. Hasilnya dibentangkan dalam Bengkel Semakan PS, MKSP, JKEN dan JAN sebagai langkah semakan dan tindakan pembetulan dibuat mengikut keperluan. Semakan dijalankan bagi memperkemas kaedah Petunjuk Prestasi dan pencapaian Objektif Kualiti. Data – data hasil dari penganalisaan diukur secara graf perbandingan dan kaedah peratusan serta perbandingan peratusan. Keberkesanan kaedah yang digunakan dalam pengumpulan, penganalisaan data dan penyebarnya terhadap maklumat, objektif kualiti, perancangan strategik dibuktikan melalui pencapaian 6 bintang skor i-UiTM untuk petunjuk prestasi 2021 (Skor 98%). (UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.2.1)

Proses audit dalam, audit luar dan audit khas juga dijalankan secara berkala bagi memastikan ketepatan, integriti, dan kebolehpercayaan sesuatu proses kerja mengikut standard yang ditetapkan. Pelaksanaan Audit Dalam terdiri daripada pasukan Audit Dalam yang diketuai oleh Ketua Sistem Audit (KSA) dan ahli Jawatankuasa Audit Dalam yang telah dilantik. Proses P&P dan proses-proses kritikal lain seperti proses pengendalian peperiksaan akhir diberi keutamaan dalam pengauditan bagi memastikan sistem utama tadbir urus organisasi mengikut standard yang ditetapkan. Audit Kewajaran Sumber Manusia UiTMCT juga dilakukan bagi mengoptimalkan penggunaan sumber manusia dan kewajaran penempatan dan bilangan staf. Keputusan audit dibentangkan dalam Mesyuarat Penutup Audit Dalam dan dibawa ke MKSP supaya dapat diambil maklum oleh semua pihak dan bahagian (UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.3.3). Audit Akreditasi berdasarkan *Malaysian Qualification Framework* (MQF) dan badan-badan professional seperti *ETAC* dan *MBOT* juga dilaksanakan untuk memastikan kebolehpercayaan dan nilai integriti bertepatan dengan keperluan organisasi.

Dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan UiTMCT, proses penilaian prestasi pensyarah dinilai melalui Laporan Teaching Effectiveness Index (TEX) yang merangkumi 3 item iaitu Profesionalisme Pensyarah (PRO-PENS), *Student Feedback Online* (SuFO) dan juga Teaching Self Evaluation (TESA) seperti yang dilaporkan dalam UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.3.4, juga diambil kira dalam menambahbaik prestasi sesuatu program akademik (UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.3.5)

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_A01_AB03_20221_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.3.1_Ccontoh Penyebaran Maklumat.pdf](#)
2. [K0024_A01_AB03_20222_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.3.2_MoU dan Konferensi Akademik.pdf](#)
3. [K0024_A01_AB03_20223_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.3.3_Minit Mesyuarat MKSP Laporan Audit Dalam \(1\).pdf](#)
4. [K0024_A01_AB03_20224_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.3.4_TEX.pdf](#)
5. [K0024_A01_AB03_20225_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.3.5_Infografik Kaedah Metodologi Pengukuran Penyampaian Perkhidmatan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepimpinan kanan UiTMCT mengambil pendekatan bahawa perkongsian maklumat dengan semua warga, pemegang taruh dan bahagian / unit yang terlibat. Hasil penganalisan data digunakan untuk penambahbaikan prestasi bidang tumpuan pilihan jabatan dengan perkongsian maklumat melalui laman sesawang UiTMCT, emel rasmi, mesyuarat pengurusan, program Misi Akademik, program dialog, kain rentang, pekeliling, seminar dan bengkel serta pelbagai saluran penyampaian dan perkongsian maklumat seperti yang dinyatakan dalam UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.1. Kaedah ini merupakan inisiatif dalam pengurusan pengetahuan disamping membudayakan proses kerja secara sistematik, kreatif, berinovatif dan mengamalkan kerja berpasukan seiring dengan tema. UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.1 menunjukkan kaedah dan saluran penyampaian dan perkongsian maklumat di dalam UiTMCT dan semua pengguna dalaman dan luaran. Sudah pasti pelbagai saluran penyampaian dan perkongsian maklumat diwujudkan dan dilaksanakan bagi memastikan setiap pemegang taruh terumatanya pelajar menerima maklumat dengan lebih pantas dan berkesan.

SENARAI BUKTI:

1. [K0024_A01_AB04_AC01_20221_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.1_Saluran Penyampaian dan Perkongsian Data dan Maklumat .pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Seterusnya risiko pengurusan data dan maklumat diuruskan dengan sistematik dan efisien. Bagi memastikan data dan maklumat penting masih boleh dicapai walaupun dalam keadaan kecemasan atau di luar jangkaan, **UiTMCT mengambil inisiatif menggunakan penstoran alam maya, selain *hardcopy*, sebagai medium penyimpanan maklumat, iaitu menggunakan *Google Drive* dan *OneDrive*.** UiTMCT juga membuat penyimpanan rekod secara manual seperti fail peribadi di Unit Rekod Pelajar. Fail, buku log dan rekod bahagian sentiasa dikemaskini dan diindeks untuk memudahkan rujukan. Data boleh diakses dan dikemaskini pada bila-bila dan di mana sahaja. **UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.2.1 menjelaskan contoh kaedah risiko pengukuran, pengurusan pengetahuan dan tindakan pencegahan risiko yang dikenalpasti dan diaplikasi oleh UiTMCT.** Berdasarkan proses utama yang telah dirancang dalam perancangan strategik, bahagian/unit lain juga sentiasa mengambil berat berkenaan sebarang risiko yang mungkin berlaku dan boleh menghalang ke arah kemajuan pencapaian PTJ. Setiap bahagian/unit perlu mengenalpasti risiko dan mengesahkan risiko mengikut keutamaan sebagai langkah pencegahan awal atau tindakan kawalan terhadap risiko yang dihadapi serta bakal dihadapi oleh setiap PTJ. **Penerangan berkenaan kenalpasti risiko tersebut bagi setiap unit telah diperincikan dalam UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.2.2.** UiTMCT juga mempunyai Unit Pengurusan Risiko (UPR) yang bertanggungjawab dalam memastikan risiko dikenalpasti, **langkah – langkah pencegahan** diambil dan aktiviti – aktiviti kesedaran dilaksanakan seperti yang dilaporkan oleh UPR dalam **UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.2.3.** **Selain daripada itu, setiap aktiviti pelajar, pihak HEA/HEP memastikan permohonan disertai dengan Analisa risiko Kerja/Aktiviti seperti dalam UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.2.4.** **Laporan Pengukuran Risiko di UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.2.5 menunjukkan contoh pemantauan risiko yang dilakukan yang melibatkan aktiviti kuliah dan makmal pelajar.**

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_A01_AB04_AC02_20221_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.2.1_Pembendungan Risiko Kehilangan Data.pdf](#)
2. [K0024_A01_AB04_AC02_20222_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.2.2_Contoh Pemantauan. Kenal pasti Risiko dan Penambahbaikan.pdf](#)
3. [K0024_A01_AB04_AC02_20223_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.2.3_Laporan Aktiviti UPR.pdf](#)
4. [K0024_A01_AB04_AC02_20224_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.2.4_Analisa Risiko Kerja Aktiviti.pdf](#)
5. [K0024_A01_AB04_AC02_20225_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.2.5_Pemantauan Risiko.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil tindakan dianalisis dan dikaji semula untuk penambahbaikan melalui MKSP yang dilaksanakan dengan kekerapan mesyuarat dua kali dalam tempoh setahun yang dipengerusikan oleh Rektor UiTMCT. Data pencapaian objektif kualiti setiap bahagian/fakulti/jabatan/unit dibentangkan oleh Ketua Unit Kualiti (KUK). Pencapaian objektif kualiti dibincangkan dan tindakan penambahbaikan diputuskan dalam mesyuarat tersebut. Sebagai contoh, objektif kualiti yang berkaitan dengan bidang tumpuan PP:PP iaitu memastikan sekurang-kurangnya 5 aktiviti keusahawanan pelajar (skala universiti) dijalankan pada setiap tahun telah mencapai sasaran yang ditetapkan seperti yang dilaporkan (UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.3.1).

Selain itu, **hasil tindakan PI juga dianalisis dan dilaporkan melalui JKEN Khas (PS).** Hasil analisa prestasi digunakan untuk kajian semula pengurusan dalam menghasilkan inovasi yang menambahbaik penyampaian perkhidmatan melalui pencapaian dalam hubungan dengan universiti-universiti luar dan industri. UiTMCT telah mengorak langkah dalam menjalinkan hubungan dengan agensi peringkat kebangsaan dan antarabangsa dengan menandatangani **13 MoU dengan universiti- universiti antarabangsa dan industri pada tahun 2021 (UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.3.2).** Lonjakan ini menjadikan amalan perkongsian oleh UiTMCT merupakan amalan terbaik bagi meningkatkan kepakaran dan kompetensi staf akademik yang menyumbang kepada pembangunan pelajar yang lebih dinamik dan keternampakan. **UiTMCT juga berjaya memperolehi geran dari pelbagai agensi yang bernilai RM977,272.00 pada tahun 2021 ((UiTMCT_ Lampiran Pengukuran 4.4.3.3)**

Data pencapaian dan perbandingan pencapaian dengan tahun-tahun sebelumnya juga telah membuktikan bahawa pelajar UiTMCT berada pada tahap yang optimum selari dengan objektif untuk menghasilkan pelajar yang berkualiti dan berdaya saing dalam mencapai **Visibiliti Pelajar Dinamik bagi melahirkan Graduan Holistik.** Antara **impak hasil utama pelaksanaan strategik** juga dapat dinilai melalui anugerah-anugerah yang diperoleh melalui penglibatan pelajar dalam pelbagai aktiviti di peringkat universiti, kebangsaan dan antarabangsa seperti dalam **UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.3.4.** Selain itu, pelbagai **aktiviti keusahawanan dilakukan oleh MASMED bagi menggalakkan aktiviti keusahawanan pelajar seperti yang dilaporkan dalam UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.3.5.**

Proses penambahbaikan prestasi peringkat dalaman dititikberatkan melalui Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMCT. Setiap bahagian diminta mendaftarkan risiko dan setiap risiko akan diambil tindakan penambahbaikan dengan segera dan berkesan. Log tindakan penyelesaian akan dikeluarkan sebagai panduan pelaksanaan aktiviti atau tindakan susulan dalam memastikan sasaran pada tahun berikutnya dapat dicapai secara optimum.

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_A01_AB04_AC03_20221_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.3.3_Senarai geran yang diperolehi pada tahun 2021.pdf](#)
2. [K0024_A01_AB04_AC03_20222_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.3.1_Laporan Pencapaian Objektif Kualiti MKSP Bil.2-2021.pdf](#)
3. [K0024_A01_AB04_AC03_20223_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.3.2_Senarai MoU MoA .pdf](#)
4. [K0024_A01_AB04_AC03_20224_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.3.4_Contoh Penglibatan pelajar peringkat kebangsaan dan antarabangsa.pdf](#)
5. [K0024_A01_AB04_AC03_20225_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.3.5_Laporan MASMED.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Keutamaan penambahbaikan, inovasi dan pelan tindakan diintegrasikan kepada seluruh warga kampus dengan menggunakan pelbagai mekanisma komunikasi berkesan seperti mesyuarat, dialog, taklimat, laman sesawang dan emel rasmi sejajar dengan fokus UiTMCT bagi mewujudkan **Agile and Friendly Governance**. Berdasarkan data yang dikumpul dan dianalisis, terdapat banyak penambahbaikan yang telah dilaksanakan di UiTMCT. UiTMCT telah mewujudkan rakan-rakan strategik yang dapat membantu meningkatkan visibiliti dan imej kampus (UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.4.3.2).

Dalam meningkatkan **visibiliti** dan imej kampus juga, UiTMCT telah melaksanakan **projek ebook Cerita Kampus** yang dikeluarkan 2 kali dalam setahun yang boleh di akses secara atas talian melalui pautan <https://fliphtml5.com/bookcase/fyzls>. Pencapaian dan aktiviti semasa kampus sentiasa diwar-warkan di dalam media sosial dan juga media massa. **Perkongsian kepakaran staf dan aktiviti pelajar turut dilaksanakan melalui Studio UiTMCT, Studio HEP dan live streaming di Youtube (UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.5.1).**

Dengan menggunakan **instrumen pengukuran CerBis**, satu petunjuk yang memaparkan purata indeks persepsi persekitaran UiTMCT dapat dihasilkan. Ianya bertujuan untuk mewujudkan persekitaran UiTMCT yang berkonsepkan CerBiS iaitu Ceria, Bersih dan Selamat. Kaji selidik ini dilaksanakan pada kekerapan satu kali setahun yang melibatkan semua pelajar dan staf UiTMCT. **Hasil analisa CerBis menunjukkan persekitaran kampus UiTMCT berada dalam keadaan yang memuaskan (UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.5.2).**

Proses penambakan prestasi membantu UiTMCT mengenal pasti kelemahan seterusnya mengambil tindakan pencegahan, penambahbaikan dan pembetulan sekiranya tersasar dari matlamat yang ditetapkan. **Bagi mencapai kecemerlangan PP:PP, HEP telah mewujudkan platform *google sites* HEP sebagai inisiatif mengumpul dan merekod semua aktiviti pelajar melalui pautan [UiTM Cawangan Terengganu \(google.com\)](https://sites.google.com).** Sebagai contoh, laporan projek kemahiran insaniah di bawah **projek khas TRHEP telah direkodkan yang menunjukkan semua PI di bawah HEP mencapai sasaran yang melebihi minimum (UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.5.3).** Selain daripada itu, bagi mencapai kecemerlangan akademik, BHEA mengerakkan inisiatif untuk mewujudkan program baharu, menyelaras proses semakan kurikulum dan akreditasi program. BHEA juga menggalakkan kolaborasi akademik dalam PnP dan menyediakan program *Inbound - Outbound* kepada pelajar bagi meningkatkan hubungan antara pelajar dengan pihak luar.

Laporan analisis latihan industri pelajar juga dilaksanakan bagi mengukur tahap kepuasan majikan terhadap bakal graduan UiTMCT yang menjalani latihan industri di beberapa industri berkaitan. **Secara keseluruhannya pola pencapaian pelatih di UiTMCT adalah cemerlang (UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.5.4)**

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_A01_AB05_20221_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.5.1_Contoh Program dari Studio UiTMCT.pdf](#)
2. [K0024_A01_AB05_20222_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.5.2_Laporan CerBis.pdf](#)
3. [K0024_A01_AB05_20223_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.5.3_Laporan Projek Kemahiran Insaniah.pdf](#)
4. [K0024_A01_AB05_20224_UiTMCT_Lampiran Pengukuran 4.5.4_Laporan analisis latihan industri pelajar.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Penglibatan warga dalam menjayakan agenda universiti merupakan salah satu perkara yang diberi perhatian oleh pihak pengurusan UiTM Cawangan Terengganu (UiTMCT). Motivasi, latihan berterusan sepanjang tahun, galakan pemimpin, peluang kenaikan pangkat dan juga anugerah atas pencapaian cemerlang adalah unsur-unsur yang dikenalpasti dapat meningkatkan penglibatan semua warga.

Motivasi di kalangan staf untuk UiTMCT mencapai petunjuk prestasi (PI) dipertingkatkan melalui kenaikan pangkat, anugerah, hebahan poster pencapaian, surat penghargaan serta menyediakan persekitaran kerja yang selamat dan kondusif. Staf yang kompeten dapat membantu dalam pembangunan pelajar disamping meningkatkan kecemerlangan warga.

UiTMCT amat menitikberatkan penglibatan keseluruhan warganya di samping menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dalam usaha menjayakan visi, misi dan objektif strategik dan pelan-pelan tindakan UiTM amnya dan juga UiTMCT. Perkara ini selari dengan perancangan strategik UiTMCT yang menjadi teras dan sumber rujukan utama dalam merancang segala aktiviti yang melibatkan sumber manusia bagi menentukan hala tuju dalam **penyampaian perkhidmatan** dan juga tumpuan kepada **pembangunan pelajar**. Bahagian Pentadbiran merupakan nadi utama kepada pengurusan UiTMCT. Bahagian ini senantiasa peka dengan pengurusan sumber manusia supaya berada di tahap optimum dan mencukupi.

UiTMCT telah mengambil langkah proaktif untuk mewujudkan tenaga kerja yang baik serta suasana persekitaran kerja yang sihat melalui pembudayaan **Fokus UiTM 2020-2025** yang telah diikuti sejak 2020. Enam (6) fokus utama yang dijalankan adalah melalui *University Happiness Index*, Kecemerlangan Warga, *Smart & Green campus*, *Visibility/Imej Kampus*, *Penjimatan & Penjanaan*, dan *Agile & Friendly Governance* bagi mencapai objektif persekitaran kerja yang sihat dan selamat. Hasil dari enam (6) fokus utama ini telah menyumbang kepada pencapaian dalam perancangan strategik.

Maklumat pencapaian warga serta semua program yang telah dijalankan di UiTMCT sepanjang tahun 2021 dikumpul dan dirakamkan dalam penerbitan digital **Cerita Kampus** yang boleh diakses secara dalam talian melalui pautan berikut <https://fliphtml5.com/bookcase/fyzls>. Penghasilan sulung Cerita Kampus melalui medium digital adalah bertujuan untuk mengumpul segala bukti terhadap aktiviti-aktiviti yang dijalankan sepanjang tahun.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengurusan Sumber Manusia

Sumber manusia merupakan medium **penyampaian perkhidmatan maklumat** yang tepat dan berkesan di UiTMCT. Arahan pentadbiran atau pekeliling daripada Pengajian Tinggi (KPT), UiTM induk dan pihak pengurusan UiTMCT disalurkan kepada semua warga secara sistematik. Arahan pentadbiran atau pekeliling berkenaan hal ehwal pentadbiran telah dirancang agar maklumat dan tindakan diambil dalam tempoh yang telah ditetapkan. Dialog Bersama Rektor, Amanat Tahun Baru Rektor dan Amanat Naib Canselor telah diadakan secara hibrid bagi memastikan penyampaian maklumat secara terus, telus dan berkesan. Program-program ini membuka peluang bagi staf pentadbiran dan akademik mengetengahkan isu, bertukar maklumat dan mencari jalan penyelesaian bagi memastikan kecemerlangan warga di tahap yang baik.

Bagi meningkatkan kompetensi warga, pelbagai latihan dan kursus yang berkaitan dijalankan bagi mendokong **Model Graduan Sinergi Holistik**. Pengurusan komited memastikan semua warga mendapat peluang menjalani latihan 42 jam setahun dengan nisbah jam 15:15:12 bagi kompetensi umum, khusus dan *Information and Communication Technology (ICT)* (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.2.1a dan 5.2.1b).

Kenaikan pangkat merupakan satu inisiatif pihak pengurusan bagi mengiktiraf sumbangan dan pencapaian staf. Ia juga merupakan salah satu kaedah untuk meningkatkan tahap motivasi staf supaya lebih kreatif dan inovatif dalam melaksanakan tanggungjawab yang telah diamanahkan. Pemakluman kenaikan pangkat dihantar serta diiklankan melalui emel dan staf portal. Bagi staf sokongan, permohonan dibuat melalui sistem e-kenaikan pangkat. Bagi staf akademik, permohonan adalah melalui temuduga (gred DM54 dan ke atas), borang permohonan, dan secara *time-based* (gred DM52).

Bagi mencapai penyampaian perkhidmatan yang cekap dan efisien khususnya dalam pembangunan pelajar, penstrukturan semula pentadbiran Hal Ehwal Pelajar (HEP) telah dijalankan pada tahun 2021. Penstrukturan ini bertujuan menyampaikan maklumat secara cepat dan tepat serta mengoptimumkan tenaga kerja sumber manusia. Penstrukturan ini juga membantu HEP mengatasi masalah merekod aktiviti pelajar dan penyampaian maklumat kepada pelajar yang tidak setara antara kampus. Wakil ketua unit di kampus satelit (kampus Kuala Terengganu dan Kampus Bukit Besi) perlu melapor dan mendapat persetujuan dari Ketua Unit di kampus Dungun. Skop kerja Ketua Unit telah diperluaskan melalui penstrukturan HEP ini (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.2.1c).

Penghargaan dan Pengiktirafan

Bagi menghargai dan mengiktiraf jasa dan sumbangan staf dalam keberkesanan **kecemerlangan warga**, pelbagai inisiatif dilakukan seperti penyampaian anugerah, pemberian surat penghargaan dan hebahan poster kejayaan. Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) diberi bagi menghargai dan mengiktiraf sumbangan semua warga. Anugerah Akademik Negeri (AAN) diberi kepada staf akademik yang menunjukkan pencapaian cemerlang dalam pengajaran dan pembelajaran (PnP), penemuan ilmu baharu, penerbitan ilmiah dan perkongsian di media massa, penciptaan rekaan kreatif serta pemindahan dan pengembangan ilmu untuk komuniti dan masyarakat (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.2.2a).

Kaedah pengurusan sumber manusia yang baik dapat memastikan universiti menggunakan sumber tenaga kerja secara optimum, penyampaian perkhidmatan yang efektif, dinamik, cepat dan tepat yang seterusnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pemegang taruh.

SENARAI BUKTI:

1. [K0024_S01_SB02_20221_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.2.1a_Jadual Kursus Dan Latihan Yang Telah Diadakan Sepanjang 2021.xlsx - Table 1.pdf](#)

2. [K0024_S01_SB02_20222_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.2.1b_Pencapaian Jam Latihan Staf UiTMCT 2017-2021.pdf](#)
3. [K0024_S01_SB02_20223_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.2.1c_Carta Organisasi Penstrukturan Semula BHEP Bukit Besi.pdf](#)
4. [K0024_S01_SB02_20224_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.2.2a_Gambar Penerima Anugerah Akademik Universiti \(AAN\) 2021.docx.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Staf dan pelajar merupakan aset yang paling bernilai dan berpotensi menyumbang kepada perkembangan dan kemajuan UiTMCT. Bagi mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia, staf perlu memenuhi 42 jam latihan. Pelbagai kursus anjuran UiTM, UiTMCT, *Institute of Leadership and Development* (ILD), dan agensi luar telah dihadiri staf sepanjang tahun 2021 (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.2.1a). Bagi memastikan kepakaran staf dapat dioptimumkan, mereka yang telah menghadiri kursus atau latihan dan berkelayakan dilantik sebagai jurulatih, penceramah dalaman, penasihat atau penganjur program. Beberapa staf akademik turut terlibat sebagai penceramah utama di konferensi peringkat antarabangsa, dan juga menjadi pakar rujuk (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.3a dan UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.3c). Selain itu, kepakaran staf UiTMCT juga mendapat perhatian daripada pihak luar dengan pelantikan sebagai jurulatih sukan bagi pertandingan peringkat antarabangsa (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.3e).

Dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan: pembangunan pelajar (PP:PP), staf yang menghadiri kursus atau latihan yang berkenaan dilantik sebagai jurulatih atau penasihat untuk membimbing pelajar sepanjang proses PnP di kampus. Kepakaran staf dapat dilihat melalui sumbangan yang diberikan sebagai penasihat projek akhir pelajar dan penyertaan di program bertaraf antarabangsa seperti *2nd Graduate Digital Invention Innovation and Design (GDIID) 2021*. Penyampaian perkhidmatan dan kepakaran staf bukan hanya tertumpu kepada bidang akademik sahaja, malah kegiatan kokurikulum juga diambil perhatian (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.3b dan UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.3d)

Penglibatan staf sebagai jurulatih / penasihat / penceramah memberi ruang kepada mereka untuk mengembangkan potensi diri, berkongsi kepakaran, meningkatkan kompetensi serta menambah ilmu dan pengalaman, namun secara tidak langsung telah menyumbang kepada penjimatan kos dan penyampaian perkhidmatan yang cemerlang dalam pembangunan pelajar.

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_S01_SB03_20221_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.3a_Jadual Laporan Pencapaian Dan Kejayaan Warga UiTM 2021.docx.pdf](#)
2. [K0024_S01_SB03_20222_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.3b_Contoh Kepakaran Warga.docx.pdf](#)
3. [K0024_S01_SB03_20223_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.3c_Jadual Profesional Certificate.pdf](#)
4. [K0024_S01_SB03_20224_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.3d_Kejayaan Pensyarah Dan Pelajar.pdf](#)
5. [K0024_S01_SB03_20225_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.3e_Lampiran Surat Lantikan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Tahap kepuasan hati dan aduan sumber manusia terhadap persekitaran dan sistem kerja boleh dilihat melalui kenaikan pangkat, pemberian anugerah, cakna dan prihatin pihak pengurusan UiTMCT dan soalselidik.

Kenaikan pangkat adalah satu imbuhan kepada staf untuk dijadikan sebagai pemangkin dalam pembangunan kerjaya di universiti. Kenaikan pangkat adalah melalui temuduga dan *time-based* bagi staf pentadbiran manakala permohonan melalui template dan kelayakan profesional bagi staf akademik. Sehingga Disember 2021, seramai 44 staf pentadbiran dan 3 orang pensyarah dianugerahkan kenaikan pangkat. Pengiktirafan pihak pengurusan kepada sumbangan staf melalui pemberian APC juga meningkatkan tahap kepuasan hati staf. Untuk tahun 2021, seramai 67 orang telah mendapat APC dalam bidang masing-masing (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.1a).

Pengurusan sentiasa cakna dan prihatin dalam menjaga kebajikan keseluruhan warganya. Bantuan dalam sedekah disalurkan kepada staf yang terkesan dengan penyakit Covid-19 dan banjir (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.1d). Bagi menjamin kelangsungan pelajar pula, bantuan zakat diberikan kepada pelajar yang layak (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.1c).

Tahap kepuasan hati terhadap persekitaran dan sistem kerja sumber manusia pula diukur melalui kajian UiTM Happiness Index (UHI 4.0). UiTMCT telah mencatat sebanyak 73% UHI pada tahun 2021 berbanding tahun sebelum ini 75% (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.1b). Kajian ini turut menunjukkan sedikit penurunan peratusan dalam indeks P.E.R.M.A.I yang merangkumi emosi positif, keterlibatan, hubungan, makna, pencapaian dan infrastruktur. Penurunan ini mungkin dipengaruhi oleh faktor persekitaran tempat kerja yang responden lebih selesa untuk bekerja di dalam kampus berbanding bekerja dari rumah. Bekerja di dalam kampus memberi lebih kesan positif kepada pembangunan universiti untuk penghasilan kerja yang efisien.

Selain UHI 2021, Kaji Selidik CerBiS (Ceria, Bersih dan Selamat) dijalankan untuk mendapatkan pandangan dan persepsi warga terhadap pengurusan persekitaran di UiTMCT yang merangkumi enam (6) bahagian iaitu pengurusan bangunan dan fasiliti, ruang kerja, pengurusan parkir dan lalulintas, pengurusan bekalan elektrik dan air, capaian internet dan, pengurusan persekitaran. Pengisian soal selidik CerBiS telah dilaksanakan sepenuhnya secara dalam talian bermula tahun 2013. Berdasarkan keputusan CerBiS 2021, terdapat sedikit penurunan skor yang diberikan oleh ketiga-tiga kampus (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.1d). Ini kerana jumlah responden yang sangat ketara pada tahun 2021, berbanding tahun sebelumnya. Namun begitu, keseluruhan skor CerBiS 2021 bagi UiTMCT adalah pada tahap yang memuaskan.

SENARAI BUKTI:

1. [K0024_S01_SB04_SC01_20221_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.1a_Gambar Penerima Kenaikan Pangkat Dan APC 2021.pdf](#)
2. [K0024_S01_SB04_SC01_20222_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.1b_Indeks Kegembiraan.pdf](#)
3. [K0024_S01_SB04_SC01_20223_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.1c_Petikan Minit Mesyuarat.pdf](#)
4. [K0024_S01_SB04_SC01_20224_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.1d_Perbandingan Skor CerbiS.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pelaksanaan pengurusan risiko adalah di bawah Unit Pengurusan Risiko UiTM (JPRU) yang terdiri daripada gabungan tiga jawatankuasa iaitu Jawatankuasa Pemilik Risiko (JPR), Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP), dan Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JOBN). Matlamat utama pengurusan risiko adalah untuk meningkatkan kesedaran keseluruhan warga UiTMCT terhadap kewujudan apa jua risiko dalam melaksanakan tugas harian, mengurangkan kekerapan berlakunya gangguan dan meminimumkan impak gangguan tersebut agar **penyampaian perkhidmatan** dapat berjalan lancar bagi **kecemerlangan warga** dan meningkatkan **pembangunan pelajar**.

Susulan peningkatan kes COVID-19, pelaksanaan sekatan pergerakan serta mengambil kira keperluan PnP, perkhidmatan penting perlu kekal berfungsi pada tahap yang memuaskan dan cekap, dan pada masa yang sama memastikan keselamatan dan kebajikan warga UiTM terjamin serta penyampaian maklumat dapat diteruskan, pekeliing dan SOP dikeluarkan untuk rujukan warga (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.2a, UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.2b dan UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.2c). Selain mengekang penularan Covid-19, JPRU juga terlibat dalam pengurusan risiko banjir, pencegahan kebakaran dan audit pemeriksaan kafeteria dan dapur amali Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan. Perancangan dan pelaksanaan pengurusan risiko yang telah ditetapkan ini akan sentiasa dibuat semakan dan kajian semula secara berterusan bagi memastikan keberkesanannya mencapai tahap yang ditetapkan melalui mesyuarat, kursus, latihan dan pemeriksaan seperti yang dinyatakan dalam UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.2d.

Tahap kompetensi staf akademik juga dilihat sebagai salah satu risiko sumber manusia. Pensyarah yang kurang kompeten akan memberi kesan negatif kepada pembangunan pelajar. Pelbagai mekanisme dijalankan untuk mengukur tahap kompetensi pensyarah melalui TESA, SuFO, dan Propens. Mekanisme ini dijalankan secara berkala agar PdP dapat ditambahbaik dan relevan mengikut masa.

Keberkesanan penyampaian PdP bergantung kepada keperluan staf akademik yang mencukupi. Oleh itu, Ketua Pusat Pengajian (KPP) dikehendaki menyediakan unjuran keperluan staf dengan teliti agar keperluan dan nisbah staf mencapai sasaran yang ditetapkan. Hasil dapatan unjuran dapat membantu dalam pengagihan staf mengikut keperluan semasa. Staf akademik yang mencukupi diperlukan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan PdP yang berkesan. Penstrukturan pentadbiran HEP juga mengurangkan kadar risiko staf pentadbiran yang tidak kompeten dan membantu melancarkan urusan penyampai perkhidmatan berkesan kepada pembangunan pelajar

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_S01_SB04_SC02_20221_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.2a_Pekeliing Naib Canselor Bilangan 09 Tahun 2021.pdf](#)
2. [K0024_S01_SB04_SC02_20222_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.2b_Pekeliing Naib Canselor Bilangan 08 Tahun 2021.pdf.pdf](#)
3. [K0024_S01_SB04_SC02_20223_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.2c_SOP pengoperasian kuliah bersemuka UiTMCT 7Nov2021.pdf .pdf](#)
4. [K0024_S01_SB04_SC02_20224_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.2d_Laporan Unit Pengurusan Risiko 2021.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Persekitaran kerja yang kondusif, selamat dan sihat adalah salah satu komponen penting kepada kualiti hidup pekerjaan dan produktiviti organisasi. Ini secara langsung dapat membantu meningkatkan **penyampaian maklumat** yang telus dan juga meningkatkan **pembangunan pelajar**. UiTMCT sentiasa berusaha bagi memastikan persekitaran tempat kerja dan sistem kerja berada pada tahap yang baik melalui:

1. Pemberitahuan tentang arahan pentadbiran dan pekeliling melalui Amanat Tahun Baru Rektor, Mesyuarat Akademik, Perjumpaan bersama Staf Bukan Akademik, MKSP secara dalam talian dan mesyuarat-mesyuarat lain yang berkenaan.
2. Unjuran keperluan staf akademik setiap semester dijalankan bagi mengenalpasti pengawalan dan penggunaan sumber manusia bagi menghasilkan sistem kerja yang berkesan dan efisien.
3. Pengukuran tahap kepuasan hati untuk menilai keberkesanan tindakan dan prestasi semasa UiTMCT melalui *Students Feedback On-Line* (SuFO), e-Aduan Fasiliti, e-Aduan UiTM, Sistem Aduan ICT (UNITS) dan Pemantauan Profesionalisme Pensyarah (PRO-PENS).
4. Kajian UiTM Happiness Index 4.0 Edisi Kedua bagi mengukur Indeks Kegembiraan Staf semasa dalam tempoh pandemik 2021.
5. Soal Selidik CerBiS 2021 (Ceria, Bersih dan Selamat) untuk mengukur persepsi terhadap persekitaran UiTMCT.

Bagi mewujudkan tempat kerja yang selamat ketika era Pandemik Covid-19, kepatuhan pada SOP amat dititikberatkan oleh pihak pengurusan UiTMCT (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.3a). *Hand sanitizer* disediakan di setiap tempat, poster pencegahan penularan dan SOP dipamerkan di papan kenyataan bangunan pejabat serta pelbagai infografik dan garis panduan telah dikeluarkan kepada staf dan pelajar (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.3b dan UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.3c). Maklumat berkaitan Covid-19 SOP Pengurusan UiTMCT juga boleh didapati secara terus dalam talian melalui pautan:

<https://terengganu.uitm.edu.my/index.php/en/component/sppagebuilder?view=page&id=79>

Langkah-langkah seperti yang dinyatakan di atas diambil adalah seiring dengan kemajuan teknologi, penjimatan kos dan mempercepatkan proses kerja agar **penyampaian perkhidmatan** dapat dilakukan secara telus seiring dengan pembangunan pelajar yang mampan. Kemudahan infrastruktur dan infostruktur yang mencukupi dan sempurna dapat mewujudkan persekitaran kerja dan sistem kerja yang kondusif. memenuhi keperluan dalam melaksanakan tugas harian dengan lebih berkesan. Pada masa yang sama, sumber manusia merupakan aset terpenting yang menjadi tonggak berfungsi sebagai pemantau dan pelaksana fungsi utama UiTMCT.

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_S01_SB04_SC03_20221_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.3a_Manual Kaedah Pematuhan Akta COVID 19.pdf](#)
2. [K0024_S01_SB04_SC03_20222_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.3b_Prosedur Kerja Selamat Staf Semasa Covid 19.pdf](#)
3. [K0024_S01_SB04_SC03_20223_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.4.3c_Prosedur Kerja Selamat Pusat Tanggungjawab Semasa Covid 19.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Era pandemik Covid-19 telah mewujudkan pembudayaan norma baru kepada warga UiTMCT. Situasi ini secara tidak langsung meningkatkan penguasaan dan kemahiran warga terhadap aplikasi teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dan proses digitalisasi dalam penyampaian maklumat. Ia perlu disampaikan dan digarap dengan pantas kerana kelewatan menerima maklumat boleh mencetuskan masalah dan kemudaratan lebih besar kepada sesuatu organisasi.

Tahap pembudayaan ICT boleh dilihat melalui inovasi yang dihasilkan oleh warga UiTMCT untuk memudahkan proses PnP. Senarai inovasi boleh dirujuk dalam UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.3d. Selain itu, pembelajaran fleksibel berasaskan *Massive Open Online Course* (MOOC) adalah suatu transformasi dalam PnP abad ke-21 (PAK21) bagi memastikan pelajar tidak ketinggalan dalam pelajaran. Beberapa bengkel dalam talian telah diadakan bagi mempromosikan e-pembelajaran UiTMCT (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.5a). Akses kepada senarai MOOC UiTM boleh didapati melalui pautan <https://ufuture.uitm.edu.my/mooc/index.php>.

Sistem pembayaran *cashless* juga telah diwujudkan seperti bayaran pelekat kenderaan, denda pinjaman buku dan lain-lain.

Bagi memenuhi keperluan 42 jam latihan, pelaksanaan kursus dan latihan diadakan dengan kaedah hibrid (UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.2.1a). Persekitaran kerja hibrid telah membolehkan staf menjadi lebih kreatif dan dinamik. Pembudayaan hibrid ini turut menyumbang kepada penjimatan sumber. Sama ada dari sudut kewangan, tenaga kerja, masa dan kelestarian alam sekitar. Kaedah hibrid memberikan kebebasan dan autonomi kepada warga UiTMCT dalam mencatur urusan kerja dan peribadi masing-masing. Budaya kerja hibrid dijalankan dengan mengambil kira SOP penganjuran majlis yang tidak boleh melebihi kapasiti yang telah ditetapkan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_S01_SB05_20221_UiTMCT_Lampiran Sumber Manusia 5.5a_Bengkel pengenalan kepada MOOC.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTM Cawangan Terengganu (UiTMCT) memastikan setiap program yang ditawarkan mampu menghasilkan graduan yang dinamik, berdaya saing dan mempunyai tahap berkebolehpasaran yang tinggi bagi memenuhi keperluan dan kehendak industri terkini. Operasi-operasi utama dirancang dan disediakan secara sistematik berdasarkan perancangan strategik UiTMCT yang merujuk kepada pelan strategik UiTM (2020-2025), seiring dengan perubahan revolusi industri (pendidikan) dan teknologi semasa.

Menerapkan PDCA dalam operasi-operasi utama UiTMCT melalui pembentukan **Model Sinergi Holistik** yang sejajar dengan enam fokus UiTMCT iaitu *Happiness Index*, Kecemerlangan Warga, *Smart & Green Campus*, Visibiliti/Imej Kampus, Penjimatan & Penjanaan, dan *Agile & Friendly Governance*. Ia membawa kepada Visibiliti Pelajar Dinamik yang merangkumi lima aspek keberhasilan iaitu Kecemerlangan Akademik, Kemahiran, Kepimpinan, Keusahawanan dan Kesukarelawan. Proses perancangan (*plan*) melibatkan penetapan objektif umum dan bahagian, perancangan strategik, fokus dan halatuju UiTMCT. Manakala proses pelaksanaan (*do*) adalah memastikan pengoperasian universiti mematuhi kepada proses-proses utama akademik, bukan akademik dan sokongan. Proses penilaian (*check*) dapat dilihat melalui hasil pelbagai audit, kaji selidik, mesyuarat, maklumbalas pelanggan dan lain-lain. Proses tindakan (*act*) merupakan ruang penambahbaikan dan juga langkah persediaan yang diambil bagi memastikan pengoperasian UiTMCT yang cemerlang. (UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi Rajah 6.3.1)

Pemeriksaan operasi-operasi utama dijalankan melalui Unit Pengurusan Kualiti (UPKu) yang berperanan untuk menggerakkan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UiTMCT. Ia telah ditambah baik melalui integrasi piawaian MS ISO, MQA dan QAEP (iQMS) bermula pada tahun 2016, menggunakan iQMS: Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti [Prosedur Kualiti Pengurusan (PKP) dan Prosedur Kualiti Operasi (PKO)]. Pemetaan terhadap PKP dan PKO sentiasa disemak dan ditambahbaik agar ia kekal relevan dengan keperluan semasa dan selari dengan keperluan bidang tumpuan iaitu **penyampaian perkhidmatan yang menyumbang kepada pembangunan pelajar** (PP:PP) dalam penghasilan **Visibiliti Pelajar Dinamik**. Pemetaan ini disemak dan ditambahbaik supaya proses-proses utama dapat berfungsi seperti yang dikehendaki dan dibenteng kepada pihak pengurusan melalui platform mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), setiap 2 kali setahun. Hasil semakan dan penambahbaikan juga disebarluaskan kepada warga melalui e-mel oleh Penolong Pendaftar atau pemilik proses-proses utama.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik PP:PP boleh dirujuk dengan Petunjuk Prestasi (PI) dan Objektif Kualiti UiTMCT yang seiring dengan PPPM (PT) 2015-2025 dan Rancangan Malaysia Kesebelas (RMK-11) UiTM. Berpandukan pelan strategik UiTMCT pada setiap tahun, pencapaian setiap rancangan UiTMCT dinilai dan dipantau menggunakan satu set Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Petunjuk Prestasi (PI) UiTM 2025 yang telah digunapakai kepada setiap kampus dan fakulti.

Perancangan sistematik terhadap pelaksanaan Petunjuk Prestasi (PI) dan Objektif Kualiti UiTMCT disedia dengan mengambilkira elemen inovasi dan perkongsian pengetahuan dalam proses-proses utama. *Code of Practice for Programme Accreditation* (COPPA) dan *Code of Practice for Institutional Audit* (COPIA) dijadikan sebagai landasan asas kepada proses-proses utama yang terbahagi kepada proses kerja utama akademik dan bukan akademik. Proses utama yang menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik bagi **penyampaian perkhidmatan yang menyumbang kepada pembangunan pelajar** (PP:PP) melibatkan beberapa Prosedur Kualiti Operasi (PKO) dan Prosedur Kualiti Pengurusan (PKP) yang selari dengan fokus keberhasilan bagi bidang tumpuan ini (UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi Jadual 6.2.1 dan UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi Jadual 6.2.2).

SENARAI BUKTI:

1. [K0024_O01_OB02_20221_UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2.1_Prosedur Kualiti Operasi dan Prosedur Kualiti Pengurusan UiTMCT.pdf](#)
2. [K0024_O01_OB02_20222_UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2.2_Proses utama.PDF](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Proses utama sentiasa diurus dan ditambah baik dengan pendekatan sistematik melalui integrasi setiap bahagian/unit UiTMCT dan penyampaian perkhidmatan : pembangunan pelajar (PP:PP). Integrasi yang menerapkan konsep sinergi dalam perancangan, pelaksanaan, penilaian dan penambahbaikan yang menekankan PP:PP terhadap keberhasilan yang disasarkan. Fokus keberhasilan adalah untuk melahirkan Visibiliti Pelajar Dinamik yang bercirikan graduan holistik dalam Akademik, Kemahiran, Kepimpinan, Keusahawanan dan Kesukarelawan. Proses utama yang terlibat dalam menjayakan Model Sinergi Holistik dengan menggunakan Model PDCA boleh dirujuk dalam UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi Rajah 6.3.1.

Penggunaan Model PDCA adalah strategi berterusan UiTMCT seiring dengan petunjuk prestasi (PI) universiti. Ia dilaksanakan dalam merancang, mengurus, mengawal dan menambahbaik tindakan operasi-operasi utama agar terus cemerlang, signifikan dan berimpak tinggi. Ini bagi memastikan objektif dicapai dan penambahbaikan yang berterusan sentiasa menjadi budaya kerja warga UiTMCT (UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi Jadual 6.3.1).

Pelaksanaan proses-proses utama dalam Model Sinergi Holistik tidak hanya bertumpu di peringkat Kampus Dungun, malah digunapakai di semua kampus satelit (Kampus Bukit Besi dan Kampus Kuala Terengganu). Ini bagi memastikan kesaksamaan dan keseragaman operasi-operasi utama digunapakai kepada seluruh warga. Amalan PDCA dan Model Sinergi Holistik ini sentiasa disebarluas kepada warga UiTMCT melalui platform Amanat Rektor (tahunan), MKSP, Telegram, Whatsapp dan e-mel rasmi. Sebagai contoh, perkhidmatan penyampaian maklumat berkaitan peperiksaan, prosedur, pendaftaran pelajar dan juga aktiviti yang melibatkan pelajar disebarluas melalui *Facebook* rasmi HEA dan juga melalui Instagram.

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_O01_OB03_20221_UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi Jadual 6.3.1 Model PDCA.pdf](#)
2. [K0024_O01_OB03_20222_UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi Rajah 6.3.1 Model Sinergi Holistik.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Penyampaian perkhidmatan: pembangunan pelajar (PP:PP) merangkumi objektif strategik atau PI dan PS dari semua bahagian dalam menghasilkan Visibiliti Pelajar Dinamik. Setiap hasil jangkaan yang merangkumi 5 aspek keberhasilan iaitu akademik, kemahiran, kepimpinan, keusahawanan dan kesukarelawan yang memandu pelajar UiTMCT ke arah kelestarian dipantau dan digunakan untuk kajisemula pengurusan bagi memastikan setiap sasaran tercapai.

Model Sinergi Holistik yang berjaya dihayati oleh semua warga kampus memacu kearah keberhasilan dan keupayaan dalam melonjak visibiliti staf dan pelajar UiTMCT. Keberhasilan terhadap pelaksanaan objektif strategik atau PI dan PS dalam bidang tumpuan PP:PP dapat mengubah paradigma pelajar ke arah graduan dinamik yang membawa kepada hasil-hasil jangkaan dalam aspek Kecemerlangan Akademik, Kemahiran, Kepimpinan, Keusahawanan dan Kesukarelawan (UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi Jadual 6.4.1.1).

UiTMCT sentiasa memenuhi keperluan pelanggan dengan melahirkan graduan bumiputera yang profesional, beretika, dan global. Penyampaian perkhidmatan yang efisien bagi keseluruhan sistem universiti membantu UiTMCT melahirkan graduan yang mempunyai pendidikan yang tinggi, kemahiran kepimpinan dan insaniah yang berketerampilan dalam memenuhi keperluan global dengan melahirkan graduan dinamik.

SENARAI BUKTI:

1. [K0024_O01_OB04_OC01_20221_UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1_5 Keberhasilan.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Setiap pengurusan operasi dirancang tindakan pencegahan dengan menggunakan borang kawalan risiko bagi mengenalpasti risiko yang akan berlaku dan tindakan yang perlu diambil sebagai pencegahan awal. Dalam fokus keberhasilan akademik melalui sesi pengajaran dan pembelajaran (PnP) pada tahun 2021, perubahan kaedah PnP secara bersemuka kepada *Open and Distance Learning* (ODL) dilakukan akibat pandemik Covid-19. Kesan pelaksanaan perintah kawalan pergerakan bagi mengekang penularan Covid-19 oleh kerajaan telah memberi impak kepada sektor pendidikan dengan memilih kaedah PnP secara dalam talian bagi memastikan silibus pengajaran dapat disampaikan dengan sebaik mungkin. Bahagian pengurusan PnP juga diuruskan secara dalam talian.

Pelaksanaan pengurusan risiko dalam pengurusan operasi berdasarkan lima aspek keberhasilan diuraikan dalam UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi Jadual 6.4.2. Setiap risiko dibentang, dibincang dan dianalisa melalui Mesyuarat Unit-Unit Pejabat Rektor yang dianggotai oleh Rektor dan kepimpinan kanan UiTMCT serta Ketua/Koordinator Unit., Risiko-risiko ini juga akan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri (JOBN) bagi tujuan pelaksanaan proses-proses kerja. Sebagai contoh, hal kemasukan pelajar baharu dan lama ke kampus semasa wabak Covid-19, penetapan kaedah penghantaran pulang pelajar ke kampung halaman dan SOP yang perlu dikemaskini telah dibincangkan dalam mesyuarat UPR/JOBN.

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_O01_OB04_OC02_20221_UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2_Pengurusan Risiko.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil penganalisan tumpuan operasi dilaksanakan untuk tindakan proses penambahbaikan bagi bidang tumpuan PP:PP adalah berteraskan kepada penghasilan pelajar yang menyeluruh dan bersepadu dari segi intelek, rohani, emosi, jasmani dan sosial ke arah melahirkan graduan dinamik. Piawaian COPIA (pemantauan kualiti akademik) dan ISO (sistem pengurusan kualiti) merupakan gabungan yang diimplimentasikan untuk sistem penambahbaikan bersama Unit Kualiti Pelajar (UniQ) dalam memantau dan audit pelaksanaan aktiviti persatuan/kelab pelajar yang dirangka sendiri oleh pelajar berdasarkan Petunjuk Prestasi (PI) UiTMCT dan Objektif Kualiti persatuan/kelab. UniQ juga berperanan dalam mewujudkan pengukuran, membuat analisa terhadap pencapaian persatuan/kelab melalui sistem ranking persatuan/kelab yang akan dibentangkan kepada warga UiTMCT pada setiap semester. Pencapaian persatuan/kelab disebar melalui platform *Whatsapp*, *Facebook* dan *Telegram*.

Manakala pengukuran penambahbaikan prestasi yang digunapakai UiTMCT adalah melalui audit dalaman, maklum balas/aduan pelanggan, SuFO, Self-Review Report (SRR), Program Self-Review Report (PSRR), Laporan CerBiS dan Mesyuarat JKEN (Khas) Perancangan Strategik. Sepanjang tahun 2021, usahasama dicipta dari segi penambahbaikan secara berterusan berdasarkan model PDCA telah memberi impak besar terhadap keseluruhan sistem pengurusan UiTMCT seperti perincian di UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi Jadual 6.4.3.

UiTMCT membentangkan pencapaian Objektif Kualiti Umum dan Bahagian serta tindakan hasil penganalisan yang diambil oleh sistem sokongan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Selain itu, hasil penambaaikan juga dibentangkan dalam Mesyuarat JKEN, Mesyuarat JAN dan Mesyuarat PENTA. Ini bagi memastikan keberhasilan PP:PP yang berteras Model Sinergi Holistik dapat direalisasikan, tindakan hasil penganalisan juga dikongsi kepada warga jabatan untuk tindakan penambahbaikan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_O01_OB04_OC03_20221_UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3 Sistem Penambahbaikan.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pembudayaan penambahbaikan berterusan dan inovasi dalam proses kerja bagi meningkatkan kualiti operasi dan penyampaian perkhidmatan dilaksanakan melalui pelbagai inisiatif dalaman organisasi. Keterbukaan pengurusan UiTMCT dalam memberi peluang kepada semua tenaga kerja untuk menambak proses kerja dilihat sebagai usaha positif bagi meningkatkan mutu kerja. Setiap pelaksanaan operasi yang berhubung kait antara unit akan diambil maklum berkenaan penambahbaikan agar ianya berterusan dan setiap inovasi hasil idea semua tenaga kerja dibincangkan bersama. Maklumbalas, komen serta cadangan daripada kumpulan sasar, pemegang taruh mahupun tenaga kerja organisasi diambil kira dan dibincangkan bersama samada melalui perbincangan unit, mesyuarat, mahupun melalui platform dalam talian seperti WhatsApp, Telegram, Instagram, mesyuarat, sesi amanat dan sebagainya selari dengan penggunaan capaian maklumat teknologi semasa pengguna.

Pandemik Covid-19 yang bermula pada tahun 2019 sehingga kini telah mempercepatkan revolusi penggunaan teknologi IR4.0 dimana ia telah memudahkan urusan pentadbiran, pengajaran dan pembelajaran warga UiTMCT. Bagi menghadapi cabaran revolusi ini, tenaga kerja UiTMCT bergiat aktif dalam merekacipta berasaskan kepada teknologi baharu yang antara lain menggunakan automasi, analisis dan *big data*, simulasi, integrasi sistem, penggunaan platform digital, *Cloud*, *Internet of Things* (IoT), dan lain-lain. Contoh yang paling ketara adalah penggunaan teknologi cloud dalam PnP dimana penggunaan platform seperti *Google Class*, *Microsoft Team* dan lain-lain telah banyak dimanfaatkan oleh warga UiTMCT. Penambahbaikan operasi ini telah banyak menyumbang kepada pembangunan pelajar kerana setiap maklumat dan bahan pengajaran dan pembelajaran dapat dicapai dengan mudah dan berkesan walaupun dalam pergerakan yang terbatas. Selain itu, bahan rujukan untuk pembelajaran yang disediakan oleh pihak perpustakaan melalui *MobileApp@UiTM Library* juga telah dapat dimanfaatkan oleh semua pelajar. Penambahbaikan dan inovasi ini adalah berdasarkan proses PDCA yang merupakan satu pendekatan digunakan oleh UiTMCT. Selain itu, pengurusan UiTMCT telah merancang Projek Digitalisasi dalam pemerkasaan proses-proses utama UiTMCT.

Pembentangan laporan Projek Digitalisasi dilaksanakan dalam Mesyuarat JKEN (Khas) manakala Laporan Pencapaian Objektif Kualiti Umum dan Bahagian UiTMCT dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) UiTMCT Bil.1/2021 turut membincangkan pendapat dan penambahbaikan dalam mengkaji semula serta merancang setiap strategi bagi memastikan keberhasilan PP:PP tercapai. Pelaksanaan penambahbaikan berterusan ini dapat menggalakkan warga UiTMCT untuk sentiasa memperbaharui pengetahuan dan kemahiran bagi meningkatkan mutu produktiviti kerja serta aktiviti inovasi (UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi Jadual 6.5)

SENARAI BUKTI :

1. [K0024_O01_OB05_20221_UiTMCT_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5_Penambahbaikan dan Inovasi.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

HASIL DARI PELAKSANAAN STRATEGI

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Hasil Pelaksanaan Strategi UiTMCT dinilai dan diukur melalui hasil pencapaian projek-projek khas Perancangan Strategik yang memfokuskan lima (5) keberhasilan iaitu **akademik, kemahiran, kepimpinan, keusahawanan dan kesukarelawan** melalui bidang tumpuan **Penyampaian Perkhidmatan: Pembangunan Pelajar (PP:PP)**. **Model Sinergi Holistik** terus digunapakai bagi mendorong warga **UiTMCT** dalam mencapai objektif dan perancangan strategik yang telah ditetapkan.

Pencapaian hasil pelaksanaan strategik **UiTMCT** 2021 diukur berdasarkan PI yang ditetapkan melalui pelaksanaan sepuluh (10) Projek Khas seperti berikut:

1. Visibiliti (PI 10, 11, 22, 23, 24, 82, 141)
2. Pengantarabangsaan (PI 10, 11, 141, 148)
3. Kecemerlangan akademik (PI 6, 13)
4. MoA/ MoU (PI 182, 183)
5. Kemahiran Insaniah (PI 131 - 144, 146 - 150, 25, 29, 30)
6. Pensijilan
7. Kampus Lestari
8. Penjanaaan Pendapatan
9. Projek Agro
10. Pendigitalan

Hasil pelaksanaan strategik UiTMCT diukur melalui 33 PI yang berkaitan dengan projek khas dalam membantu memantapkan **PP:PP**. Pengukuran prestasi 10 projek tersebut dibahagikan kepada 6 projek utama (Projek 1 - 6) dan 4 projek lain (Projek 7 - 10). Secara keseluruhannya tahap pencapaian hasil perancangan strategik UiTMCT adalah sangat baik dengan **79% pencapaian PI melebihi sasaran** dan **18% PI mencapai sasaran**. Tren pencapaian juga menunjukkan **peningkatan yang positif** dari tahun ke tahun. Ia dapat dilihat melalui data pencapaian pelaporan PS pada 2021 dan perbandingan dengan tahun-tahun sebelumnya iaitu dari 2016 – 2021. Ini secara langsung memberi impak positif kepada *visibility* warga dan kualiti graduan yang dihasilkan. Perbandingan yang dibuat antara kampus cawangan juga menunjukkan hasil pencapaian UiTMCT adalah **setanding** dengan kampus-kampus lain, malah ada pencapaian yang **melebihi** kampus-kampus yang dibuat perbandingan. Impak hasil pencapaian dapat dilihat dengan ketara melalui **pengiktirafan dan penandaarasan** yang dibuat oleh kampus dan organisasi lain. MoU/MoA juga yang berlaku antara beberapa organisasi juga menunjukkan kepercayaan yang diberikan kepada UiTMCT, sekaligus membantu memantapkan penyampaian perkhidmatan dalam membangunkan pelajar dinamik dan graduan holistik.

Sokongan barisan kepimpinan kanan **UiTMCT** yang mantap secara berterusan diberikan kepada staf akademik dalam memperkasakan penyampaian perkhidmatan melalui jaringan

strategik bersama alumni dan industri diterjemahkan melalui bilangan MoU/MoA yang telah ditandatangani serta program kolaborasi, penyelidikan dan perundingan. Di samping itu, pelaksanaan program dan aktiviti berbentuk sinergi dalam amalan penyampaian perkhidmatan dapat memantapkan lagi sistem tadbir urus **UiTMCT** dan dibuktikan dengan kejayaan pencapaian PI yang keseluruhannya melebihi sasaran. Secara keseluruhannya hasil pencapaian **UiTMCT** bagi tahun 2021 amat memberangsangkan dalam menyerlahkan ketampakan barisan kepimpinan kanan universiti. Berdasarkan hasil pencapaian ini, kepimpinan kanan **UiTMCT** mampu untuk menyerlahkan potensi para staf akademik merangkumi prestasi, kualiti, pengiktirafan, inovasi serta perkembangan penyelidikan dalam menyampaikan perkhidmatan khususnya demi pembangunan pelajar di masa hadapan yang lebih cemerlang seterusnya menaikkan nama **UiTMCT** di persada dunia. Ini sekaligus memberikan impak yang sangat tinggi kepada *visibility* pelajar yang dinamik serta mampu meningkatkan kebolehpasaran graduan melalui pementapan pengetahuan, kemahiran dan pengalaman kepada graduan **UiTMCT**.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_K0024_HB02_20221_UiTMCT_Hasil_1_7.1.2 TAHAP \(Level\).pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_K0024_HB03_20222_UiTMCT_Hasil_1_7.1.3 TREN \(Trend\).pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_K0024_HB04_20223_UiTMCT_Hasil_1_7.1.4 PERBANDINGAN_TANDA ARAS \(Comparison_Benchmark\).pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_K0024_HB05_20224_UiTMCT_Hasil_1_7.1.5 KEPENTINGAN \(Importance\) .pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

HASIL DARI TUMPUAN PELANGGAN

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Hasil dari tumpuan pelanggan diukur dan dinilai melalui **penetapan sasaran (PI)** dan **objektif kualiti bahagian / unit**, yang berkaitan dengan **penyampaian perkhidmatan** yang menyumbang kepada **pembangunan pelajar** (pelanggan). Antara pencapaian tersebut adalah:

1. Hasil pencapaian melalui penglibatan pelajar melalui program yang menyokong kepada **keberhasilan pelajar dinamik dan graduan holistik** iaitu:

- a. Program **kepimpinan dan keusahawanan** (PI BHEP dan MASMED)
- b. Program **kesukarelawan dan kemahiran** (PI BHEP, OIA, ICAN)

2. Hasil penilaian **tahap kepuasan hati pelanggan** melalui:

- a. Penilaian Student Feedback Online (SuFO) - menilai tahap kepuasan hati terhadap penyampaian perkhidmatan dan fasiliti PdP
- b. Penilaian skor indeks Ceria, Bersih dan Selamat (CeRBiS) - menilai tahap kepuasan hati terhadap kemudahan dan persekitaran
- c. Penilaian kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di kolej kediaman
- d. Penilaian kepuasan hati pengguna perpustakaan (Perpustakaan Cendekiawan)
- e. Penilaian tindakan terhadap maklum balas / aduan pelanggan
- f. Penilaian majikan terhadap pelatih (latihan industri)

Secara keseluruhannya, UiTMCT **berjaya mencapai** PI dan objektif yang telah ditetapkan berkaitan penglibatan dan kepuasan hati pelanggan dengan **majoriti pencapaian (85%) melebihi sasaran dan 8% mencapai sasaran**. 7% daripada PI / objektif kualiti tidak tercapai sepenuhnya (hampir mencapai sasaran) disebabkan oleh faktor luar kawalan.

Hasil pencapaian dipantau dari semasa ke semasa dengan menganalisis tren pencapaian agar tindakan penambahbaikan dapat diambil dan juga memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkesan. **Sebahagian besar hasil pencapaian** tahap penglibatan pelanggan dan tahap kepuasan hati pelanggan menunjukkan **tren peningkatan yang positif** yang memberikan indikasi bahawa UiTMCT sentiasa mengambil inisiatif dalam meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatannya, terutamanya yang menyumbang kepada **pembangunan pelajar** dan **kebolehpasaran graduan**.

Hasil pencapaian penglibatan dan kepuasan hati pelanggan dibuat **perbandingan dalaman** dan **perbandingan antara kampus cawangan UiTM** untuk menilai tahap keberkesanan penyampaian perkhidmatan yang diberikan oleh UiTMCT. Hasil perbandingan dalaman UiTMCT digunakan bagi mengambil **tindakan penambahbaikan** seperti penstrukturan semula pentadbiran BHEP yang dapat menyelaraskan penerowmakan maklumat dan pembuatan keputusan antara tiga kampus UiTMCT (Kampus Dungun, Kampus Bukit Besi dan Kampus Kuala Terengganu). Perbandingan dalam UiTMCT juga digunakan untuk **menganalisis prestasi terbaik yang boleh dikongsi dan diadaptasi** oleh bahagian/ unit/ fakulti agar penambahbaikan berlaku secara menyeluruh. Perbandingan antara kampus cawangan pula mendapati pencapaian UiTMCT adalah yang **terbaik** berbanding beberapa kampus,

terutamanya dalam permatan Sur U.

Pengukuran hasil pencapaian penglibatan dan kepuasan hati pelanggan telah memberikan **impak positif** kepada UiTMCT, antaranya adalah penstrukturan semula pentadbiran BHEP, penaiktarafan fasiliti, pendigitalan fasiliti, penambahbaikan sistem dan peningkatan keberkesanan penyampaian perkhidmatan. Impak positif juga dapat dilihat melalui **peningkatan keberhasilan pelajar** dan **kebolehpasaran graduan** melalui penganjuran dan penglibatan dalam program berbentuk kemahiran, kepimpinan, keusahawanan dan kesukarelawan. Ini secara tidak langsung menyumbang kepada pembangunan pelajar dinamik yang akhirnya melahirkan graduan holistik yang mempunyai nilai **ESI-iDART** dan mampu bersaing di peringkat kebangsaan dan antarabangsa. Ini sekaligus dapat merealisasikan aspirasi UiTM ke arah **universiti bertaraf global**.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_K0024_HB02_20221_UiTMCT_Hasil_7.2.2 TAHAP \(Level\).pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_K0024_HB03_20222_UiTMCT_Hasil_7.2.3 TREN \(Trend\).pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_K0024_HB04_20223_UiTMCT_Hasil_7.2.4 PERBANDINGAN_TANDA ARAS \(Comparison_Benchmark\).pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_K0024_HB05_20224_UiTMCT_Hasil_7.2.5 KEPENTINGAN \(Importance\).pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

HASIL DARI OPERASI

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Hasil pencapaian tumpuan operasi berfokuskan **penyampaian perkhidmatan** dalam menyumbang kepada **pembangunan pelajar** dapat ditunjukkan melalui **pencapaian PI dan objektif kualiti** bahagian / unit yang berkaitan. Pencapaian ditunjukkan melalui pengukuran perkara berikut:

1. **Penyediaan fasiliti dan perkhidmatan pembangunan pelajar** - bagi memastikan penyampaian perkhidmatan untuk proses utama dapat dijalankan dengan berkesan
2. **Pencapaian akademik pelajar** - bagi menilai pencapaian operasi utama (pelajar memperolehi AD, pelajar memperoleh ANC, pelajar bergraduasi dengan 3.5 untuk ISM dan pelajar bergraduasi dengan 3.0 untuk Diploma)
3. **Kadar *Graduate on Time* (GOT)** - bagi menilai keberkesanan penyampaian perkhidmatan dalam membantu pelajar menamatkan pengajian
4. **Kadar kebolehpasaran graduan (bekerja sendiri)** - bagi menilai keberkesanan penyampaian perkhidmatan dalam memantapkan dan menyediakan pelajar yang dapat menjalankan atau menubuhkan perniagaan (bekerja sendiri)
5. **Pencapaian bidang kemahiran, kemahiran insaniah, program keusahawanan dan program kesukarelawan** - bagi menilai penyampaian perkhidmatan dalam pembangunan pelajar selain daripada kecemerlangan akademik
6. **Pencapaian penyediaan sumber perkhidmatan** - bagi menilai sumber yang digunakan dalam penyampaian perkhidmatan berkaitan operasi utama (fasiliti dan pensyarah)

Pengukuran yang dibuat terhadap perkara di atas mendapati **sebahagian besar tahap pencapaian adalah melebihi sasaran** yang ditetapkan. Sebahagian kecil yang hampir mencapai sasaran adalah disebabkan faktor luar kawalan dan yang memerlukan tindakan penambahbaikan. Ini menunjukkan tahap hasil pencapaian penyampaian perkhidmatan dalam pembangunan pelajar berada pada tahap yang tinggi.

Penilaian hasil pencapaian seterusnya dilihat dengan membandingkan pencapaian tahun semasa (2021) dengan tahun-tahun sebelumnya bagi melihat samada pencapaian semakin meningkat atau sebaliknya. Dengan ini, tindakan penambahbaikan dapat dibuat dan pencapaian dapat dimantapkan bagi tahun-tahun seterusnya. Berdasarkan pengukuran yang dibuat, **majoriti pencapaian menunjukkan tren peningkatan yang positif** terutamanya hasil kecemerlangan akademik pelajar, kadar GOT dan kebolehpasaran graduan.

Perbandingan juga dibuat untuk hasil pencapaian bagi mengenalpasti penanda aras yang boleh dijadikan sebagai panduan untuk **penambahbaikan**, dan juga mengenalpasti **amalan terbaik** yang boleh diadaptasi dan dikongsi. Perbandingan antara kampus-kampus UiTMCT (Kampus Dungun, Kampus Bukit Besi dan Kampus Kuala Terengganu), antara fakulti di UiTMCT dan perbandingan antara kampus cawangan UiTM dibuat untuk tujuan tersebut. Perbandingan dengan organisasi luar tidak dapat dijalankan kerana perbezaan data yang diukur. Berdasarkan perbandingan yang dibuat antara kampus cawangan UiTM, didapati pencapaian UiTMCT adalah yang paling tinggi.

Pencapaian penyampaian perkhidmatan operasi UiTMCT telah menunjukkan **kepentingan dan impak** kepada pelbagai pihak, melalui pelbagai pencapaian. Antara impak utama adalah:

1. **Penambahbaikan pentadbiran** Bahagian HEP
2. **Penambahbaikan sistem**
3. **Penambahbaikan fasiliti**
4. **Pengiktirafan melalui penandaarasan** oleh kampus cawangan dan juga organisasi luar
5. **Pengiktirafan pencapaian pelajar** di peringkat kebangsaan dan antarabangsa
6. **MoU / MoA** dengan pelbagai organisasi di peringkat kebangsaan dan antarabangsa

Secara keseluruhannya, **penyampaian perkhidmatan** dalam **pembangunan pelajar** adalah berkesan dan menyumbang kepada **visibility pelajar dinamik** melalui pelbagai pencapaian samada berbentuk akademik mahupun bukan akademik. Pemantapan dan penyediaan **graduan holistik** oleh UiTMCT telah meningkatkan **kebolehpasaran graduan**, terutamanya yang bekerja sendiri (SE). Impak hasil pencapaian UiTMCT bukan sahaja bermanfaat kepada pelajar dan warga UiTMCT, malahan juga kepada UiTM, bakal majikan, industri, komuniti dan seterusnya kepada pembangunan negara dengan membekalkan **modal insan yang holistik** dan kompeten.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_K0024_HB02_20221_UiTMCT_Hasil_7.3.2 TAHAP \(Level\).pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_K0024_HB03_20222_UiTMCT_Hasil_7.3.3 TREN \(Trend\).pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_K0024_HB04_20223_UiTMCT_Hasil_7.3.4 Perbandingan aras \(benchmarking\).pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_K0024_HB05_20224_UiTMCT_Hasil_7.3.5 Kepentingan .pdf](#)