

Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR

AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2024

BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN PELAJAR

KETUA PTJ :

MOHD SAZILI BIN SHAHIBI

KETUA UNIT KUALITI :

PENYELARAS :

FIRDAUS BIN MOHAMAD

PENULIS :

1. MARSHITA BINTI MD ISA
2. NOR FADZILAH BINTI AHMAD
3. NURUL FIKRINI BINTI NORDIN
4. WAN MOHD RAFI BIN WAN RANI
5. ALWI BIN MOHD YUNUS
6. MOHD AZMAN BIN YAHAYA
7. MOHD AZMIL BIN ALIAS

8. WAN NORAINI BINTI WAN YUSOFF
9. ROSLINDA BINTI MOHD SUBBIAN
10. MUHAD ROZI BIN MAT NAWI
11. AHMAD ZAIRIEE BIN MOHD NASIR
12. ZAMRI BIN ABD KAHAR
13. MUS ROHAIZI AYU BINTI MUSTAPAR KAMAL
14. NORSAFARINA BINTI MOHD YUSOFF
15. NOR ZURIANA BINTI MOHAMED SALLEH
16. AHMAD NAZRIN ARIS BIN ANUAR
17. SHAIRUL'AZAM BIN SAHAR
18. EKHWAN SHAFIQ BIN ABDUL KHALIK
19. NOR AIZAM BINTI ADNAN
20. NORADZHAR BIN BABA
21. AMIZAR @ FADZILAH BIN HJ MOHD AMIN
22. IKHWANA BINTI MISNAN
23. IZUAN IZZAIDI BIN AZMI
24. WAN AHMAD RAHIMAN BIN WAN ABD RAHIM
25. NAJIHAH BINTI AZMI
26. HISYAM B CHE MAT
27. NOOR AFZAN BINTI ZAKARIA
28. MOHAMMAD NOOR BIN JALIL
29. AZMI BIN MAT
30. FIRDAUS BIN MOHAMAD
31. FIRDAUS BIN MOHAMAD
32. MOHD NUR SHAHRIN BIN JAMALUDDIN
33. HAIRUL REAZUAN BIN ASMAYADI

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

KEPIMPINAN MAPAN PENCETUS TRANSFORMASI MAHASISWA UiTM (TAMU)

Di UiTM Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) menjadi tonggak dan nadi pengurusan pelajar. Kepimpinan mapan BHEP memberi fokus bidang tumpuan iaitu 'Pengurusan dan Pembangunan Pelajar' bertaraf global ke arah mencapai **Globally Marketable 2023** dengan membawakan tema **Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU)** selari dengan objektif kualiti dan inisiatif BHEP untuk mendukung halatuju **Pelan Strategik UiTM 2025 (UiTM2025)**. Ini juga selaras dengan hasrat Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) yang menekankan penyediaan bakat terbaik negara.

Matlamat ini diterjemahkan melalui satu kerangka pelan tindakan yang dikenali sebagai buku **Pelan Perancangan Strategik HEP 2020-2025 (PPS-HEP)** yang merangkumi perancangan, pelaksanaan dan penilaian. Buku **PPS-HEP 2020-2025** merupakan hasil usaha dan iltizam seluruh warga HEP UiTM dalam memacu transformasi mahasiswa UiTM untuk mencapai matlamat UiTM2025 secara berfasa. Peranan Kepimpinan Kanan BHEP adalah signifikan dalam menjayakan bidang tumpuan pengurusan dan pembangunan pelajar yang dipetakan kepada PPS-HEP 2020-2025 serta dilaksanakan melalui aplikasi Model PDCA (Plan, Do, Check, Action).

Perancangan (Plan)

Halatuju kepimpinan mapan BHEP dipandu melalui pembentukan **Model Agenda Pemerkasaan HEP** yang diterbitkan di dalam **PPS-HEP 2020-2025**. Pelan ini meletakkan tiga (3) Teras Strategik (TS) Utama HEP selari dengan Teras Strategik UiTM2025 iaitu; TS1 (Perkhidmatan dan kemudahan pelajar berkualiti), TS 2 (Pembangunan pelajar berteraskan bakat dan nilai), dan TS 3 (Kepimpinan pelajar berkelas global).

Selain itu, Amanat Naib Canselor Tahun 2023 yang bertemakan 'Kebolehpasaran Global' turut menggariskan transformasi mahasiswa UiTM di peringkat global. Bagi memastikan perkhidmatan dan pembangunan pelajar ke arah '**digitalisasi**', BHEP telah mentransformasi modul lama **Sistem eHEP** kepada versi dipertingkatkan iaitu **Modul MyHEP**.

Pelaksanaan (Do)

Berdasarkan **model Agenda Pemerkasaan HEP**, Kepimpinan Kanan BHEP menerapkan slogan Usaha, Takwa, Mulia sebagai asas yang ditunjangi oleh nilai i-DART dan ESI. Selain itu, penggunaan model '**People-Process-Technology**' sebagai pendekatan dalam melaksanakan bidang tumpuan pengurusan dan pembangunan pelajar dalam **PPS-HEP 2020-2025** menyokong kepada model agenda pemerkasaan HEP.

Pemantauan (Check)

Kepimpinan mapan tidak hanya bergantung kepada perancangan rapi dan pelaksanaan berstruktur. Kepimpinan Kanan BHEP sentiasa memantau dan menilai keberkesanan dasar dan inisiatif pelan perancangan strategik melalui mekanisma pemantauan di dalam sistem digital **Smart HEP**, dokumen maklum balas pelanggan, pelaporan berkala, sesi libat urus dan mesyuarat Mesyuarat Eksekutif HEP (MEHEP), Majlis Pengurusan Pelajar (MAPP), Mesyuarat Kaji semula Pengurusan (MKSP), Meeting of Student Affairs Administrator (MoSAA) dan Jawatankuasa Pemandu Kualiti HEP.

Penambahbaikan (Act)

Penambahbaikan kepimpinan pengurusan dan pembangunan pelajar di BHEP dilaksanakan secara berterusan melalui hasil dapatan/pemantauan dari laporan mesyuarat berkala (seperti MKSP, MAPP, MoSAA), dokumen pelaporan (laporan audit, maklum balas, aduan, kaji selidik)

dan input warga HEP (input pelajar, komunitarian) serta pihak luar (pelawat, agensi). Input-input hasil dapatan/pemantauan akan diproses melalui analisis SWOT sebelum pelan tindakan penambahbaikan atau pembetulan dilaksanakan.

Keberkesanan barisan Kepimpinan Kanan BHEP terbukti apabila Bahagian HEP mengungguli pelbagai pengiktirafan dan anugerah di peringkat kebangsaan mahupun antarabangsa dalam pelbagai bidang seperti pengurusan dan perkhidmatan, kepimpinan, sukan, kesukarelawan, keusahawanan, debat dan lain-lain.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

MODEL AGENDA PEMERKASAAN HEP (Rajah 1.2-a)

PEOPLE

Meletakkan '**People**' sebagai '**aset strategik**' dalam menggerakkan fungsi dan proses kerja. Pendekatan '**people**' telah dipetakan kepada dua (2) dasar pengurusan di BHEP yang merangkumi **Tadbir Urus Organisasi Mapan (TOM)** dan **Top-Bottom Engagement (TBE)**.

TOM meletakkan tiga (3) fokus utama iaitu;

1. Mencontohi Penurunan Kuasa yang ditunjangi '**Kepercayaan**' (Rajah 1.2-b) merentas fungsi (Rajah 1.2-c), jabatan/kampus (Rajah 1.2-d(1-2)).
2. Penyediaan sumber manusia berkemahiran tinggi melalui program Latihan dan Pembangunan Kakitangan dengan penyediaan **Training Need Analysis (TNA)** (Rajah 1.2-e) bagi memenuhi keperluan kompetensi jawatan.
3. Program **Training of Trainer (TOT)** (Rajah 1.2-f(1-3)) untuk melahirkan lebih ramai **Top Performer** dalam menerajui kepimpinan di pelbagai peringkat pengurusan/bidang.

Konsep '**keserakanan**' melalui **Top-Bottom Engagement (TBE)** dalam pengurusan melalui tiga (3) fokus utama iaitu;

1. **Perjumpaan Bulanan Warga BHEP** (Rajah 1.2-g(1-2)) adalah satu inisiatif strategik dalam menyampaikan dasar dan hala tuju jabatan kepada warga selain menjadi platform untuk mengukuhkan *silaturahim* dan pembinaan semangat 'kerja berpasukan'.
2. **Anugerah Employee of The Month (EOTM)** diwujudkan setiap bulan bagi menghargai sumbangan dan mengiktiraf kecemerlangan kakitangan bertujuan memberi motivasi dan suntikan semangat (Rajah 1.2-h).
3. **Kebersamaan@Program HEP Prihatin** (Rajah 1.2-i(1-2)) adalah satu inisiatif strategik mendekati kakitangan dan pelajar dengan lebih dekat melalui penonjolan sikap prihatin, kasih sayang dan menghargai satu sama lain.

PENDEKATAN '**PROCESS**'

'**Process**' memfokuskan kepada aktiviti/proses kerja pengurusan dan penyampaian perkhidmatan utama di peringkat PTJ masing-masing. Dua (2) dasar pengurusan di BHEP yang merangkumi **Pembudayaan Kerja Cemerlang (PKC)** dan **Pemeriksaan Mahasiswa**.

PKC diterapkan di persekitaran tempat kerja sebagai satu usaha menjadikan HEP 'berdaya maju dan kompetitif' dengan empat (4) fokus utama dilaksanakan;

1. **Tadbir Urus Cepak** memastikan proses pengurusan dan penyampaian perkhidmatan mengikut tatakelola dan manual pengurusan (Rajah 1.2-j). Penerapan slogan '**HEPPadu**' yang 'mengakar jiwa' supaya kakitangan mengarah kepada satu matlamat yang dikongsi bersama (Rajah 1.2-k). Penerimaan sinergi antara Pentadbir Akademik dan Pentadbir Hakiki dalam organisasi (Rajah 1.2-l & m).
2. **Perjumpaan Berkala Ketua Pentadbir PTJ** bagi mencipta sinergi kerja berpasukan merentas hierarki dan PTJ serta kampus bagi menggalakkan komunikasi dua hala dan peningkatan hasil kerja melalui mesyuarat (Rajah 1.2-n,o,p) dan *WhatsApp Group* (Rajah 1.2-q).
3. **Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)** di semua PTJ HEP menggalakkan pembudayaan kerja berkualiti dalam perkhidmatan (Rajah 1.2-r & j).
4. **Inovasi Sosial** dengan pewujudan '**One-Stop Centre**' yang menyediakan kemudahan

kepada pelajar memerlukan di Kolej Kediaman: Dapur HEP (Rajah 1.2-s) dan Kolej Pengajian/Fakulti: Pitstop (Rajah 1.2-t).

Pemeriksaan Mahasiswa menjadi medan ukuran kepada kecekapan pengelolaan Kepimpinan BHEP dalam menjayakan agenda pemeriksaan mahasiswa, KPT yang mengangkat **autonomi pengurusan aktiviti oleh pelajar** dengan melibatkan wakil pelajar dalam membuat keputusan dan pelaksanaan melalui pelantikan mereka sebagai Ahli Jawatankuasa (Rajah 1.2-u).

PENDEKATAN 'TECHNOLOGY'

Teknologi merujuk infrastruktur dan aplikasi berasaskan teknologi yang membantu proses kerja/aktiviti menjadi lebih mudah dan efisien. Kepimpinan BHEP mengambil pendekatan **Transformasi Inovasi Berteknologi (TIB)** sebagai landasan memacu kecekapan bidang tumpuan dengan melaksanakan projek **Digitalisasi HEP** yang bermatlamatkan **'Virtual HEP'** (Rajah 1.2-v) sehingga terbentuknya produk **Dashboard MyHEP** (Rajah 1.2-w) dan **SmartHEP** (Rajah 1.2-x). Pelan ini bagi memantau dan mengumpul maklumat jabatan secara *real-time* dan efisien untuk memenuhi aspirasi Pelan Strategik Pendigitalan UiTM 2022-2025 (Smart Campus) dan **IS 1** dalam PPS-HEP.

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_K01_KB02_20241_BHEP_1.2-a-d_Kepimpinan.pdf](#)
2. [B0068_K01_KB02_20242_BHEP_1.2-e-f_Kepimpinan.pdf](#)
3. [B0068_K01_KB02_20243_BHEP_1.2-g-i_Kepimpinan.pdf](#)
4. [B0068_K01_KB02_20244_BHEP_1.2-j-m_Kepimpinan.pdf](#)
5. [B0068_K01_KB02_20245_BHEP_1.2-n-x_Kepimpinan.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Dasar-dasar pengurusan BHEP (**TOM, TBE, PKC, Pemerkasaan Mahasiswa dan TIB**) adalah satu pendekatan yang komprehensif untuk memacu objektif dan inisiatif strategik mengkhhusus bidang tumpuan (**sukan, kokurikulum dan debat**) disebar luas untuk difahami, dihayati dan digunapakai oleh warga HEP melalui tiga (3) peringkat iaitu:

Peringkat HEP:

1. **Pensejajaran:** carta fungsi dan organisasi di UiTM induk dan kampus cawangan (Rajah 1.2-c, 1.2-d(1-2)).
2. **Pembentangan:** Agenda pembangunan bidang tumpuan dibentang di dalam Mesyuarat Eksekutif Hal Ehwal Pelajar (MEHEP) bagi mendapatkan kelulusan dan pelaksanaan disebarluas (Rajah 1.3-a).
3. **Latihan:** Kompetensi Pegawai yang menyelia bidang tumpuan diberikan latihan dan diluluskan peruntukan (Rajah 1.2-f(3)) melalui Mesyuarat Pembangunan Sumber Manusia secara berkala (Rajah 1.4.1-c) dan penganjuran program latihan kompetensi (Rajah 1.2-e).
4. **Perjumpaan Bulanan bersama Warga HEP:** untuk menyampaikan maklumat dan hasrat jabatan supaya diketahui dan dikongsi bersama semua warga (Rajah 1.2-g(1-2)).
5. **Aktiviti Pembangunan kecemerlangan diri dan bakat :** menyebarkan kemajuan bidang tumpuan dengan memberikan kakitangan mendapat pendedahan, pengalaman dan pengiktirafan luar yang menyumbang kepada pencapaian diri dan jabatan (Rajah 1.3-b).
6. **Perjumpaan Ketua Pentadbir PTJ :** selaku pentadbir utama, perjumpaan diadakan secara berkala di antara jabatan untuk menyelaraskan pelan tindakan dan kemajuan pelaksanaan bidang tumpuan (Rajah 1.2-n,o,p).
7. **Hebahan dan penyampaian rasmi:** *Group WhatsApp* dalaman jabatan 'Keluarga HEP' (Rajah 1.3-c).

Peringkat UiTM dan Kebangsaan:

1. Penyelarasan kemajuan bidang tumpuan (sukan) dikembangluaskan ke seluruh kampus melalui **Mesyuarat Ketua-ketua Unit Sukan UiTM** (Rajah 1.3-d) dan pembangunan sukan diangkat ke peringkat kebangsaan melalui platform **Mesyuarat Majlis Sukan Universiti Malaysia** (Rajah 1.3-e)
2. Pembangunan debat disebarluas dan diselaraskan melalui **dokumentasi** (Rajah 1.3-f) dan **latihan** (Rajah 1.3-g) .
3. Agenda BHEP disebarkan melalui engagement di **program jelajah & libat urus (townhall)** di seluruh UiTM (Rajah 1.3-h).
4. **Penyediaan Koleksi Buku Manual Pengurusan BHEP** ke seluruh sistem UiTM (Rajah 1.3-i).
5. **Pelarasan dan Pelaksanaan disebar luas di mesyuarat Utama UiTM:** Semakan Dasar dan Polisi HEP di Mesyuarat Meeting of Student Affairs Administrator (MoSAA) dua (2) tahun sekali (Rajah 1.3-j) DAN Pelaksanaan & Pelarasan Operasi HEP di Mesyuarat TNC HEP bersama Timbalan-timbalan Rektor (HEP), Dekan & Timbalan Dekan (HEP) dan Penolong-penolong Pendaftar (HEP) kampus Cawangan (Rajah 1.3-k).
6. **Hebahan di media perdana negara:** siaran televisyen (Rajah 1.3-l) dan petikan akhbar (Rajah 1.3-m).

7. **Lawatan pembelajaran agensi luar** : penanda aras dan pembelajaran orang luar yang menjadikan UiTM rujukan (Rajah 1.3-n(1)) dan kerjasama MoU (Rajah 1.3-n(2)).

8. **Penerbitan Makalah Berindeks**: daftar ISBN (Rajah 1.3-o).

Peringkat Global:

1. **Seminar Antarabangsa**: Menjadi *speaker* kepada bidang kepakaran (Rajah 1.3-p).
2. **Hebahan Pencarian dan Penyertaan Program Antarabangsa**: hebahan pencarian bakat debat untuk pertandingan antarabangsa (Rajah 1.3-q) dan penyertaan debat Inggeris di peringkat antarabangsa (Rajah 1.3-r).
3. **Kolaborasi Antarabangsa**: kerjasama pintar dengan syarikat antarabangsa yang mengangkat bakat dan kecemerlangan pelajar UiTM (Rajah 1.3-s).
4. **International Organiser Webpage**: hebahan penglibatan kontinjen dan atlet sukan UiTM dipersada sukan antarabangsa di laman utama pihak penganjur (Rajah 1.3-t) dan penghargaan di media dalaman (Rajah 1.3-u).

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_K01_KB03_20241_BHEP_1.3-a-k_Perluasan.pdf](#)
2. [B0068_K01_KB03_20242_BHEP_1.3-l-s_Perluasan.pdf](#)
3. [B0068_K01_KB03_20243_BHEP_1.3-t-u_Perluasan.pdf](#)
- 4.
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Mekanisme pemantauan yang sistematik dan holistik telah dipraktikkan oleh Kepimpinan BHEP menerusi slogan **HEPPadu** berdasarkan 'Pendekatan Pengurusan' bagi pemantauan pencapaian inisiatif dan pelan strategik HEP, dan mengenalpasti risiko pencapaian bidang tumpuan.

Perancangan strategik dilaksanakan menggunakan pendekatan carta fungsi top-down dan bottom-up (Rajah 1.2-c) seiring dengan hala tuju UiTM2025. Kemajuan inisiatif strategik telah dipantau dengan efisien oleh Unit Pentadbiran, BHEP dan melalui beberapa siri mesyuarat pengurusan iaitu:

1. Mesyuarat Eksekutif Hal Ehwal Pelajar (MEHEP) (Rajah 1.3-a).
2. Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Kualiti HEP (Rajah 1.4.1-a).
3. Mesyuarat Kaji Semua Pengurusan (MKSP) (Rajah 1.4.1-b & 1.2-r).
4. Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) (Rajah 1.4.1-c).
5. Mesyuarat TNC HEP Bersama Timbalan-timbalan Rektor (HEP), Dekan/TD (HEP) dan Penolong-penolong Pendaftar (HEP) Kampus Cawangan (Rajah 1.3-k).
6. Mesyuarat Perjumpaan Ketua Pentadbir PTJ (Rajah 1.2-n,o,p).

Selain tadbir urus yang mapan, pemantauan melalui proses **Laporan Audit Dalam HEP** (Rajah 1.4.1-d) turut dilaksanakan supaya mengarah kepada penarafan sijil **ISO 9001:2015**.

Pemantauan objektif kualiti HEP bagi bidang tumpuan telah dilaksanakan oleh Unit Kualiti HEP melalui **Jawatankuasa Pemandu Kualiti HEP** (Rajah 1.4.1-a).

Selain kaedah manual, pemantauan berkala dan sistematik telah dilaksanakan secara dalam talian menggunakan sistem **SmartHEP** (Rajah 1.2-x) dan **UePMO** (Rajah 1.4.1-e).

Pemantauan aktiviti lapan (8) inisiatif strategik dengan 19 projek strategik (Rajah 1.4.1-f) di peringkat Jabatan melalui Jawatankuasa Pemandu Kualiti HEP secara berkala menunjukkan penghasilan mengikut fasa bermula pada tahun 2021. Pencapaian berfasa terbukti apabila projek-projek di Fasa 1 telah dicapai mengikut sasaran masa dengan sijil pengiktirafan (Rajah 4.5-f).

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_K01_KB04_KC01_20241_BHEP_1.4.1-a-e_Pemantauan.pdf](#)
2. [B0068_K01_KB04_KC01_20242_BHEP_1.4.1-f_Pemantauan.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan BHEP komited dalam memastikan pelaksanaan bidang tumpuan berjalan lancar dan sistematik. Pewujudan **Jawatankuasa Pengurusan Risiko HEP** (Rajah 1.4.2-a) telah dibentuk bagi memastikan objektif dan inisiatif strategik mencapai piawaian dan sasaran PI yang ditetapkan. Jawatankuasa ini juga berperanan untuk menyelia dan menyelaras aktiviti pengurusan risiko di semua peringkat dalam jabatan merangkumi mengenalpasti risiko, mengkaji semula dan mencadangkan strategi, berdasarkan **rekod daftar pengurusan risiko** (Rajah 5.4.2-a).

Pegawai Penyelaras Risiko PTJ bertanggungjawab untuk melaporkan setiap potensi risiko kepada jawatankuasa. Bagi memastikan setiap peluang risiko dipantau dan dilaporkan, seorang **Pegawai Penyelaras Risiko di setiap PTJ BHEP telah dilantik** untuk mengkoordinasi pelaporan kepada Jawatankuasa Pengurusan Risiko HEP dan diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko yang bersidang sebanyak dua (2) kali setahun (Rajah 5.4.2-b).

Risiko berkaitan bidang tumpuan juga diperolehi melalui input daripada platform mesyuarat dan pelaporan seperti berikut:

1. Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Kualiti HEP (Rajah 1.4.2-a).
2. Laporan Audit Dalam HEP (Rajah 1.4.1-d).
3. Laporan Analisa Aduan Universiti bagi setiap 6 bulan (Rajah 1.4.2-b).
4. Laporan eAduan HEP (Rajah 1.4.2-c).

Risiko-risiko berkaitan bidang tumpuan yang telah dikenalpasti dan langkah kawalan didaftarkan dalam **sistem e-RMS** seperti yang diperincikan (Rajah 1.4.2-d). Sistem ini turut menyediakan ruang untuk cadangan dan penambahbaikan untuk setiap risiko yang dikenal pasti oleh pihak pengurusan. Tahap risiko diklasifikasikan samada 'ekstrem, tinggi, sederhana atau rendah' serta impaknya kepada strategi, objektif, kewangan, operasi dan reputasi Jabatan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_K01_KB04_KC02_20241_BHEP_1.4.2-a-c_Kenalpasti Risiko.pdf](#)
2. [B0068_K01_KB04_KC02_20242_BHEP_1.4.2-d_Kenalpasti Risiko.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

1.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Mesyuarat, taklimat atau perjumpaan menjadi forum utama komunikasi dua hala, sesi *engagement* dan perbincangan mengenai pemantauan pencapaian, pemakluman hasil pencapaian dan penambahbaikan proses. Hasil analisis pemantauan dan keberhasilan pencapaian inisiatif oleh Unit Pentadbiran HEP akan dibentangkan ke peringkat lebih tinggi di mesyuarat MEHEP dan MKSP untuk mengkaji semula:

1. Pembangunan objektif.
2. Penetapan dan pelaksanaan strategi.
3. Penilaian ke atas bidang tumpuan.

Sumber kewangan menjadi cabaran dalam melaksanakan dasar pengurusan, inisiatif dan perancangan strategik BHEP. Transformasi inovasi berteknologi (TIB) yang dititikberatkan oleh Kepimpinan BHEP telah menambahbaik proses pelaporan dari kaedah manual kepada dalam talian untuk mendapatkan maklumat dengan pantas dan membuat keputusan strategik yang tepat. Objektif pembangunan projek MyHEP secara amnya memberikan manfaat yang menyeluruh kepada **proses kerja** pihak pengurusan dan pelajar (Rajah 1.4.3-a).

Pembangunan inisiatif strategik 'digitalisasi HEP' melalui projek SmartHEP (Rajah 1.2-x) dan Dashboard HEP (Rajah 1.2-w) adalah inisiatif penambahbaikan **memudahkan kerja dan menjimatkan wang jabatan**.

Manakala bagi melancarkan pelaksanaan operasi yang berkesan, siri perjumpaan dan mesyuarat sama ada melalui emel, telefon, telesidang, atau taklimat dan sebagainya diadakan dari semasa ke semasa, contohnya **pra-mesyuarat** (Rajah 1.4.3-b).

Kepimpinan Kanan HEP seterusnya mengambil tindakan susulan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan melalui inisiatif berikut :

1. Aplikasi teknologi menggunakan **laman web HEP** untuk mengakses borang dan dokumen perkhidmatan Hal Ehwal Pelajar (Rajah 1.4.3-c).
2. Menambahbaik perkhidmatan dengan berinovasi kepada **pendigitalan** berdasarkan input maklum balas kakitangan (Rajah 1.2-v).
3. Melantik **moderator Aduan Jabatan** untuk menambahbaik mutu perkhidmatan kepada maklumbalas pelanggan (Rajah 1.4.3-d).

BHEP mewujudkan medium interaksi dua hala yang terbuka dengan pelanggan termasuk kakitangan dan pihak berkepentingan untuk menyalurkan maklumat. Semua platform digital HEP menyediakan **ruang menyampaikan maklumat** dan **memberi maklum balas** seperti di platform eAduan di laman sesawang (Rajah 1.4.3-e), talian *hotline* jabatan dan pautan laman media sosial (Rajah 1.4.3-f).

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_K01_KB04_KC03_20241_BHEP_1.4.3-a-f_Penambahbaikan.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Beberapa strategi pengurusan telah dirangka dan dilaksanakan dalam memastikan kejayaan Pelan Perancangan Strategik HEP 2020-2025, antaranya integrasi berbentuk dua hala di antara Kepimpinan HEP bersama PTJ di bawah BHEP dan agensi luar.

Himpunan Manual Pengurusan Operasi Hal Ehwal Pelajar

Kepimpinan Kanan BHEP mengambil inisiatif untuk memastikan BHEP dihormati, dirujuk dan relevan sebagai jabatan penting di UiTM yang menyumbang kepada kecemerlangan Universiti. Sebagai jabatan yang dirujuk, BHEP telah menyediakan panduan pengurusan dan operasi dalam pelbagai bentuk **dokumen untuk rujukan** seluruh warga UiTM dan telah digunakan secara meluas melalui inisiatif himpunan Manual Pengurusan Hal Ehwal Pelajar yang boleh diakses di laman web utama HEP (<https://hep.uitm.edu.my/main/index.php/kualiti>) (Rajah 1.5-a) beserta borang-borang berkaitan HEP (Rajah 1.5-b).

Siri Jelajah (Roadtour)

Beberapa siri **turun padang** turut dilaksanakan oleh Kepimpinan ke BHEP ke Kampus-kampus Cawangan sepanjang tahun 2023 (Rajah 1.3-h). Objektif lawatan adalah untuk menyampaikan mesej dan maklumat mengenai pengukuhan perkhidmatan BHEP dan seterusnya menyelami serta menyantuni isu dan perkara-perkara berkaitan HEP.

Cetakan & Poster Digital

Mengukuhkan fahaman dan ingatan warga mengenai agenda BHEP, dokumen-dokumen penting dijadikan **bahan poster** seperti objektif HEP untuk ditampal di **papan kenyataan** utama (Rajah 1.5-c) dan media sosial supaya dapat dilihat (Rajah 1.5-d).

Penulisan Laporan Tahunan

Bidang tumpuan pengurusan dan pembangunan pelajar memberikan fokus melahirkan bakat UiTM di peringkat global seiring dengan Fokus 1 KPT iaitu menyediakan bakat terbaik negara. Semua pencapaian cemerlang di dalam landasan perancangan strategik BHEP telah ditampakkan dengan pembudayaan **penulisan rekod** di peringkat jabatan dengan terbitnya 'Buku Laporan Tahunan BHEP 2022-2023 (Rajah 1.5-e).

Integrasi Luar

Pelantikan jawatankuasa di peringkat nasional menjadi ruang untuk pembudayaan amalan pengurusan terbaik dengan pihak-pihak luar. Integrasi dengan PTJ dan agensi luar membuktikan kepakaran Kepimpinan Kanan dan warga BHEP. Sebagai contoh, Prof. Dr Mohd Sazili Shahibi, Timbalan Naib Canselor (HEP) telah dilantik sebagai Pengerusi Majlis Perumahan Universiti Awam (MAPUM) di peringkat KPT telah mengetuai pasukan **menggubal dasar** pengurusan penginapan UA (Rajah 1.5-f).

BHEP juga telah bekerjasama dengan agensi luar bagi **perkongsian pengetahuan** bidang kepakaran masing-masing (Rajah 1.5-g).

Kepimpinan BHEP juga membuat integrasi dengan pihak luar melalui penyampaian ilmu dan pengetahuan di media dalam talian (youtube) supaya capaian yang lebih meluas dan boleh diulang tonton (Rajah 1.5-h).

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_K01_KB05_20241_BHEP_1.5-a-d_Integrasi.pdf](#)
2. [B0068_K01_KB05_20242_BHEP_1.5-e-h_Integrasi.pdf](#)
- 3.
- 4.

5.

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PERANCANGAN STRATEGIK MENDOKONG TRANSFORMASI MAHASISWA UiTM (TAMU) KE ARAH UiTM2025

PLAN: Pelan Perancangan Strategik Bahagian Hal Ehwal Pelajar 2020-2025 (**PPS-BHEP**) yang berpaksikan slogan **Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU)**, mendokong aspirasi UiTM ke arah universiti terkemuka dunia dalam aspek **Pembangunan Bakat** berdasarkan **Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM) 2015-2025** dan Amanat YB Menteri Pendidikan Tinggi pada 13 Januari 2023. Tema Penyediaan Bakat Terbaik Negara terkait rapat dengan aspirasi BHEP yang dipetakan bersama **Pelan Strategik UiTM2025**, dan Objektif Kualiti HEP. Oleh itu, kerangka **PPS-BHEP 2020-2025** dibangunkan bagi membolehkan perancangan BHEP adalah selaras dengan **UiTM2025** yang mana pada tahun 2023 gelombang '**Globally Marketable**' yang memfokuskan kebolehpasaran global samada; akademik, pencapaian ko-kurikulum, jaringan mahasiswa antarabangsa dan sumbangan mahasiswa di peringkat antarabangsa.

DO: Terdapat 13 'Performance Indicator' (PI) telah diberi kepada BHEP dengan pencapaian 100% pada tahun 2023 yang dipetakan kepada bidang tumpuan UiTM2025. Untuk memastikan pelaksanaan yang berkesan dan pencapaian yang cekap, pembahagian PI dilakukan mengikut Pusat Tanggungjawab HEP (PTJ) dan dipetakan mengikut peranan dan fungsi 23 Pusat Tanggungjawab (PTJ) di HEP dengan fokus Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar serta Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar.

Penyelaras Strategik Transformasi Universiti HEP (PSTU) berperanan secara proaktif dalam membantu Pengurusan Kanan HEP untuk memastikan pencapaian PI, membantu pemantauan inisiatif HEP dan pelaporan ke sistem UEPMO setiap bulan.

Perancangan dan pencapaian inisiatif strategik ini turut disebar luas melalui taklimat TNC kepada kumpulan sasar di PTJ-HEP melalui inovasi dan perkongsian pintar di peringkat PTJ.

CHECK: Risiko, kemajuan dan pencapaian inisiatif strategik HEP dipantau secara efektif dan berkala oleh pengurusan kanan BHEP berdasarkan pendekatan **PDCA (Plan, Do, Check & Act)**. Pemantauan sistematik dilaksanakan melalui empat mekanisme Tadbir Urus BHEP iaitu Mesyuarat Eksekutif HEP (MEHEP), Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), Sistem SmartHEP, sistem e-Aktiviti, dan mesyuarat berkala setiap PTJ HEP. Mekanisme pemantauan ini dilakukan secara bersemuka dan atas talian, mengikut kesesuaian serta keperluan. PSTU mengakses sistem UePMO dan seterusnya membuat pelaporan pencapaian. Prestasi setiap inisiatif dibentangkan oleh PSTU di dalam Mesyuarat MPE HEP dan MKSP HEP.

ACT: Input dan maklumbalas dari mekanisme Tadbir Urus HEP kemudiannya digunakan untuk tindakan penambahbaikan yang dilaksanakan melalui bengkel pemurnian perancangan strategik HEP secara berkala. Risiko berkaitan pelaksanaan inisiatif strategik HEP dikenalpasti melalui input yang diperoleh menerusi mekanisme analisa proses atau laporan pelaksanaan program oleh PTJ HEP, analisa SWOT, laporan Audit Dalaman, Jawatankuasa Pemandu Kualiti, program TAMU, sesi brainstorming, mesyuarat berkala HEP, dan bengkel perancangan strategik. Langkah ini bagi memastikan setiap inisiatif oleh BHEP dilaksanakan dan tindakan penambahbaikan dapat dilaksanakan dengan kadar segera.

PS yang berkesan dan sistematik serta sinergi seluruh warga HEP bertemakan #HEPPADU adalah kunci kejayaan BHEP menjadi PTJ yang memperoleh pencapaian KPI/PI 100% bagi tahun 2022 dan 2023.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Sepanjang 2023, banyak pencapaian diperingkat antarabangsa dan kebangsaan telah dicapai oleh BHEP. Ia terhasil melalui pendekatan menyeluruh dalam pelaksanaan program dan aktiviti ke tahap antarabangsa. Pendekatan operasi dan gerak kerja ke arah pencapaian ditahap global ini dilakukan dengan mematuhi **piawaian ISO** serta mekanisma Audit Dalam bagi membolehkan pencapaian **PPS-BHEP** dapat dilaksanakan dengan jayanya.

Berpandukan kepada: **UiTM2025, PPPM 2015-2025** (Rajah 2.2-a), kerangka PS HEP (Rajah 2.2-b) dan Objektif Kualiti HEP (Rajah 2.2-c), dibina bagi merealisasikan hasrat untuk membangunkan dan menyediakan Bakat Terbaik Negara. Ia selaras dengan arus transformasi UiTM2025 pada tahun 2023 iaitu kebolehpasaran global.

Hasilnya ialah pencapaian Pasukan Debat UiTM di peringkat antarabangsa (Rajah 2.2-d), pencapaian atlet sukan UiTM di Kejohanan Dunia iaitu pingat emas Berpasukan dalam acara Lawn Bawl (Rajah 2.2-e), dan pasukan kesukarelawan UiTM ke Jepun bagi bantuan kemanusiaan (Rajah 2.2-f). Ini selaras dengan aspirasi YBM KPT tentang pendekatan 'human centric approach' dengan menumpukan kepada pemantapan mahasiswa UiTM dengan pelaksanaan program, aktiviti, bengkel, kursus yang memenuhi aspirasi Model Pemerksaan Mahasiswa UiTM [MPMU] oleh HEP (Rajah 2.2-g).

Dalam perangkaan inisiatif berimpak, pada 2023, 13 PI telah diperturunkan kepada BHEP dengan kesemuanya dipetakan kepada bidang tumpuan pembangunan bakat. Demi memastikan pemetaan PI yang tepat, PI dibahagikan kepada pemilik di PTJ melalui 6 PTj utama BHEP.

Pemetaan PS HEP diperkasakan menerusi fasa bengkel berkala yang telah diadakan sejak 2019 hingga 2022 sebanyak 9 kali yang menghasilkan Pelan Strategik HEP 2020-2025. Fasa bengkel dimulai dengan perangkaan, pemurnian, pemantauan dan diakhiri dengan pelaporan (Rajah 2.2-h). Bengkel ini diterajui oleh Timbalan Naib Canselor Hal Ehwal Pelajar dengan penglibatan sepenuhnya kepimpinan kanan, pentadbir akademik dan staf pentadbiran di bawah BHEP. Pendekatan ini memastikan kesemua inisiatif diperhalusi, dipantau dan dipinda untuk penambahbaikan berkala agar kesemua PI dicapai. Analisa risiko serta pelan mitigasi juga didaftarkan (Rajah 2.2-i).

Sejumlah 8 inisiatif utama telah disempurnakan di bawah PS HEP 2020-2025 berdasarkan analisis SWOT. Terdapat 3 teras strategik HEP iaitu: TS1-Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar Berkualiti, TS2-Pembangunan Pelajar Berteraskan Bakat dan Nilai, dan TS3-Kepimpinan Pelajar Berteraskan Kompetensi Global telah digerakkan oleh semua Pusat Tanggungjawab HEP (PTj HEP) bagi memastikan PI berkaitan dengannya dapat dicapai. Manakala, inisiatif strategik HEP (iS), iaitu iS1-Virtual HEP, iS2 Kolej Pintar, iS3 Koridor Keusahawanan, iS4 Keperihatinan dan Kesejahteraan, iS5 Kecemerlangan Bakat, iS6 Kelestarian Jati Diri, iS7 Model Pemerksaan Mahasiswa UiTM (sebelum ini dikenali sebagai Model Graduan UiTM) dan iS8 Kompetensi Global telah digerakkan oleh PTjHEP berkaitan. Kesemua inisiatif telah dirangka berdasarkan "serampang dua-mata," di mana satu inisiatif dipetakan kepada beberapa sasaran PI sekaligus. Kaedah perancangan sebegini telah memastikan HEP kekal sebagai PTj di UiTM yang menyempurnakan setiap projek dirancang dengan 100% completion status (Rajah 2.2-j).

Pendekatan PS yang sistematik telah menghasilkan beberapa inovasi iaitu sistem SmartHEP (Rajah 2.2-k), DASHBOARD MyHEP (Rajah 2.2-l), dan careercounselling4u (Rajah 2.2-m).

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_P01_PB02_20241_BHEP_2.2-a-c_Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0068_P01_PB02_20242_BHEP_2.2-d-f_Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [B0068_P01_PB02_20243_BHEP_2.2-g-i_Perancangan Strategik.pdf](#)

4. [B0068_P01_PB02_20244_BHEP_2.2-j-l_Perancangan Strategik.pdf](#)

5.

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Objektif dan inisiatif PPS BHEP dirancang sejajar dengan dasar dan matlamat dalam PPPM (2013-2025) dan Pelan Strategik UiTM2025. Objektif Kualiti BHEP diintegrasikan dengan PS BHEP agar sejajar dengan agenda universiti (Rajah 2.2-a).

Penjajaran inisiatif perancangan strategik amat penting memandangkan BHEP fokus kearah pencapaian **Key Performance Indicator (KPI)** dan **Performance Indicator (PI)** UiTM2025 iaitu pembangunan bakat dan kepimpinan serta perkhidmatan dan kemudahan pelajar. Ia dicapai dengan memastikan program dan aktiviti pada 2023 diselaras dengan teras strategik UiTM2025. Ia juga sejajar dengan PPPM (2015-2025) melalui lonjakan (2) Kecemerlangan Bakat, (3) Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH), (7) Ekosistem Inovasi dan (8) Keunggulan Global. Menerusnya, terbukti kecemerlangan bakat melalui pencapaian mahasiswa UiTM dalam pertandingan DEBAT, SUKAN dan KESUKARELAWANAN global dapat dicapai. Semua ini ialah inisiatif pembangunan bakat dan kepimpinan mahasiswa yang mengembangkan potensi pelajar berdasarkan Model Pemerksaan Mahasiswa UiTM oleh BHEP. (Rajah 2.2-g)

Semua pencapaian ini didukung oleh semua PTj di BHEP membabitkan empat kategori sumber manusia iaitu pentadbir akademik, staf pentadbiran, Majlis Perwakilan Pelajar [MPP], dan semua mahasiswa UiTM (Rajah 2.3-b) yang mewujudkan ekosistem pembangunan mahasiswa, berteraskan kebolehpasaran global.

Tumpuan Inisiatif Strategik HEP bertemakan #HEPPADU ini disebar luas kepada seluruh warga HEP disegenap lapisan secara berkala melalui beberapa platform antaranya;

Perluasan peringkat BHEP (Rajah 2.3-c):

- i) Taklimat TNCHEP, Pengurusan Kanan bersama warga BHEP (induk dan cawangan), mesyuarat TNCHEP, Dekan HEP, TD HEP, Timbalan Rektor HEP dan staf pentadbiran. Ia memberi pendedahan tentang hala tuju PPS BHEP untuk dilaksanakan di semua peringkat PTj HEP.
- ii) E-mel rasmi maklumat, rakaman, slaid taklimat, ucapan penghargaan, poster kejayaan serta informasi berkaitan bidang tumpuan disebar luas oleh Bahagian Korporat BHEP.
- iii) Pembentangan PS BHEP oleh PSTU di sesi MEHEP dan MKSP. Input nilai tambah pelaksanaan, perubahan dan penambahbaikan dalam pelaksanaan projek turut dilakukan oleh pengurusan kanan BHEP. Penambahbaikan PS BHEP kemudiannya dilaksanakan melalui bengkel SAP Perancangan Strategik.

Perluasan Peringkat UiTM (Rajah 2.3-d):

1. Inisiatif tanda aras BHEP dengan universiti awam lain oleh TNCHEP serta perkongsian praktis terbaik oleh PSTU dan pengurusan kanan BHEP.
2. Inisiatif TAMU dilakukan ke seluruh kampus cawangan UiTM.

Perluasan Peringkat Global:

1. Inisiatif Kesukarelawan Berimpak Tinggi – Global Volunteering di Mauritius dan Jepun yang mendedahkan mahasiswa kepada nilai kesukarelawan di peringkat global.
2. Laman media sosial BHEP menjadi platform penyaluran maklumat halatuju BHEP, program yang dilaksanakan serta pencapaian di peringkat nasional dan global bagi ketampakan BHEP.
3. Program kolaborasi antara mahasiswa UiTM dengan universiti universiti ASEAN.

Perluasan perancangan strategik BHEP ini memberikan manfaat secara kolektif. Ia ditunjukkan menerusi ketampakan kecemerlangan BHEP UiTM di peringkat nasional dan antarabangsa melalui pelbagai pencapaian mahasiswa di peringkat global, inisiatif kolaborasi, dan MOU dan MOA dengan pelbagai pihak di luar negara (Rajah 2.3-e).

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_P01_PB03_20241_BHEP_2.3-b_Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0068_P01_PB03_20242_BHEP_2.3-c-e_Perancangan Strategik.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pengurusan BHEP memastikan keberkesanan dalam pelaksanaan inisiatif strategik bidang tumpuan menerusi empat mekanisme pemantauan yang sistematik iaitu Tadbir urus BHEP, Sistem SMART HEP, Sistem Dashboard MyHEP dan Sistem Profiling Pelajar (Rajah 2.4.1-a). Mekanisme pemantauan ini dilaksanakan melalui interaksi secara bersemuka dan dalam talian, di mana aktiviti seperti mesyuarat dan audit diadakan mengikut kesesuaian dan keperluan

Kemajuan dan pencapaian inisiatif strategik dipantau secara efektif dan berkala oleh pengurusan kanan BHEP secara bulanan atau dari masa ke semasa. Ia merupakan inisiatif BHEP bagi mewujudkan sistem pemantauan yang cekap dan berkesan. Perbincangan dan mesyuarat serta bengkel bengkel dilaksanakan bagi membolehkan isu, permasalahan dikenal pasti serta jalan penyelesaian dapat diperolehi dan dipersetujui secara kolektif (Rajah 2.4.1-b).

Selain itu, pemantauan turut dilakukan secara dalam talian melalui sistem UePMO dan Sistem SMART HEP, serta Sistem e-Aktiviti BHEP (Rajah 2.4.1-c). PSTU diberikan akses kepada sistem UePMO bagi mendaftarkan inisiatif (SAP), mengemaskini pencapaian PI serta kemajuan inisiatif yang didaftarkan. Akses selektif UePMO ini menjamin integriti data yang dilaporkan. Pemantauan dimulai dengan pelaporan setiap 1 - 4 haribulan oleh pengurus projek kepada sistem peneraju tersedia.

Amalan di BHEP, pengurus projek turut melaporkan pencapaian PI dan laporan program dan aktiviti BHEP di sistem Smart HEP secara bulanan yang disemak oleh PSTU untuk ketepatan data. Setiap pengurus projek bertanggungjawab melaporkan status pelaksanaan dan pencapaian inisiatif di bawah seliaan (Rajah 2.4.1-d). Analisa pencapaian yang telah dilaporkan dan disahkan dapat dipantau oleh TNCHep, Timbalan Pendaftar Kanan dan Pengurusan Kanan BHEP, di mana kelemahan dapat dikenalpasti dan kaedah penyelesaian dapat dikenalpasti.

Analisa pencapaian, pemantauan dan cadangan penambahbaikan kemudiannya dibentangkan oleh PSTU kepada Pengurusan Kanan BHEP melalui Majlis Eksekutif HEP [MEHEP] dan MKSP (Rajah 2.4.1-e). Ia turut dikongsikan kepada warga BHEP menerusi taklimat TNCHep dan pengurusan kemudiannya. Input hasil MEHEP, MKSP dan warga kemudiannya digunakan untuk penambahbaikan yang dilaksanakan melalui bengkel pemurnian PS BHEP . Pemantauan berkala yang sistematik dan terancang ini memastikan BHEP dapat menjayakan pencapaian di peringkat global bagi Pasukan DEBAT UiTM, Atlit Sukan UiTM dan Pasukan Kesukarelawanan UiTM lantas menjadi PTj yang unggul menjelang 2025.

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_P01_PB04_PC01_20241_BHEP_2.4.1_a_Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0068_P01_PB04_PC01_20242_BHEP_2.4.1_b_Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [B0068_P01_PB04_PC01_20243_BHEP_2.4.1_c_Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [B0068_P01_PB04_PC01_20244_BHEP_2.4.1_d_Perancangan Strategik.pdf](#)
5. [B0068_P01_PB04_PC01_20245_BHEP_2.4.1_e_Perancangan Strategik.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko BHEP adalah berpandukan ISO:9001:2015 - Panduan Pengurusan Risiko BHEP (100-HEP (SUK 7/5)) yang menggariskan Pelan Tindakan Pengurusan Risiko dan Aktiviti Pengurusan Risiko yang teratur seperti di (Rajah 2.4.2-a), (Rajah 2.4.2-b) dan (Rajah 2.4.2-c). Pengurusan risiko yang sistematik ini penting demi memastikan risiko pencapaian dapat diatasi dalam usaha mencapai objektif dan sasaran KPI yang telah ditetapkan UiTM.

BHEP telah mengenalpasti risiko berkaitan dengan Teras Strategik BHEP iaitu TS1- Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar Berkualiti, TS2 – Pembangunan Pelajar Berteraskan Bakat dan Nilai dan TS3 – Kepimpinan Pelajar Berteras Kompetensi Global (Rajah 2.4.2-d). Pelbagai input diperolehi dari kumpulan sasaran menerusi pelbagai mekanisme seperti, mesyuarat, bengkel, laporan Audit dalaman BHEP, sesi percambahan fikiran (Brainstorming), dan Analisa Proses atau kerangka bidang tumpuan menerusi analisis SWOT. Menerusi mekanisme tersebut, beberapa punca risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif perancangan strategik telah dikenalpasti seperti di (Rajah 2.4.2-e).

Risiko yang dikenalpasti ini kemudiannya dibincangkan di dalam Bengkel Pengurusan Risiko dan Bengkel Perancangan Strategik BHEP agar langkah kawalan risiko dan penambahbaikan dapat dirangka sebelum didaftarkan dan dipantau secara berkala. Di peringkat PTj-BHEP, Penyelaras Pengurusan Risiko mendaftarkan risiko bidang tumpuan menerusi sistem e-RMS (Risk Management System). Risiko yang didaftarkan ini kemudiannya dipantau menerusi mesyuarat pengurusan risiko yang diadakan setiap 3 bulan. Status terkini risiko akan disemak bagi mengenal pasti risiko baru sekiranya ada dan mengesahkan status tindakan mitigasi/kawalan yang diambil untuk risiko sebelumnya (Rajah 2.4.2-a).

Selain e-RMS, sistem SMART HEP [pelaporan aktiviti BHEP] dan sistem UePMO juga digunakan untuk memantau risiko peringkat projek (SAP) dan inisiatif. Ia diperincikan khas untuk memantau risiko setiap projek yang didaftarkan oleh PSTU. Antara elemen pengurusan risiko berkaitan projek bidang tumpuan yang telah didaftarkan di sistem UePMO ialah pelan mitigasi, magnitud impak, tahap risiko dan tahap kebarangkalian berlaku.

Risiko projek yang didaftarkan di UePMO turut dikaji semula pada setiap 3 bulan menerusi mesyuarat perancangan strategik melibatkan TNCHEP, pengarah, pengurus projek dan ahli terlibat seperti (Rajah 2.4.2-a). Rajah 2.4.2-b menunjukkan tangkap layar pendaftaran dan pemantauan risiko di sistem UePMO, e-RMS dan Sistem SMART HEP.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_P01_PB04_PC02_20241_BHEP_2.4.2_a-b_Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0068_P01_PB04_PC02_20242_BHEP_2.4.2_c_Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [B0068_P01_PB04_PC02_20243_BHEP_2.4.2_d-e_Perancangan Strategik.pdf](#)
- 4.
- 5.

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Menerusi PPS-BHEP, pengurusan kanan telah menyediakan mekanisme pemantauan yang sistematik bagi memantau pencapaian inisiatif berkaitan TS1-Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar Berkualiti, TS2 – Pembangunan Pelajar Berteraskan Bakat dan Nilai dan TS3 – Kepimpinan Pelajar Berteras Kompetensi Global. Pencapaian setiap inisiatif yang menyumbang kepada peratusan Skor i-UiTM BHEP, dianalisa dalam talian melalui sistem UePMO secara berkala, terutamanya setiap tiga bulan mengikut garis masa pelan tindakan pemantauan perancangan strategik UiTM SAP 2023 (Rajah 2.4.3-a). Untuk memastikan pencapaian output kekal selaras dengan halatuju BHEP dan UiTM, kemajuan ini perlu dinilai. Selain itu, analisis risiko dilakukan untuk memastikan mitigasi risiko dan tindakan penambahbaikan diambil segera sekiranya gangguan berlaku semasa inisiatif berjalan. Analisa risiko ini adalah penting untuk mencapai sasaran PI UiTM dan mengurangkan kesan risiko.

Hasil analisa pemantauan dan pencapaian inisiatif ini dibentangkan oleh PSTU kepada pengurusan kanan melalui MPE dan MKSP dan Penyelaras Pengurusan Risiko di Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko secara berkala (Rajah 2.4.3-b). Analisa strategi dan inisiatif ini kemudiannya telah disampaikan kepada warga BHEP melalui mesyuarat serta sesi perbincangan, taklimat, hebahan e-mel, dan nota pendek melalui medium maya dan fizikal agar warga mendapat input secara tepat dan pantas (Rajah 2.4.3-c). Di samping itu, input dan maklum balas berharga warga dikumpulkan secara cekap melalui aplikasi seperti Facebook, WhatsApp dan Google Form memandangkan capaiannya lebih mudah, menepati perubahan keadaan semasa dan mesra pengguna (Rajah 2.4.3-d).

Hasil daripada input kaji semula dan penambahbaikan yang dibuat oleh seluruh warga BHEP, serta tindakan kawalan sedia ada untuk inisiatif strategik boleh dipertingkatkan. Warga BHEP boleh melihat perincian kawalan sedia ada, langkah untuk menambah baik dan inovasi yang dihasilkan oleh inisiatif strategik yang berkaitan dengan bidang tumpuan HEP.

Pelbagai inovasi terhasil dari penambahbaikan ini antaranya, projek Digitalisasi HEP, Sistem SMART HEP, Sistem Pengurusan Kolej Pintar, e-Psikometrik, e-Leadership, Sistem e-Aktiviti@PKP, Sistem e-Report@PKP dan Sistem e-Star@PKP oleh BHEP bagi menambahbaik operasi serta pengumpulan data bagi mengelak keciciran data untuk dilaporkan (Rajah 2.4.3-e).

Keseluruhannya, keberkesanan hasil penganalisaan perancangan strategik yang sistematik, pengurusan risiko yang cekap, keterlibatan menyeluruh, serta input nilai tambah dan penambahbaikan dari warga telah menyumbang kepada kelestarian kecemerlangan BHEP.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_P01_PB04_PC03_20241_BHEP_2.4.3_a_Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0068_P01_PB04_PC03_20242_BHEP_2.4.3_b_Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [B0068_P01_PB04_PC03_20243_BHEP_2.4.3_c_Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [B0068_P01_PB04_PC03_20244_BHEP_2.4.3_d_Perancangan Strategik.pdf](#)
5. [B0068_P01_PB04_PC03_20245_BHEP_2.4.3_e_Perancangan Strategik.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pengurusan dan warga BHEP memahami kepentingan perancangan strategik untuk BHEP dan UiTM secara keseluruhan. BHEP telah menerapkan perancangan strategiknya kepada seluruh PTJ dibawah BHEP melalui bengkel, pelaporan, mesyuarat dan pemantauan. Ini dibuktikan oleh kejayaan BHEP dalam pencapaian skor 100% bagi tahun 2023 (Rajah 2.5-a). Pencapaian BHEP telah meningkat dalam aspek pencapaian KPI/PI UiTM2025 hasil daripada amalan perancangan strategik yang sistematik ini. Ini ditunjukkan antaranya dengan pencapaian Pasukan Debat UiTM di peringkat antarabangsa, Atlet Sukan Lawn Ball UiTM (mahasiswa) memenangi pingat emas dalam Kejohanan Dunia di Australia dan Pasukan Kesukarelawan UiTM dalam misi kemanusiaan ke Mauritius pada 2023.

Pembudayaan bengkel strategik dan pemurnian yang berterusan menunjukkan bahawa pengurusan kanan dan warga BHEP terlibat sepenuhnya dalam memastikan setiap objektif PI dicapai. Surat lantikan dan penghargaan diberikan kepada pekerja yang terlibat dalam kejayaan inisiatif strategik (Rajah 2.5-b). Seiring dengan agenda universiti, PPS BHEP telah berjaya memenuhi PI dalam bidang tumpuan melalui inisiatif yang berkesan. Inisiatif yang telah tersebar luas melalui Taklimat TNCHep, Pengurusan Kanan, e-mel rasmi, dan laman sesawang BHEP menunjukkan bahawa warga BHEP, staf pentadbiran, dan pelajar semua turut terlibat dalam menjayakan aspirasi BHEP dan UiTM2025.

BHEP dengan perancangan berpaksikan inovasi telah melaksanakan inisiatif integrasi pelaporan, penyaluran data dan maklumat melalui sistem SMART HEP bagi memudahkan semua 23 PTJ di HEP menyalurkan maklumat dan pelaporan data pencapaian bagi setiap aktiviti dan program yang dilaksanakan. Ini meningkatkan kecekapan operasi dan memudahkan proses kerja dengan lebih cekap dan berkesan yang melibatkan keseluruhan sistem UiTM. (Rajah 2.5-c).

Dengan menggunakan nilai ESI-iDART dan semangat #HEPPADU, BHEP bergerak bersama sama warganya untuk menjadikan UiTM universiti terkemuka dunia menjelang 2025. Hasilnya, semua PI pada 2023 telah diselesaikan. Untuk memastikan pencapaian output adalah selaras dengan halatuju BHEP dan UiTM, bengkel pemantauan, analisis pencapaian perancangan strategik SAP 2023 (Rajah 2.5-d), dan Laporan Audit Dalam telah dilaksanakan (Rajah 2.5-e). Menerusi mekanisme ini, beberapa risiko perancangan strategik bidang tumpuan telah dikenalpasti bagi memastikan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif tidak terjejas.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_P01_PB05_20241_BHEP_2.5_a-c_Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0068_P01_PB05_20242_BHEP_2.5_d-e_Perancangan Strategik.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

BHEP sentiasa berusaha memastikan perkhidmatan dan pembangunan pelajar mencapai matlamat yang telah ditetapkan oleh pihak UiTM seperti di dalam Globally Renowned University (GRU) 2020-2025 dan Kementerian Pengajian Tinggi. Bagi merealisasikan aspirasi **UiTM2025**, agenda **Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU)** telah dibangunkan untuk mencapai hasrat tersebut.

Agenda TAMU merangkumi Perancangan Strategik HEP 2020-2025 yang telah diwartakan kepada "Performance Indicator" (PI) GRU dan inisiatif BHEP dalam memberi perkhidmatan terbaik dan menjamin kepuasan hati pelanggan. Pelanggan dikategorikan kepada dua kumpulan iaitu pelanggan dalaman (warga UiTM) dan pelanggan luaran (bukan warga UiTM) bagi mendekati mereka secara sistematik. Pada tahun 2023 BHEP telah berjaya memperoleh pencapaian 100% untuk PI dan KPI GRU.

Pihak BHEP telah meneruskan segala perancangan yang telah dirancang dalam Pelan Perancangan Strategik HEP 2020-2025 dan Inisiatif HEP. Perancangan Strategik HEP mempunyai 19 projek yang dikategorikan kepada tiga (3) Teras Strategik dan lapan (8) Inisiatif Strategik untuk dilaksanakan dengan terancang dan berkesan. Kesemua 19 projek dalam Perancangan Strategik HEP telah dimasukkan ke dalam takwim perancangan aktiviti bagi memudahkan pelaksanaan.

Perlaksanaan 19 projek tersebut dipertanggungjawabkan kepada 26 PTJ yang berada di bawah pentadbiran BHEP. Libat urus bersama pelanggan dalaman dan luaran adalah penting bagi memastikan pelaksanaan perancangan strategik HEP difahami sepenuhnya. Sesi libat urus diantara BHEP dan pelanggan kerap kali diadakan. Pihak pelanggan juga dimohon supaya dapat memainkan peranan mereka dalam memastikan kejayaan perancangan strategik.

BHEP mengambil berat tentang kemajuan projek dan inisiatif yang sedang dalam pelaksanaan. Oleh yang demikian, kemajuan setiap projek dan inisiatif dipantau melalui pelaporan yang sistematik. Pelaporan sebanyak dua kali setahun dibuat bagi memantau projek di bawah Perancangan Strategik. Terdapat juga mekanisme lain seperti penilaian komprehensif melalui audit dalam dan luar serta maklumbalas pelanggan sama ada melalui interaksi bersemuka atau di atas talian. Pelaporan PI juga dibuat di dalam sistem SmartHEP yang telah dibangunkan. Bagi program yang melibatkan kelab pelajar, pelaporan setiap program perlu dihantar dua (2) minggu selepas program. Hasil daripada pemantauan ini, pihak BHEP dapat mengenalpasti sebarang kekangan yang dihadapi dan dapat mencadangkan jalan penyelesaian bagi memastikan segala projek yang dirancang mencapai matlamat yang dikehendaki.

Berdasarkan maklum balas yang diterima, BHEP secara konsisten membuat penambahbaikan terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Penambahbaikan dicadangkan di beberapa platform mengikut kesesuaian kes seperti Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan Mesyuarat Eksekutif HEP (MEHEP).

Akhirnya, BHEP telah mengambil inisiatif membangunkan Manual Pengurusan Pelanggan dan 22 Manual Prosedur Pekerja yang mendapat pengiktirafan ISO bagi mencapai matlamat menghasilkan graduan yang holistik, berjiwa keusahawanan dan globally marketable serta menjiwai falsafah UiTM Usaha Taqwa Mulia.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kumpulan sasaran BHEP terdiri daripada dua (2) kumpulan utama iaitu pelanggan dalaman dan pelanggan luar. Pelanggan dalaman terdiri daripada pelajar dan kakitangan UiTM manakala pelanggan luar terdiri daripada ibubapa/penjaga, komuniti, pihak kementerian, dan industri/NGO.

Untuk mendapatkan maklumbalas dari pelanggan, BHEP telah mengadakan perkhidmatan kaunter perkhidmatan di setiap Pusat/Unit/Kolej kediaman dan kaunter setempat di Bangunan Budisiswa BHEP merupakan salah satu cara pelajar mendapatkan maklumat yang tepat untuk mendapatkan akses perkhidmatan yang diinginkan. (rujuk **rajah 3.2-a**)

Pelbagai usaha telah dilakukan bagi mendekati kumpulan pelajar dan staf UiTM. Ketika Minggu Destini Siswa (MDS), satu sesi Amanat Timbalan Naib Canselor HEP kepada semua mahasiswa baharu UiTM Se-Malaysia telah diadakan. Di peringkat kolej kediaman pula sesi Amanat Pengetua telah dijalankan bagi menyampaikan maklumat terkini kolej dan nasihat kepada para penghuni kolej. Pusat Kokurikulum dan Pusat Kegiatan Pelajar mengadakan Hari Bertemu Pelanggan bagi memberi peluang kepada para pelajar untuk mendekati persatuan/kelab yang diminati dan mengetahui lebih lanjut tentang aktiviti kokurikulum yang boleh disertai di sepanjang pengajian di universiti. (rujuk **rajah 3.2-b_e**)

BHEP melalui pengurusan pelajar NR UiTM telah mengambil inisiatif menganjurkan Konvensyen dan Townhall Jawatankuasa Perwakilan NR Se-Malaysia 2023. Program ini menjadi medan interaksi dan perbincangan di kalangan pemimpin mahasiswa NR berkaitan isu-isu yang melibatkan pelajar NR yang berada di seluruh sistem UiTM Se-Malaysia. Resolusi konvensyen telah dibentangkan untuk tindakan pihak BHEP. (rujuk **rajah 3.2-f_h**)

BHEP mengambil serius tentang kebajikan dan perkembangan kerjaya staf. Perjumpaan bulanan bersama TNCHep dijadikan acara rutin yang perlu dihadiri oleh warga kerja BHEP Shah Alam serta pelbagai penghargaan kepada staf. BHEP juga membuat pelbagai program sosial dan kebajikan untuk menggirangkan warga BHEP seperti contoh Sambutan Raya HEP dan program @HEP prihatin bertujuan untuk menghargai warga BHEP. (rujuk **Jadual 1.2-f**).

Selain daripada itu, program MY SAVE FOOD yang dijalankan bersama Majlis Bandaraya Shah Alam (MBSA) sepanjang bulan Ramadhan dapat menyelamatkan makanan yang tidak terjual daripada di buang ke tapak pelupusan. Program ini telah mendapat perhatian daripada pihak Kementerian Pengajian Tinggi dan akan dilaksanakan di seluruh UA di bawah seliaan Majlis Kesukarelawanan Universiti Awam (MASKUM). (rujuk **rajah 3.2-f_h**)

Program sukarelawan antarabangsa telah dilaksanakan bagi menyokong usaha ke arah GRU 2025. Program sukarelawan antarabangsa telah dijadikan program wajib pada semua cawangan dan program akademik di bawah Performance Indicator PI 28. BHEP di bawah inisiatif UiTM GLOBAL VOLUNTEERING telah menjalankan program Experiential Learning of Disaster Preparedness & Prevention (VOLREX 2023). Sijil kompetensi dianugerahkan kepada peserta dalam pengurusan dan persediaan bencana dari Shibaura University Japan yang memberi nilai tambah pada pelajar setelah mereka bergraduasi kelak. (rujuk **rajah 3.2-f_h**)

BHEP telah menghantar tiga (3) orang staf untuk mendapatkan sijil Pengurusan Bencana dari University of Melbourne Australia. Hasil daripada pensijilan ini dapat dilihat dengan pengurusan bencana yang lebih sistematik dan modul pengurusan bencana yang boleh dikongsi bersama komuniti.

Program bantuan pasca banjir juga banyak dilaksanakan pada tahun 2023 di bawah kelab Briged Sukarelawan UiTM telah ditubuhkan di seluruh sistem UiTM dikenali sebagai Briged Sukarelawan cawangan bagi memastikan ketampakan UiTM semasa bantuan dijalankan. (rujuk **rajah 3.2-i_j**)

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_T01_TB02_20241_BHEP_3.2-a_Pelanggan.pdf](#)
2. [B0068_T01_TB02_20242_BHEP_3.2-b_c_Pelanggan.pdf](#)
3. [B0068_T01_TB02_20243_BHEP_3.2-d_e_Pelanggan.pdf](#)
4. [B0068_T01_TB02_20244_BHEP_3.2-f_h_Pelanggan.pdf](#)
5. [B0068_T01_TB02_20245_BHEP_3.2-i_j_Pelanggan.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Di BHEP, data pelanggan dikumpulkan oleh semua jabatan di BHEP bertujuan untuk mengenali pelanggan dan mengetahui kehendak pelanggan secara tepat dan cepat. Pelbagai cara dan saluran digunakan untuk mengumpul data yang berkualiti. Secara amnya, maklumbalas pelanggan dikumpul melalui borang maklumbalas pelanggan samada fizikal dan atas talian melalui google form setiap program HEP atau setelah pelanggan mendapatkan perkhidmatan di jabatan BHEP yang terbabit. Borang tadi dikumpul dan dianalisa mengikut kriteria yang ditetapkan. Setelah analisa dijalankan, ianya dibentangkan dalam mesyuarat post-mortem program atau mesyuarat bulanan setiap jabatan untuk penambahbaikan perkhidmatan jabatan tersebut. Dapatan hasil analisa ini akan diminitkan dan cadangan penambahbaikan akan dijalankan pada program seterusnya untuk peningkatan kualiti perkhidmatan secara berterusan. (rujuk **3.3-a**)

Dalam masa yang sama, data pelanggan yang berfokus juga diperolehi melalui program-program selaras dengan perancangan strategik BHEP. Selaras dengan dengan perancangan strategik di bawah teras kedua inisiatif 5 - Kecemerlangan Bakat, Pusat Sukan mengumpul data pelajar yang berminat dengan sukan dalam program-program sukan berimpak tinggi. Untuk melahirkan atlet bertaraf global, data atlet yang disaring melalui Kejohanan Sukan Antara Kolej(SUKOL) dan Sukan Antara Fakulti UiTM, dikumpul untuk mengembangkan bakat sukan terbabit dan dikenalpasti untuk mewakili program-program sukan bertaraf kebangsaan seperti Karnival Sukan Mahasiswa UiTM Malaysia (KARISMA) atau Sukan Institusi Pengajian Tinggi (SUKIPT). Pengumpulan data atlet UiTM membolehkan BHEP memberikan latihan secukupnya dan tepat untuk setiap kejohanan yang disertai. Data melalui Borang Maklumbalas Pelanggan melalui program SUKOL membolehkan Pusat Sukan untuk menambahbaik program akan datang terutamanya dalam perkhidmatan yang diberikan. (rujuk **3.3-b**)

Pengurusan Kesejahteraan Mahasiswa Non Resident (NR) memerlukan maklumat yang tepat dan terkini bagi memberikan perkhidmatan yang efisien dan efektif. Pengurusan Non-Resident memperolehi dan merekodkan data pelanggan yang dikumpul melalui sistem JomNR. Data ini memberikan statistik data seperti kolej pengajian/fakulti, program pengajian, zon lokasi tempat tinggal, kekerapan menghadiri program JPNR. Seterusnya Pengurusan NR boleh menggunakan data tersebut untuk membuat program yang memberi impak dan program popular dijalankan secara berkala. Pengurusan NR juga menggunakan data ini untuk mengadakan Lawatan Mesra NR dan memantau kebajikan dan kesejahteraan pelajar NR. Sistem JomNR akan dikembangkan ke Unit NR UiTM seMalaysia pada 2025. (rujuk **3.3-c_e**)

Sistem Student Feedback Online (SuFO) di bawah Pusat Kokurikulum menilai kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan jurulatih melalui sistem akademik Hal Ehwal Akademik (HEA). Data tadi dikumpul untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar, cadangan penambahbaikan dan tahap kompetensi jurulatih. Pusat Kokurikulum akan membentangkan dapatan data ini kepada HEA untuk penambahbaikan berterusan dan pelantikan semula jurulatih yang mendapat penilaian yang memuaskan. Data SUFO ini melibatkan semua jurulatih kokurikulum UiTM seMalaysia membolehkan Pusat Kokurikulum menjalankan Kursus Induksi Jurulatih dan Kursus Pemantapan Jurulatih yang lebih bersasar dan efektif. Data ini penting dalam penambahbaikan program kokurikulum membantu perkhidmatan BHEP UiTM. (rujuk **3.3-c_e & 3.3-f_h**)

Data pelanggan juga dikumpul dan disimpan melalui Excellence, Synergy, Integrity Evaluation System (ESI Evolution) di bawah Institut Kepimpinan Pelajar (IKP) untuk mengukur penglibatan pelajar dalam program HEP menjurus kepada ESI i-Dart. Sistem ini merangkumi data dari pelajar UiTM se-Malaysia. Data tadi digunakan untuk mencapai peratusan pelajar menghayati nilai i-Dart seluruh seluruh sistem UiTM melalui KPI6-Student ESI Index. (rujuk **3.3-c_e**)

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_T01_TB03_20241_BHEP_3.3-a Pelanggan.pdf](#)
2. [B0068_T01_TB03_20242_BHEP_3.3-b Pelanggan.pdf](#)
3. [B0068_T01_TB03_20243_BHEP_3.3-c_e Pelanggan.pdf](#)
4. [B0068_T01_TB03_20244_BHEP_3.2-f_h Pelanggan.pdf](#)
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

BHEP sentiasa menambahbaik kualiti perkhidmatan agar piawaian perkhidmatan menggirangkan pelanggan dalaman dan luaran. Pengurusan Kanan BHEP sentiasa cakna melaksanakan transformasi penyampaian perkhidmatan berkesan dan cekap bagi memenuhi kehendak pelanggan. Kebaikan dan ganjaran yang diterima oleh pelanggan adalah perkhidmatan yang lebih baik dari sebelumnya di mana penambahbaikan telah dijalankan atas maklumbalas pelanggan.

Selain daripada itu, kebaikan dan ganjaran yang diperolehi oleh pelanggan melalui pelbagai inisiatif baharu yang dilaksanakan oleh BHEP adalah perkhidmatan digitalisasi HEP dipertingkatkan. Pelbagai inovasi terhasil dari penambahbaikan ini antaranya, projek Digitalisasi HEP, Sistem SmartHEP, Sistem Pengurusan Kolej Pintar, e-Psikometrik, e-Leadership, Sistem e-Aktiviti@PKP, Sistem e-Report@PKP dan Sistem e-Star@PKP oleh BHEP bagi menambahbaik operasi serta pengumpulan data bagi mengelak keciciran data untuk dilaporkan. Sistem MyHEP memudahkan permohonan program pelajar secara manual kepada sistem yang mesra pelajar bagi menjimatkan masa dan lebih fleksibel. (rujuk **3.4.1-a**)

Kebaikan ketiga yang diperolehi, penerapan nilai-nilai i-Dart di kalangan pelajar dan staf meningkat membolehkan BHEP menilai tahap penghayatan pelajar selari dengan GRU2025. (rujuk **3.3-c_e**)

Ganjaran yang diperolehi oleh pelanggan adalah peningkatan kemahiran insaniah pelajar melalui penghasilan program berimpak tinggi seperti contoh pembangunan bakat pelajar di bawah Pusat Sukan dari pertandingan peringkat kampus seperti SUKOL, SAF, KARISMA melalui saringan dan latihan berfokus menghasilkan atlet berprestasi tinggi yang mewakili UiTM ke peringkat kebangsaan dalam MASUM, SUKIPT, SUKMA, Sukan Asia Tenggara (SEA Games), Sukan Asia (Asian Games) dan juga Sukan Olimpik. Pencapaian pelajar di bawah naungan BHEP tidak mungkin berjaya tanpa maklumbalas dari pelanggan BHEP. (rujuk **3.4.1-b**)

Seterusnya adalah pengukuhan jaringan kerjasama di antara BHEP dan agensi dalam serta agensi luar seperti My Food Save Ramadhan dengan MBSA, Food Bank dan Food Retort di bawah KPT yang diperkukuhkan pada tahun 2023. (rujuk **3.3-f_h**)

Pengukuhan penyampaian perkhidmatan BHEP juga dipantau secara konsisten di bawah sistem pengurusan kualiti piawaian **ISO 9001 : 2015**. Lawatan audit dalam dan luar bagi memenuhi objektif ISO 9001: 2015 seperti *Plan, Do, Check, Action* (PDCA) secara tahunan juga membantu operasi BHEP dipantau secara berkala dan meningkatkan kepuasan hati pelanggan. Amalan ISO telah membolehkan semua jabatan BHEP mempunyai Prosedur Operasi Standard yang bertaraf dunia dan menggirangkan pelanggan. (rujuk **3.4.1-c**)

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_T01_TB04_TC01_20241_BHEP_3.4.1-a Pelanggan.pdf](#)
2. [B0068_T01_TB04_TC01_20242_BHEP_3.4.1-b Pelanggan.pdf](#)
3. [B0068_T01_TB04_TC01_20243_BHEP_3.4.1-c Pelanggan.pdf](#)
- 4.
- 5.

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko yang terbesar yang boleh menjejaskan pelaksanaan pencapaian maklum balas pelanggan ialah laporan analisa aduan dan Kepuasan Hati Pelanggan BHEP tidak dihantar oleh PYB(PYB) BHEP ke pihak pengurusan pelanggan BHEP. Ketiadaan laporan analisa setiap jabatan akan menyukarkan BHEP mengetahui secara keseluruhan jumlah/tahap kepuasan hati pelanggan sekaligus memberi kesan kepada peratusan KHP dan Aduan Pelanggan BHEP. (rujuk **3.4.2.-a**)

Risiko terbesar yang kedua adalah PYB Pengurusan Pelanggan di jabatan BHEP bertukar tempat samada di jabatan BHEP lain atau keluar BHEP. Ketiadaan gantian PYB di jabatan BHEP akan menjejaskan proses pengumpulan maklumbalas pelanggan dan mencatatkan proses pengurusan pelanggan HEP. Ketiadaan PYB. di jabatan HEP juga akan melambatkan komunikasi antara pelanggan dan BHEP. (rujuk **3.4.2-a**)

Untuk mengatasi masalah-masalah yang dinyatakan beberapa kawalan semasa telah diambil bagi mengelakkan perkara yang sama berlaku pada akan datang.

Bagi memastikan penghantaran laporan analisa Aduan dan Kepuasan Hati Pelanggan BHEP secara berkala dihantar ke Pengerusi Pengurusan Pelanggan, kawalan semasa seperti menghantar peringatan sebelum tarikh tutup penghantaran ke setiap PYB jabatan melalui kumpulan Whatsapp Pengurusan Aduan & Maklumbalas Pelanggan BHEP yang dianggotai oleh PYB jabatan yang dilantik amatlah penting. Pengerusi juga perlu menelefon PYB jabatan jika laporan masih tidak diterima pada tarikh tutup penghantaran aduan dan maklumbalas pelanggan. Tindakan pencegahan/pembetulan yang perlu diambil adalah mengadakan senarai semak untuk diedarkan kepada PYB jabatan. ini penting supaya semua PYB jabatan dapat memahami proses pengurusan pelanggan yang betul supaya pelaksanaan pencapaian maklumbalas dapat dijalankan dengan lancar. Selain daripada itu, dicadangkan kepada semua PYB jabatan untuk memasukkan skop kerja/proses kerja Pengurusan Pelanggan dimasukkan dalam senarai tugas PYB dalam HRMIS atau sasaran kerja tahunan staf tersebut. (rujuk **3.4.2-b**)

Kawalan risiko kedua adalah dengan menghantar surat peringatan kepada Ketua Unit/Ketua Jabatan setiap 6 bulan bagi mengelakkan masalah PYB jabatan bertukar tempat dan tiada pengganti. Dengan cara ini, keberadaan PYB di setiap jabatan dapat dikesan secara awal dan proses peralihan tugas dapat dijalankan. Tindakan pembetulan bagi mengatasi masalah ini secara jangka panjang adalah dengan mengadakan senarai semak di dalam Manual Prosedur Pengurusan Pelanggan kepada semua PYB.(rujuk **3.4.3-a**) Ini dapat memastikan semua PYB pengurusan Pelanggan memahami proses dan mengelakkan masalah sama berlaku. (rujuk **3.4.2-c**)

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_T01_TB04_TC02_20241_BHEP_3.4.2-a Pelanggan.pdf](#)
2. [B0068_T01_TB04_TC02_20242_BHEP_3.4.2-b Pelanggan.pdf](#)
3. [B0068_T01_TB04_TC02_20243_BHEP_3.4.2-c Pelanggan.pdf](#)
- 4.
- 5.

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Untuk Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan, Seorang pegawai telah dipertanggungjawabkan oleh Jawatankuasa Kualiti HEP untuk menguruskan maklumbalas dan aduan pelanggan secara keseluruhan operasi pengurusan pelanggan BHEP. Beliau bertanggungjawab mewujudkan Manual Prosedur Pengurusan Pelanggan yang dikemaskini setiap tahun jika perlu. (rujuk **3.4.3 a**)

Jawatankuasa Pengurusan Pelanggan telah ditubuhkan melibatkan wakil setiap pusat/unit/kolej kediaman. Maklumbalas dan aduan pelanggan amat dititikberatkan dan mempunyai impak yang besar dalam setiap keputusan yang akan dan telah dilaksanakan oleh pengurusan HEP. Oleh itu, bagi membantu pihak pengurusan HEP dalam menangani setiap aduan, Pegawai Yang Bertanggungjawab (PYB) di peringkat Kolej/ Unit/ Pusat dilantik dan ditugaskan menjawab aduan, mengumpul maklumbalas, memaklumkan kepada pelanggan tentang aduan, merekodkan aduan setelah selesai, mengurus proses pengurusan pelanggan dan membenteng aduan di dalam mesyuarat bulanan di samping menyelenggara dan menyimpan rekod Pengurusan Aduan dan Maklumbalas di peringkat Kolej/ Unit/ Pusat masing-masing.

Laporan aduan dan maklumbalas pelanggan disediakan oleh PYB di jabatan setiap bulan dan dikemukakan kepada Pegawai Aduan Pelanggan HEP setiap 6 bulan. (rujuk **3.3-b**). Bagi memastikan aduan disemak dan diambil tindakan mengikut prosedur, laporan aduan dan maklumbalas pelanggan akan dibentangkan dalam Mesyuarat MKSP setiap 6 bulan sekali. Malah rekod aduan dan maklumbalas pelanggan di setiap jabatan diaudit oleh Pasukan Audit Dalam bagi memastikan pengurusan rekod aduan mengikut tatacara pengurusan rekod yang betul.

Aduan diproses melalui beberapa peringkat bagi memastikan aduan yang sama tidak berulang pada masa akan datang. Tindakan Pembetulan dan Pencegahan akan diambil bagi setiap aduan bagi memastikan penambahbaikan berterusan dijalankan.

Analisa aduan yang dilakukan secara menyeluruh di peringkat bawahan membolehkan pengurusan HEP mengetahui isu-isu yang perlu ditangani segera bagi memastikan pelanggan HEP berpuas hati dengan perkhidmatan dan kemudahan yang ditawarkan. Selain daripada itu, pengurusan HEP juga boleh membuat keputusan secara menyeluruh tentang aduan yang diterima di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan disebarikan melalui minit mesyuarat MKSP dan pekeliling TNC HEP dikeluarkan agar ianya menjadi langkah *standard of procedure* bagi amalan perkhidmatan HEP di masa hadapan. Sistem aduan maklumbalas juga membolehkan pengurusan HEP mengetahui tahap kegirangan pelanggan terhadap perkhidmatan dan kemudahan HEP dan membolehkan langkah-langkah penambahbaikan diambil bagi meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan HEP.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_T01_TB04_TC03_20241_BHEP_3.4.3-a Pelanggan.pdf](#)
2. [B0068_T01_TB04_TC03_20242_BHEP_3.4.3-b Pelanggan.pdf](#)
3. [B0068_T01_TB04_TC03_20243_BHEP_3.4.3-c Pelanggan.pdf](#)
4. [B0068_T01_TB04_TC03_20244_BHEP_3.4.3-d Pelanggan.pdf](#)
5. [B0068_T01_TB04_TC03_20245_BHEP_3.4.3-e Pelanggan.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pendekatan, Peluasan, Pembelajaran tumpuan kepada pelanggan diintegrasikan ke seluruh sistem UiTM SeMalaysia melalui pelbagai program pembangunan pelajar dan perkhidmatan BHEP seMalaysia. Peningkatan pelajar kreatif dan inovatif melalui program pembangunan pelajar memacu ke arah pemerkasaan mahasiswa UiTM selaras dengan arahan KPT.

Contoh yang terdekat adalah permohonan kelulusan program pelajar secara manual melalui borang C telah ditambahbaik kepada sistem e-aktiviti@PKP di mana pelajar boleh memuatnaik data dan dokumen yang diperlukan di dalam sistem yang boleh diakses setiap masa. Sistem ini membantu HEP untuk mengumpul dan menggunakan data yang ada untuk mengetahui bentuk program yang menjadi pilihan pelajar setiap semester. Maklumbalas pelanggan membantu kami untuk menambahbaik supaya semua permohonan dapat diakses oleh semua pelajar dan staf UiTM seMalaysia pada bila-bila masa. Ini dapat mengurangkan masa, kos dan tenaga untuk mengumpul semua data program UiTM dan membolehkan UiTM memantau keberkesanan program yang dianjurkan oleh pelajar. (rujuk **3.5-a**)

Satu inovasi terbaru juga dengan menggunakan saluran youtube sebagai penyebaran maklumat dan juga program pembangunan pelajar di mana Pusat Kokurikulum telah menggunakan secara berkala untuk program patriotisme setiap semester yang ditonton oleh pelajar subjek kokurikulum UiTM seluruh Malaysia. Sebelum ini program patriotisme hanya dibuat di secara desentralisasi yang menyebabkan banyak masalah timbul terutamanya dari segi kos dan masa untuk setiap kampus cawangan. Melalui youtube, Pusat Kokurikulum berinovasi untuk membuat program secara langsung kepada semua kampus UiTM yang menyampaikan maklumat yang tepat, mengurangkan kos dan dicapai oleh semua pelajar. (rujuk **3.5-b**)

Proses penambahbaikan dari maklumbalas pelanggan juga telah membuahkan hasil dalam pencapaian pembangunan pelajar. Kemenangan dalam pertandingan Debat di bawah Unit Debat, Pejabat Pembangunan Pelajar juga meningkat hasil dari maklumbalas pelanggan yang berterusan dari tahun ke tahun. Kerjasama erat antara Kelab Debat UiTM membolehkan BHEP merangka strategi yang kuat untuk memenangi pertandingan akan datang. (rujuk **3.5-c**)

Proses Pengurusan Pelanggan BHEP telah diintegrasikan seluruh jabatan BHEP untuk mencapai standard perkhidmatan yang tinggi. Pengurusan pelanggan mengikut standard pensijilan ISO 9001:2015 BHEP. Aduan dan maklumbalas positif telah membantu BHEP untuk menawarkan perkhidmatan yang menggirangkan. Setiap tahun BHEP mensasarkan 85% pelajar berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan. Pada tahun 2023, BHEP telah mencapai 99.4% dalam kepuasan hati pelanggan yang bermaksud pelanggan amat berpuas hati dengan perkhidmatan BHEP. BHEP juga mencapai prestasi yang memuaskan dengan mencapai sekurang-kurangnya 99% setiap tahun bermula 2021. (rujuk **3.5-d**)

Pemantauan berterusan dan berkala melalui audit dalaman dan luaran telah meningkatkan kualiti perkhidmatan BHEP dan memberi impak kepada imej universiti. Proses pengumpulan maklumbalas di peringkat BHEP telah mencapai ke seluruh pelajar UiTM seMalaysia. Inovasi yang terhasil dengan maklumbalas pelanggan adalah dengan penggunaan qr code dan google form maklumbalas pelanggan yang dapat mencapai lebih banyak maklumbalas pelanggan merangkumi UiTM seMalaysia. Selain daripada itu, pewujudan talian whatsapp e-aduan BHEP memudahkan pelajar membuat aduan secara telus kepada pentadbiran pelajar. Jumlah aduan yang diterima akan selaras dengan pelbagai saluran yang tersedia termasuklah kaunter perkhidmatan di setiap kolej/unit/pusat BHEP. (rujuk **3.5-e**)

BHEP sentiasa berusaha untuk mendengar maklumbalas pelanggan dan menambahbaik perkhidmatannya untuk menggirangkan pelanggan. Pelbagai hasil dan inovasi telah tercipta disebabkan hubungan erat BHEP dan pelanggannya.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_T01_TB05_20241_BHEP_3.5-a Pelanggan.pdf](#)
2. [B0068_T01_TB05_20242_BHEP_3.5-b Pelanggan.pdf](#)
3. [B0068_T01_TB05_20243_BHEP_3.5-c Pelanggan.pdf](#)
4. [B0068_T01_TB05_20244_BHEP_3.5-d Pelanggan.pdf](#)
5. [B0068_T01_TB05_20245_BHEP_3.5-e PELANGGAN.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

BHEP telah dipertanggungjawabkan untuk mencapai 13 petunjuk prestasi (PI) daripada BTU untuk menjayakan Pelan Strategik UiTM 2025. PI ini telah dijadikan sebagai pengukuran utama untuk mengurus dan menganalisa pencapaian penyampaian perkhidmatan di BHEP yang berorientasikan perkhidmatan dan kemudahan pelajar berkualiti serta pembangunan pelajar berteraskan bakat dan nilai yang menjadi Teras Strategik BHEP.

Bagi tahun 2023, **kategori pembangunan bakat dan nilai pelajar dalam aspek pencapaian sukan dan debat serta aktiviti kesukarelawanan** di peringkat antarabangsa dipilih sebagai tumpuan kecemerlangan BHEP. BHEP komited membuat perancangan serta membangunkan dasar dan garis panduan yang dirakam dalam Manual Pengurusan BHEP. Rujukan kepada manual ini membolehkan pengukuran standard, pemantauan serta analisis menilai keberkesanan dapat dilakukan dan diikuti dengan pelan tindakan penambahbaikan.

Kesemua PI BHEP untuk tahun 2023 telah tercapai 100% dan pencapaian untuk tumpuan bagi pelaporan ini adalah **PI 028 sebanyak 110%, PI 031 sebanyak 138%, PI 032 sebanyak 212% dan PI 035 sebanyak 119%**.

PLAN - Bagi memantapkan penyampaian perkhidmatan dan pembangunan pelajar holistik, BHEP telah membangunkan PPS-BHEP 2020-2025 yang dipeta berasaskan kepada Pelan Strategik UiTM 2025, PTPTM 2022-2025, Pelan Strategik KPT 2023-2025 dan Pelan Strategik Kebolehpasaran Graduan 2021-2025. Selaras dengan objektif Strategik BHEP, maka HEP telah menyenaraikan inisiatif kecemerlangan bakat di bawah TS 2 dan Inisiatif Kompetensi Global di bawah TS3 sebagai alat pengukuran. Selain itu, penetapan 13 PI HEP turut menjadi asas perancangan dalam menyusun dan menggerakkan penyampaian perkhidmatan dalam mengurus dan menggilap bakat dan kepimpinan pelajar. Selain itu, objektif kualiti HEP juga dijadikan salah satu pengukuran bagi menilai operasi BHEP di setiap pejabat/pusat/Unit di BHEP.

DO - Pelaksanaan menyebarkan perancangan secara sistematik dan efisien telah digandingkan dengan penggunaan instrumen tepat serta berkesan telah memacu kecemerlangan dalam bidang tumpuan. Sistem **SmartHEP** telah dibangunkan bagi mengumpul dan mengesahkan laporan pencapaian bagi PI BHEP. Sistem atas talian ini memberi kesan yang baik dalam memudahcara kaedah dan tempoh proses serta menjadi pusat tumpuan untuk memasukkan laporan pencapaian beserta dokumen pembuktian. Penggunaannya juga meluas meliputi bukan sahaja pemegang taruh di kampus induk yang melibatkan jabatan dan fakulti malah pihak kampus cawangan juga memanfaatkan sistem ini. Selain itu, penghantaran laporan menggunakan sistem e-pelaporan juga memudahkan analisa data program pembangunan pelajar.

CHECK - Mekanisme pemantauan pelaksanaan di BHEP bagi mendapatkan maklumat yang boleh dipelajari untuk penambahbaikan telah dipermudahkan dan berkesan dengan pembangunan **e-Aktiviti melalui Pusat Kegiatan Pelajar (PKP), Sistem Pengurusan Kejohanan Sukan (SCMS)** di Pusat Sukan dan juga sistem **SmartHEP** untuk pengumpulan data PI. Penggunaan sistem telah melancarkan proses permohonan kelulusan program dan mendaftar pasukan untuk kejohanan sukan dan ternyata memendekkan tempoh masa. Bagi **SmartHEP** pula, pemilik PI boleh mengekstrak maklumat pelaporan dan seterusnya menjana maklumat yang diperlukan oleh BTU dan seterusnya dilaporkan ke dalam sistem University Electronic Programme Management Office (**UePMO**).

ACTION - Hasil pelaksanaan, pemantauan, analisa dan pengurusan pengetahuan yang telah dijalankan oleh BHEP menerusi ME HEP dan MKSP, maka agenda TAMU telah dijadikan asas kepada:

1. Sumber kepada perancangan masa depan. (Contoh: Sistem pengurusan aktiviti pelajar yang dikenali sebagai e-Aktiviti telah ditransformasikan kepada satu sistem yang lebih holistik)
2. Pencapaian PI BHEP
3. Program pembangunan bakat dan kepimpinan pelajar

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Terdapat 13 PI (Jadual 4.2-a) yang dipertanggungjawabkan kepada BHEP pada tahun 2023 yang mana setiap PI adalah ukuran untuk pencapaian UiTM 2025. Rajah 4.2-a menunjukkan prestasi setiap PI yang mana secara keseluruhan mencapai sasaran yang ditetapkan oleh BTU.

Bagi memastikan 3 elemen tumpuan BHEP iaitu pencapaian sukan, debat dan kesukarelawanan di peringkat antarabangsa tercapai, data pencapaian PI BHEP digunakan sebagai salah satu petunjuk pengukuran iaitu:

1. **PI 028** *Number of International Volunteerism programmes with industry collaboration that are funded by national, international and industry fund/grant in terms of monetary or in-kind.*
2. **PI 031** *Number of international communication skill related programmes.*
3. **PI 032** *Number of students participated in an international programme organised by partner university / industry/ institution.*
4. **PI 035** *Number of student athletes representing UiTM in local and international competition.*

Pencapaian PI ini bukan hanya mengambil kira pelaporan di Shah Alam, malahan kesemua fakulti dan kampus cawangan (Rajah 4.2-c-e) juga turut bersama-sama menjayakan aspirasi bagi menyerlahkan bakat pelajar diperingkat antarabangsa bagi menyahut gelombang ke-3 **UiTM2025** iaitu “**Globally Marketable**”. Bagi **PI028, PI031 & PI032**, kesemua fakulti mencapai sasaran yang ditetapkan manakala bagi **PI035**, hanya data daripada Pusat Sukan UiTM Shah Alam yang digunakan dan data menunjukkan pencapaian **119%** dan melebihi sasaran atau seramai 712 pelajar telah menyertai pertandingan sukan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa.

Jadual 4.2-b menunjukkan perlawanan yang disertai oleh pelajar UiTM bagi mencapai PI028, PI031, PI032 dan PI035. Bagi PI028, program kesukarelawanan UiTM di Tokyo Jepun antara yang diketengahkan. Sementara itu, bagi PI031 dan PI032, pertandingan debat antarabangsa di Scotland dan United Kingdom juga turut disertai pelajar UiTM daripada Unit Debat.

Jadual 4.2-b juga menunjukkan **pencapaian pelajar UiTM** diperingkat kebangsaan dan juga antarabangsa yang mana turut dijadikan **ukuran** bagi kecemerlangan bakat pelajar UiTM sepertimana digariskan di dalam PPS-BHEP 2025. Rajah 4.2-f-h menunjukkan coretan kegemilangan UiTM bagi kategori tumpuan.

Data-data PI ini dilaporkan menerusi inovasi pelaporan atas talian iaitu **SmarTHEP** yang dibangunkan untuk memudah cara dokumentasi pelaporan meliputi seluruh sistem UiTM. Ini membuktikan sinergi di antara BHEP induk dengan kesemua fakulti/kolej pengajian/akademi dan cawangan, dan dimudahkan lagi dengan pelaksanaan sistem **SmarTHEP**.

Instrument pengukuran kedua adalah berdasarkan kepada Objektif kualiti HEP, dan bagi tahun 2023 objektif kualiti HEP telah menetapkan

1. **80%** pelajar bersetuju program pembangunan pelajar yang diikuti menyumbang kepada Pembangunan bakat
2. **80%** pelajar berpuashati dengan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan.

Bagi tahun 2023, pencapaian keseluruhan bagi objektif kualiti 1 & 2 masing-masing adalah 96.21% dan 96.23%. Data-data ini dikumpul disetiap pejabat/Unit/Pusat di BHEP UiTM melalui maklum balas PTJ. Terdapat PTJ yang mempunyai objektif kualiti 1 dan 2 dalam teras perkhidmatan sebagai contoh kolej kediaman, pusat kegiatan pelajar dan pusat sukan. Manakala terdapat juga pejabat yang hanya fokus kepada teras perkhidmatan sebagai contoh pusat kesihatan dan pusat kerjaya dan kauseling.

Selain itu, pelaporan BTU juga digunakan sebagai sandaran pengukuran BHEP, dan telah

mencapai 100% pelaporan KPI dua tahun berturut-turut melalui Pelaporan Pencapaian Prestasi Universiti Tahunan 2023 (Rajah 4.2-c)

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_A01_AB02_20241_BHEP_4.2-a-b_Pengukuran analisa.pdf](#)
2. [B0068_A01_AB02_20242_BHEP_4.2-c-e_Pengukuran Analisa.pdf](#)
3. [B0068_A01_AB02_20243_BHEP_4.2f-h_Pengukuran Analisa.pdf](#)
4. [B0068_A01_AB02_20244_BHEP_4.2i-k_Pengukuran Analisa.pdf](#)
5. [B0068_A01_AB02_20245_BHEP_4.2k_Pengukuran analisa.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Prosedur pengumpulan data bagi setiap program yang dijalankan oleh pemegang taruh (pelajar) adalah amat penting bagi memastikan data yang dilaporkan tepat dan menepati setiap objektif. Di BHEP, pengurusan program pelajar menggunakan sistem **e-aktiviti@PKP** yang dibangunkan oleh pejabat pengarah pembangunan pelajar (Rajah 4.3-a). Bagi PI yang ditekankan di dalam laporan ini, **jumlah program** dan **jumlah penyertaan** adalah indikator utama yang mana kesemua data ini dapat diperolehi daripada kertas kerja program, kelulusan program dan juga laporan akhir (Rajah 4.3-b).

Kesemua PI ini dijana laporannya menggunakan **SmarthEP** yang diperluaskan aksesnya kepada semua Peneraju Strategik Transformasi Universiti (PSTU) di kesemua kampus cawangan, fakulti, kolej pengajian dan akademi. PSTU akan memasukkan data yang berkaitan dengan 13 PI BHEP. Data yang dilaporkan melalui laporan program akan dimasukkan ke dalam sistem SmarthEP yang mana tempoh masa untuk memasukkan data adalah pada 1-4hb setiap bulan. Penyelaras PI di kampus induk akan mengesahkan kesemua data yang dikemaskini di SmarthEP dan seterusnya akan memuat naik data tersebut ke sistem UePMO pada 5 - 8 hb setiap bulan (Rajah 4.3-c). Melalui inisiatif ini ternyata telah mempercepatkan proses pengumpulan data dari seluruh sistem UiTM, dan membolehkan tempoh masa melapor ke dalam sistem UePMO yang ditetapkan BTU dapat dipatuhi (Rajah 4.3-d). Contoh pelaporan daripada sistem SmarthEP adalah seperti Rajah 4.3-e.

Bagi instrumen pengukuran berkait dengan objektif kualiti, maklum balas pelajar selepas setiap program anjuran BHEP akan dianalisa untuk mengenalpasti program pembangunan pelajar yang dijalankan memenuhi setiap kemahiran insaniah yang diperlukan. Rajah 4.3-f menunjukkan contoh pelaporan program pelajar di kolej kediaman.

Pengurusan data atlet juga salah satu prosedur penting dalam pembangunan bakat di UiTM. Dengan menggunakan sistem **Sistem Pengurusan Kejohanan Sukan (SCMS) (Rajah 4.3-g)**, data peribadi pelajar beserta jumlah peserta yang menyertai setiap acara dapat disimpan dan direkodkan. Sebagai contoh data-data daripada kejohanan Sukan Antara Staf (SAF), Sukan Kolej (SUKOL) dan Karnival Sukan UiTM (KARISMA) yang sentiasa digunakan setiap kali acara (Rajah 4.3-h). Data ini hanya boleh diakses oleh ketua Bahagian bagi tujuan pengesahan status pelajar.

Pembuktian perluasan semua dasar dan strategi dilaksanakan dengan cemerlang di seluruh warga HEP seluruh sistem UiTM. Ini menunjukkan bahawa pengukuran perluasan di BHEP telah mencapai KPI yang membanggakan dan seterusnya memberikan kesan positif kepada pengurusan dan pembangunan pelajar. Ini dapat dilihat dengan pencapaian Pasukan Debat Bahasa Inggeris & Bahasa Melayu, selain daripada kehebatan 2 atlet Lawn Ball UiTM yang mewakili Malaysia di World Bowls Championship 2023 di Gold Coast Australia dan bergelar juara Dunia.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_A01_AB03_20241_BHEP_4.3a-b_Pengukuran analisis.pdf](#)
2. [B0068_A01_AB03_20242_BHEP_4.3-b_Pengukuran Analisa Jadual.pdf](#)
3. [B0068_A01_AB03_20243_BHEP_4.3c-e_Pengukuran analisis.pdf](#)
4. [B0068_A01_AB03_20244_BHEP_4.3f- Pengukuran analisis.pdf](#)
5. [B0068_A01_AB03_20245_BHEP_4.3g_Pengukuran analisis.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan inisiatif strategik BHEP dilaksanakan dalam 3 mekanisme iaitu **pemantauan menyeluruh, audit dalam dan semakan oleh pihak Pengurusan HEP** seperti di Rajah 4.4.1-a.

Mekanisme pemantauan telah dirangka bagi memastikan pelaksanaan proses perkhidmatan secara menyeluruh dan memuaskan hati pelanggan BHEP. Proses pemantauan dan penambahbaikan prestasi telah dijalankan seperti di Rajah 4.4.1-b.

Pemantauan telah dijalankan secara berkala dan mengikut peringkat berdasarkan maklumat yang diterima daripada analisis data yang telah dilaksanakan. Proses pengumpulan laporan dan analisis data telah dimuat turun dari platform digital seperti e-Aktiviti dan SmartHEP (Rajah 4.4.1-c) oleh pegawai yang telah dipertanggungjawabkan terutama aspek sukan, sukarelawan dan debat. Pegawai yang dilantik sebagai Penyelaras PI akan menyemak, menilai, mengesahkan dan menyediakan laporan status pencapaian program di PTj masing-masing (Rajah 4.4.1-d). Di samping itu, pemantauan terhadap pelaporan aktiviti persatuan pelajar turut ditambah keberkesanan melalui penghantaran laporan aktiviti pelajar ke dalam sistem e-Report@PKP. Penghantaran ini perlu dibuat 14 hari (2 minggu) selepas program dilaksanakan (Rajah 4.4.1-e).

Audit Dalam HEP telah dilaksanakan secara berkala untuk memperoleh dapatan yang boleh dipelajari dan digunakan untuk memantau, menilai dan penambahbaikan berterusan. Audit peringkat dalaman ini adalah sangat penting sebagai persediaan ke arah pensijilan Audit Pensijilan LRQA. Keputusan pematuhan Audit Dalam (Rajah 4.4.1-f) yang telah dilaksanakan untuk tahun 2023 menunjukkan pematuhan audit yang sangat cemerlang. Kejayaan ini telah menjadi asas kepada penganugerahan pensijilan ISO 9000:2015 pada tahun 2024. Kepentingan pemantauan dan audit di HEP sentiasa terpelihara bagi meningkatkan kualiti pengurusan dan pembangunan pelajar.

Kesemua data dan laporan program telah dianalisis, difahami oleh PTj terlibat dan seterusnya dilaporkan oleh Ketua Pusat Tanggungjawab (PTj) masing – masing kepada **pengurusan tertinggi** BHEP dalam pelbagai mesyuarat pengurusan seperti:

1. Mesyuarat Eksekutif HEP (MEHEP)
2. Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)
3. Mesyuarat Pengurusan Risiko HEP
4. Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia.

Kesemua mesyuarat ini diadakan sebagai suatu kaedah pemantauan dan hasil laporan yang dibentangkan akan dinilai dan dikenalpasti sebarang kelemahan sebelum penambahbaikan diusulkan. Hasil penganalisan data telah digunakan untuk cadangan penambahbaikan prestasi setiap PTj di bawah BHEP khususnya aspek sukan, sukarelawan dan debat. Ini adalah penting bagi meningkatkan prestasi serta memastikan pencapaian program tersebut menepati sasaran yang telah ditetapkan selaras dengan halatuju strategik BHEP.

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_A01_AB04_AC01_20241_BHEP_4.4.1-a-b_Pengukuran Analisa.pdf](#)
2. [B0068_A01_AB04_AC01_20242_BHEP_4.4.1-c_Pengukuran Analisa.pdf](#)
3. [B0068_A01_AB04_AC01_20243_BHEP_4.4.1-d_Pengukuran Analisa.pdf](#)
4. [B0068_A01_AB04_AC01_20244_BHEP_4.4.1-e_Pengukuran Analisa.pdf](#)

5. [B0068_A01_AB04_AC01_20245_BHEP_4.4.1-f_Pengukuran Analisa.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko yang dikenalpasti dalam analisa data PI adalah seperti berikut:

1. Kelewatan PSTU memasukkan data ke sistem SmartHEP (Rajah 4.4.2-a) selepas tarikh yang ditetapkan
2. Data yang tidak dimasukkan dalam tempoh yang ditetapkan memberi kesan kepada ketepatan data yang lebih rendah dari data yang sebenar
3. Kelewatan ini menyebabkan penyelaras PI tidak dapat menyemak status data/laporan dengan tepat
4. PSTU tidak mempunyai masa yang cukup untuk membuat pembetulan jika penyelaras PI menghantar maklum balas terlalu lewat
5. Data yang lewat dihantar akan berkemungkinan tidak dapat dimasukkan ke dalam UePMO dan menyebabkan pelaporan bulanan yang tidak mencapai sasaran yang ditetapkan.
6. PSTU tidak memahami definisi operasi petunjuk prestasi yang diberikan menyebabkan pelaporan tidak tepat
7. Program PI tidak dilaksanakan oleh PTj/fakulti/kampus atas pelbagai faktor seperti kewangan

Kesemua risiko dikenalpasti berdasarkan hasil maklumbalas penyelaras PI yang mengendalikan SmartHEP dan PSTU fakulti serta kampus cawangan dan dilaporkan dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko.

Untuk setiap program yang dikenalpasti berisiko, penyelaras bersama jawatankuasa akan menganalisis dan merangka tindakan mitigasi yang sesuai berdasarkan carta alir pengurusan risiko BHEP. Dokumen Prosedur Pengurusan Risiko dan Peluang BHEP (No. Dokumen: PK.UITM.HEP(P).05) dirujuk yang bertujuan memberi garis panduan bagi memastikan tindakan pengurusan risiko dapat dilaksanakan dengan teratur dan lancar mengikut tugas yang dipertanggungjawabkan untuk mematuhi kualiti pengurusan HEP (Rajah 4.4.2-b).

Pengurusan risiko dalam konteks **sukan, debat serta aktiviti kesukarelawanan** telah dilaksanakan secara menyeluruh dengan pelantikan seorang wakil penyelaras risiko. (Rajah 4.4.2-c). Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahawa setiap ancaman atau cabaran yang dihadapi dapat dikenalpasti dan dimitigasi dengan berkesan.

Risiko utama yang telah dikenalpasti dalam HEP telah direkodkan dan dianalisis dan dilaporkan dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko. Tahap risiko, tindakan mitigasi dan penambahbaikan dibincangkan serta **diluluskan oleh MKSP HEP, didaftarkan di sistem eRMS** (Rajah 4.4.2-d) untuk tujuan pemantauan di peringkat universiti. Sebarang perubahan, tahap, impak terkini akan dikemaskini dari masa ke semasa (Rajah 4.4.2-e). Dengan pendekatan sistematik ini, ianya memastikan pengurusan risiko yang berkesan dan berterusan, demi meningkatkan kualiti pengurusan serta pembangunan sukan, debat serta aktiviti kesukarelawanan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_A01_AB04_AC02_20241_BHEP_4.4.2-a_Pengukuran Analisa.pdf](#)
2. [B0068_A01_AB04_AC02_20242_BHEP_4.4.2-b_Pengukuran Analisa.pdf](#)
3. [B0068_A01_AB04_AC02_20243_BHEP_4.4.2-c_Pengukuran analisa.pdf](#)
4. [B0068_A01_AB04_AC02_20244_BHEP_4.4.2-d_Pengukuran Analisa.pdf](#)
5. [B0068_A01_AB04_AC02_20245_BHEP_4.4.2-e_Pengukuran Analisa.pdf](#)

4.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Data dan maklumat daripada penyelaras **sukan, debat serta aktiviti kesukarelawanan** di BHEP telah dilaporkan secara berkala dalam MEHEP (Rajah 4.4.3-a), Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan, Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Kualiti, dan turut **dikongsikan** dalam Perjumpaan Bulanan TNC HEP bersama semua Warga HEP (Rajah 4.4.3-b).

Pembuktian **perluasan** semua dasar dan strategi **diimplementasikan dengan cemerlang** di seluruh warga HEP seluruh sistem UiTM. Ini menunjukkan bahawa pengukuran perluasan di BHEP telah **mencapai KPI yang membanggakan** dan seterusnya memberikan **kesan positif kepada pengurusan dan pembangunan pelajar**.

Selain daripada itu, **pengurusan pengetahuan** di BHEP diperluaskan melalui penghantaran notis peringatan. (Rajah 4.4.3-c) Ini dapat dilihat melalui notis peringatan dan penambahbaikan oleh Pusat Sukan berkaitan penganjuran program dan aktiviti sukan serta pemilihan atlet yang mewakili kampus/fakulti dilakukan secara telus dan berintegriti. Garis panduan seumpamanya dapat memastikan penganjuran program dan aktiviti sukan dapat dijalankan seperti yang dirancang, disamping pemilihan berdasarkan bakat sebenar akan membolehkan pencapaian sukan yang cemerlang di peringkat yang disasarkan (PI 035). (Rajah 4.4.3-d).

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_A01_AB04_AC03_20241_BHEP_4.4.3-a_Pengurusan Analisa.pdf](#)
2. [B0068_A01_AB04_AC03_20242_BHEP_4.4.3-b_Pengukuran Analisa.pdf](#)
3. [B0068_A01_AB04_AC03_20243_BHEP_4.4.3-c_Pengukuran Analisa.pdf](#)
4. [B0068_A01_AB04_AC03_20244_BHEP_4.4.3-d_Pengukuran Analisa.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Keberkesanan pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan di dalam penyampaian perkhidmatan dan pembangunan pelajar telah dikendalikan secara strategik dan proaktif serta dibudayakan sehingga menjadi amalan bukan sahaja di BHEP UiTM Shah Alam, malah turut menjadi budaya di BHEP Kampus Cawangan di seluruh sistem UiTM. Namun bagi pengurusan dan pembangunan **aktiviti sukan, debat serta kesukarelawan**, amalan **pembudayaan** dilaksanakan di peringkat UiTM dan juga antarabangsa.

Pembudayaan yang diterapkan di BHEP adalah melalui inovasi pelaporan yang telah ditambahbaik dari amalan manual kepada dalam talian iaitu sistem SmartHEP. Berdasarkan kepada pengalaman mengumpul data PI menggunakan google form, maka BHEP menyusun strategi untuk membudayakan pemantauan dan pelaporan menggunakan SmartHEP dengan membangunkan sistem, mengadakan taklimat kepada semua PSTU di PTj/fakulti/kampus, dan mewajibkan kesemua pelaporan PI HEP dimasukkan ke dalam sistem SmartHEP seperti di Rajah 4.5-a.

Melalui inisiatif dan inovasi sistem SmartHEP, kesemua laporan PI dapat dipantau, diukur dan dianalisa mengikut tarikh yang telah ditetapkan oleh BTU. Ini berjaya dibuktikan apabila BHEP sentiasa melepasi sasaran PI disetiap pelaporan seperti laporan Q2 dan Q3. (Rajah 4.5-b)

Sinergi antara pihak pengurusan dan pelajar telah melahirkan banyak kejayaan di peringkat nasional mahupun antarabangsa. Contoh kejayaan yang telah dicapai Pusat Sukan dapat melahirkan atlet bermula peringkat SUKIP, MASUM sehinggalah Sukan Komanwel, Sukan Sea dan Sukan Olimpik (Rajah 4.5-d). Pembudayaan dalam sukan bola sepak telah lama diwujudkan sehingga tertubuhnya UiTM United, dimana satu-satunya universiti yang bermain di liga kebangsaan (Rajah 4.5-c). Pengurusan menyediakan fasiliti sukan yang lengkap dan moden serta infrastruktur yang diperlukan untuk latihan dan pertandingan. Ini termasuk padang sukan, gimnasium, dan peralatan latihan. Dalam usaha menggalakkan **pembudayaan** sukan dikalangan pelajar, banyak insentif telah diberikan contohnya wang kemenangan sukan, pengecualian yuran kolej dan pengecualian yuran pengajian.

Selain itu kejayaan dalam pertandingan debat sehingga ke peringkat antarabangsa menunjukkan BHEP dapat melahirkan pelajar - pelajar yang berkualiti dan berdaya saing di serata dunia. (Rajah 4.5-d)

Pelajar yang terlibat dalam sukan diberi sokongan dalam bentuk motivasi dan dorongan, membantu mereka untuk mencapai matlamat mereka dan memberi yang terbaik dalam latihan dan pertandingan. Pelajar atlet yang mewakili UiTM diberi pengecualian kuliah merupakan suatu proses dan sistem pengurusan hasil inisiatif BHEP untuk menyokong kecemerlangan pelajar UiTM di dalam sukan. **Mengintegrasikan sukan dengan kurikulum akademik**, memberikan pelajar peluang untuk berprestasi dalam sukan tanpa menjejaskan pencapaian akademik mereka (Rajah 4.5-e)

Pembudayaan yang baik ini telah dibuktikan dengan pencapaian 100% KPI yang dipertanggungjawabkan oleh BTU kepada BHEP (Rajah 4.5-f). Ini mencerminkan komitmen dan usaha yang luar biasa dalam mencapai matlamat dan objektif yang telah ditetapkan. Kejayaan-kejayaan sukan, debat serta aktiviti kesukarelawan BHEP dimata masyarakat sering dimuat naik di dada-dada akhbar dan media sosial. Selain itu **pembudayaan** sumbangan penulisan artikel dalam bidang kepakaran yang berkaitan telah banyak dihasilkan oleh staf Pengurusan dan Profesional di BHEP. (Rajah 4.5-g). Dengan pendekatan yang holistik ini, BHEP akan dapat terus memacu kejayaan dalam bidang sukan, debat dan aktiviti kesukarelawan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_A01_AB05_20241_BHEP_4.5-a_Pengukuran Analisa.pdf](#)

2. [B0068_A01_AB05_20242_BHEP_4.5-d_Pengukuran Analisa .pdf](#)
3. [B0068_A01_AB05_20243_BHEP_4.5-c-d_Pengukuran Analisa.pdf](#)
4. [B0068_A01_AB05_20244_BHEP_4.5-e_Pengukuran Analisa.pdf](#)
5. [B0068_A01_AB05_20245_BHEP_4.5-f-g_Pengukuran Analisa.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Sumber manusia merupakan salah satu aspek penting di dalam sesebuah organisasi yang berjaya. Sesebuah organisasi itu hanya akan dapat beroperasi dengan lancar apabila didukung dengan sumber manusia yang berkesan dalam melaksanakan dan mengendalikan sesuatu urusan. Dalam proses penyampaian perkhidmatan sumber manusia, pelbagai inisiatif dilaksanakan secara berterusan dalam memastikan tenaga kerja Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) mampu menghadapi cabaran dan rintangan dalam mencapai misi menjadikan UiTM sebagai **Universiti Bertaraf Dunia (Globally Renowned University – GRU)** menjelang 2025 serta melahirkan graduan bertaraf global.

BHEP merupakan nadi pengurusan pelajar bagi Universiti Teknologi MARA (UiTM) dalam menyempurnakan bidang tugas dan tanggungjawab selaras dengan peruntukan Akta 173 dan 174. Pembangunan dan pengukuhan sumber manusia BHEP juga selari dengan fungsi utamanya, iaitu:

- Merangka dan melaksanakan program pembangunan pelajar bersepadu dan berterusan serta mempunyai nilai tambah bagi melahirkan graduan bertaraf global menuju 2025.
- Memberi perkhidmatan dan kemudahan yang menyeluruh dan sempurna bagi mewujudkan persekitaran pembelajaran dan tempat tinggal yang selesa, ceria dan selamat.

PLAN - Dalam memastikan perancangan yang dibuat mampu dicapai bagi memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan terbaik kepada mahasiswa dan pemegang taruh, antara pendekatan yang diambil oleh BHEP dalam pengurusan sumber manusia adalah memastikan tadbir urus yang cekap dan berkualiti bertepatan dengan piawaian ISO, semangat kerja berpasukan yang tinggi, profesional dan kompeten serta pemerkasaan kepakaran bidang secara berterusan.

DO - Lantikan dan penempatan Pengarah dan Ketua Jabatan/Unit, Dekan/Timbalan-timbalan Dekan (HEP), Timbalan-Timbalan Rektor (HEP) serta Pengetua-pengetua Kolej Kediaman berpandukan kepada proses pemilihan dan pelantikan yang rapi, dan hanya ditawarkan bagi mereka yang memenuhi kriteria lantikan. Penggiliran kerja untuk kakitangan di jabatan-jabatan dalaman juga dilaksanakan agar warga kerjanya mahir dalam urusan berkaitan BHEP. Selain daripada penggiliran, kakitangan BHEP juga diberi galakan untuk sentiasa sedia berkhidmat di jabatan lain dalam BHEP untuk menimba pengalaman baharu, meningkatkan kompetensi dan laluan kerjaya. Warga kerja BHEP juga sentiasa diberi galakan untuk menambah ilmu pengetahuan dan kemahiran serta kepakaran.

Pelbagai peluang dan ruang diberikan, malah BHEP sendiri mengadakan sesi “Training of Trainers” dalam menambah bilangan kakitangan yang pakar dalam sesuatu bidang. Tindakan ini selari dengan peningkatan permintaan atas sesuatu perkhidmatan sesuai dengan peningkatan bilangan pelajar UiTM yang mencecah 170,850 orang di seluruh Malaysia.

CHECK - Bagi memastikan hala tuju setiap jabatan adalah selari dan jelas, TNC HEP mempengerusikan Mesyuarat Eksekutif HEP dengan semua Pengarah/Ketua Jabatan/Bahagian di HEP. Usaha ini penting bagi memperkasakan kepimpinan semua pengarah/ketua jabatan BHEP. Pemantauan turut dilaksanakan melalui pelbagai platform bagi memastikan pencapaian objektif dan hala tuju BHEP dapat dicapai. Pemerkasaan kepimpinan ini dapat mengukuhkan aspirasi dalam melancarkan pengurusan dan pembangunan pelajar. Ianya sekaligus mencetus penambahbaikan ke arah **transformasi mahasiswa UiTM bertaraf global**.

ACTION - Keprihatinan TNC HEP dan Kepimpinan Kanan BHEP dapat dilihat melalui pelbagai inisiatif baharu yang dilaksanakan seperti Perjumpaan Bulanan TNC HEP bersama Warga HEP. Selain itu, penvampaian sihil Employee of the Month disampaikan kepada warga HEP

yang cemerlang. Ianya meningkatkan motivasi dan terus meningkatkan prestasi cemerlang dalam penyampaian perkhidmatan BHEP ke arah **melahirkan graduan UiTM bertaraf global.**

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Penggerak utama dalam **pengurusan tangkas** di Bahagian Hal Ehwal Pelajar pastinya kakitangan Pentadbiran dan Pentadbir Akademik di **3 Pejabat, 9 Pusat, 9 Kolej Kediaman dan 6 Unit keseluruhan kakitangan berjumlah 340** orang. Pengurusan BHEP diterajui oleh Timbalan Naib Canselor dan dibantu oleh Pengarah-Pengarah/Ketua-ketua Pusat dan Timbalan Pendaftar Kanan bagi memastikan bidang tumpuan dalam memberikan perkhidmatan berjalan lancar. Untuk pengurusan BHEP di fakulti dan kampus cawangan, tugas ini dipimpin oleh Timbalan-Timbalan Rektor (HEP) Kampus Cawangan, Dekan (HEP) Kolej Pengajian dan Timbalan-Timbalan Dekan (HEP) Fakulti. Pendekatan ini di zahirkan dengan mengadakan Mesyuarat Timbalan Naib Canselor (HEP) bersama Timbalan Rektor HEP Kampus Cawangan, Dekan HEP Kolej Pengajian dan Timbalan Dekan HEP Fakulti sebanyak 3 kali sepanjang tahun 2023. *(Rajah 5.2-a)*

Kepimpinan Kanan di BHEP mengamalkan konsep kepimpinan terbuka, di mana semua kakitangan digalakkan untuk terlibat dalam memberi pendapat dan pandangan akan sesuatu inisiatif dan sebelum keputusan berkaitan dengan pengurusan dan pembangunan pelajar menuju GRU 2025. Konsep kebersamaan dan sentiasa bersatupadu dalam menjayakan objektif-objektif strategik BHEP dan UiTM menjadi sandaran kakitangan BHEP bagi tujuan mencapai **Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU)**. *(Rajah 5.2-b)*

Untuk inisiatif di bawah tema **TAMU**, semua kakitangan yang terlibat telah dikenalpasti kepakaran dan kemahiran mereka. Penempatan mereka membantu BHEP bergerak pada waktu yang sama untuk tujuan yang pelbagai, namun kepada matlamat pengukuhan aspirasi, menyerlahkan potensi sumber manusia bagi memacu **GRU 2025**.

BHEP juga menyokong program latihan yang dianjurkan oleh setiap bahagian yang menggalakkan perkongsian ilmu dari pelbagai bidang. Program latihan juga dikenalpasti dengan merujuk kepada bidang tugas dan kepakaran staf di sesebuah jabatan. *(Rajah 5.2-c)*. Penganjuran latihan staf ini dapat dilihat dari jumlah kehadiran staf dalam program-program latihan yang telah dianjurkan dimana ia menunjukkan Bahagian Hal Ehwal Pelajar cakna dengan komitmen untuk kemajuan kerjaya serta menyelami dan memahami keperluan staf.

Bagi menghargai komitmen staf dengan organisasi Bahagian Hal Ehwal Pelajar telah menganjurkan majlis bagi menghargai komitmen tinggi staf. Penghargaan ini bukan sahaja membina hubungan baik antara warga kerja dan pengurusan malahan dapat memperkukuhkan kerjasama dan semangat kekitaan antara staf merentas jabatan. *(Rajah 5.2-d)*. BHEP juga telah mewujudkan satu inisiatif penghargaan kepada staf BHEP yang menunjukkan kecemerlangan dengan penganugerahan sijil Employee of The Month yang disampaikan kepada staf setiap bulan semasa Program Perjumpaan TNC bersama warga BHEP. Penghargaan dan ucapan-ucapan tahniah melalui edaran e-poster juga merupakan satu pendekatan BHEP untuk meraikan, menghargai dan menyokong kecemerlangan warganya. *(Rajah 5.2-e)*. Inisiatif ini secara tidak langsung menggalakkan sumber manusia yang ada di BHEP bergerak dalam menjayakan bidang tumpuan pengurusan dan pembangunan pelajar seterusnya menyuntik semangat warga HEP ke arah mencapai **Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU)**

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_S01_SB02_20241_BHEP_5.2-a-c_S.Manusia.pdf](#)
2. [B0068_S01_SB02_20242_BHEP_5.2-d-e_S.Manusia.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Bagi mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia, beberapa inisiatif telah dilaksanakan, antaranya ialah penyampaian melalui **Strategi Pendigitilan UiTM 2022-2025** yang diterjemahkan melalui **Buku Amanat Naib Canselor : Kebolehpasaran Global, Hala Tuju UiTM 2023**, HEP mengambil inisiatif meningkatkan penyampaian perkhidmatan melalui Media Sosial (Face Book HEP) (*Rajah 5.3-a*)

Bagi mencapai misi **Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU)**, latihan yang berterusan kepada warga HEP adalah salah satu langkah pelaksanaan yang diambil oleh pihak BHEP dalam meningkatkan kemahiran staf dan juga perkongsian pengetahuan di pusat/unit di dalam BHEP dan UiTM. Setiap kakitangan BHEP perlu memenuhi 42 jam kehadiran di dalam program latihan seperti bengkel, seminar, konferensi dan program pertukaran ilmu yang lain.

Dengan kapasiti sumber manusia yang ada di setiap jabatan, Bahagian Hal Ehwal Pelajar dapat mengoptimalkan sumber manusia bagi memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan dan pemegang taruh. Kepelbagaian bidang dan kepakaran di BHEP telah digunakan sepenuhnya untuk memantapkan penyampaian perkhidmatan kepada pelajar dan kakitangan. Latihan merangkumi pelbagai skim dan merentasi Gred Jawatan dianjurkan bagi mengukuhkan aspirasi, menyerlahkan potensi sumber manusia bagi memacu **GRU 2025**. (*Rajah 5.3-b*)

Kepakaran sumber manusia di BHEP diiktiraf di peringkat Kebangsaan dan antarabangsa. Seluruh Kepimpinan Kanan BHEP terlibat dengan mesyuarat-mesyuarat di peringkat Kementerian, dan agensi-agensi berkaitan bagi menyokong hasrat Kebolehpasaran Global. BHEP merupakan pengerusi bagi Majlis Perumahan Universiti Malaysia (MAPUM) bermula tahun 2023 hingga 2025. Bagi memperkasakan bidang perkhidmatan kolej kediaman, BHEP selaku sekretariat telah berjaya menganjurkan lawatan Penanda Aras MAPUM ke Jepun untuk menanda aras perkhidmatan penginapan pelajar di Jepun disertai 4 Timbalan Naib Canselor Universiti Awam dan 20 pegawai dari 20 Universiti Awam di Malaysia. (*Rajah 5.3-c dan Rajah 5.3-d*)

Kepakaran staf BHEP turut terbukti melalui keanggotaan staf di dalam badan profesional yang diiktiraf. Seramai 16 orang kaunselor yang merangkumi 89% pegawai di HEP telah berdaftar dengan Lembaga Kaunselor dan 17 staf Pusat Kesihatan berdaftar di bawah Malaysian Medical Council (MMC) dengan sijil Amalan Annual Practicing Certificate (APC). Staf HEP juga telah menyerlahkan kepakaran melalui sijil profesional di dalam bidang Sumber Manusia dan kepakaran berkaitan bencana alam. Kepakaran ini telah menyumbang dan menyokong kepada nilai keprihatinan dan kesejahteraan BHEP sebagai salah satu strategi dan inisiatif ke arah **Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU)** (*Rajah 5.3-e*)

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_S01_SB03_20241_BHEP_5.3-a-e_S.Manusia.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan sumber manusia dilaksanakan untuk melihat prestasi serta pencapaian setiap objektif yang dirancang. Menerusi kaedah pemantauan sumber manusia secara holistik, BHEP memantau keberhasilan strategi yang diatur menggunakan kaedah pemantauan serta platform berikut bagi mengenalpasti tahap kepuasan hati dan aduan sumber manusia terhadap persekitaran di BHEP:

1. Mesyuarat PPSM BHEP

Mesyuarat PPSM HEP membincangkan pembangunan sumber manusia staf BHEP merangkumi pertukaran staf, latihan dan pembangunan, penilaian prestasi tahunan, pengoptimuman tenaga kerja, pembangunan kerjaya, pembangunan bakat dan pengurusan risiko sumber manusia. *(Rajah 5.4.1-a)*

2. KPI dan PI BHEP

Mesyuarat laporan PI diadakan bersama penyelaras dan pemegang PI secara berkala bagi melihat inisiatif yang telah dijalankan. Pelaporan dibuat mengikut PI dan dilihat menerusi peratusan pencapaian. *(Rajah 5.4.1-b)*

3. Mesyuarat Eksekutif BHEP

Dasar, cadangan penambahbaikan dan pengurusan dibincangkan dan diluluskan di peringkat Eksekutif HEP. Ia dinilai dari segi hasil keberkesanan pengurusan menerusi laporan daripada setiap Ketua Bahagian HEP. *(Rajah 5.4.1-c)*

4. Mesyuarat Ketua Pentadbir bersama Pentadbir HEP

Mesyuarat Ketua Pentadbir (TPK) bersama Pentadbir HEP menjadi platform perbincangan isu-isu operasi dan hal ehwal kebajikan staf bagi mewujudkan persekitaran kerja cekap dan mesra pelanggan. *(Rajah 5.4.1-d)*

5. Jawatankuasa Kualiti BHEP

Manual Kualiti BHEP dirujuk bagi memastikan perkhidmatan adalah selaras dan disampaikan berdasarkan objektif kualiti. Unit Kualiti BHEP juga memantau ketidakakuran perkhidmatan yang dibincangkan dalam MKSP dan Jawatankuasa Pemandu Kualiti HEP. Tindakan pengemaskinian dan penambahbaikan diambil sepertimana yang dicadangkan dalam mesyuarat ini. *(Rajah 5.4.1-e)*

6. Platform Aduan Staf (sistem e-Aduan Korporat, media sosial dan Borang AMP)

Sistem e-aduan (UNITS), borang AMP HEP dilaksanakan setiap 6 bulan untuk mendapat maklum balas membantu BHEP menangani aduan pelanggan dengan berkesan. Hasil analisa AMP dijadikan asas penambahbaikan penyampaian perkhidmatan BHEP. Secara keseluruhan pencapaian kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan dan kemudahan seluruh sistem HEP pada tahun 2023 adalah 99%. *(Rajah 5.4.1-f)*

Pendekatan atau kaedah lain yang dilaksanakan oleh BHEP ialah mendapatkan maklumbalas jabatan lain iaitu:

- Webinar berkaitan sokongan moral, rohani dan jasmani kepada kakitangan.
- Penganjuran program berkonsepkan esprit de corps dalam mengeratkan ukhuwah di kalangan kakitangan BHEP *(Rajah 5.4.1-g)*

Melalui pendekatan ini, kebajikan sosial dan rohani kakitangan BHEP sentiasa teriaqa.

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_S01_SB04_SC01_20241_BHEP_5.4.1-a-b_S.Manusia.pdf](#)
2. [B0068_S01_SB04_SC01_20242_BHEP_5.4.1-c-d_S.Manusia.pdf](#)
3. [B0068_S01_SB04_SC01_20243_BHEP_5.4.1-e-f_S.Manusia.pdf](#)
4. [B0068_S01_SB04_SC01_20244_BHEP_5.4.1-g_S.Manusia.pdf](#)
- 5.

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

BHEP telah mengenal pasti 137 risiko yang terdapat di seluruh jabatan/bahagiannya. Hanya 24 risiko yang mempunyai kebarangkalian berstatus Ekstrem atau Tinggi telah didaftarkan di bawah Sistem Pengurusan Risiko BHEP yang dianalisa oleh semua penyelaras risiko di setiap jabatan/bahagian BHEP. (Rajah 5.4.2-a).

Pelantikan Pemilik Risiko di setiap PTJ BHEP dibuat bagi memastikan pemantauan dan pencegahan risiko sentiasa terkawal. Mesyuarat yang melibatkan semua Pemilik Risiko PTJ HEP bersama Penyelaras Risiko diadakan bagi membincangkan strategi pengurusan risiko BHEP. (Rajah 5.4.2-b)

Pengurusan BHEP amat prihatin akan kerisauan dan kegusaran mereka yang terdedah dengan risiko-risiko ini seperti berikut :

1. Jangkitan penyakit/virus penyakit berjangkit seperti Covid-19, Influenza, Tuberculosis di kalangan kakitangan dan mahasiswa UiTM di mana impak risiko ini mampu menjejaskan sumber manusia sekaligus merencat operasi BHEP.
2. Kecurian harta dan peralatan menyebabkan kerugian harta benda selain memberikan imej buruk kepada pengurusan HEP.
3. Masalah kesihatan mental di kalangan staf seperti kemurungan, depresi di kalangan staf menyebabkan peningkatan risiko disiplin dan memberi kesan kepada prestasi kerja staf.
4. Kerosakan kemudahan atau bangunan/pejabat menyebabkan gangguan kepada perkhidmatan BHEP kepada mahasiswa serta merencat produktiviti kakitangan BHEP.
5. Staf yang kurang kompeten dan kemahiran dalam melaksanakan tugas menyebabkan penyampaian perkhidmatan untuk pembangunan pelajar terjejas.
6. Prosedur, Polisi dan Arahan Kerja dan SOP untuk rujukan semua staf BHEP yang tidak disebar luas dan tidak dirujuk oleh staf dalam menjalankan tugas yang menyebabkan risiko kecuaiian.

Kaedah kawalan risiko dan langkah pencegahan awal yang mantap dapat membantu melestari perkhidmatan dan pengurusan terbaik sumber manusia BHEP.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_S01_SB04_SC02_20241_BHEP_5.4.2-a-b_S.Manusia.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Bahagian Hal Ehwal Pelajar mengutamakan persekitaran dan sistem kerja kondusif menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti. Faktor keselesaan, kesihatan, keselamatan dan kesejahteraan sumber manusianya diambilkira dengan menyediakan persekitaran ekosistem kerja kondusif bagi meningkatkan sistem kerja bagi melahirkan mahasiswa UiTM bertaraf global.

Pengurusan BHEP mengambil langkah-langkah berikut bagi menambahbaik sistem kerja yang lebih kondusif. Tindakan penambahbaikan yang dilaksanakan adalah seperti berikut:

1. Kawalan Tahap Kesihatan di kalangan staf

- Kaedah Pengurusan: Penjagaan kesihatan warga universiti dipertingkatkan. Kompetensi kakitangan BHEP turut dipertingkatkan. **(Rajah 5.4.3-a)**

2. Masalah kesihatan Mental Staf

- Kaedah Pengurusan: Penganjuran program kesihatan dan kecergasan mental oleh Pusat Kerjaya dan Kaunseling BHEP dan Program Rekreasi anjuran Pusat Sukan kepada staf diperbanyakkan sebagai sokongan kepada staf. **(Rajah 5.4.3-a)**

3. Kehilangan dan kerosakan harta benda

- Kaedah Pengurusan: Kesedaran di kalangan kakitangan BHEP dan mahasiswa UiTM dipertingkatkan dalam membendung masalah ini. **(Rajah 5.4.3-b)**

4. Mengurangkan Kos Penyelenggaraan

- Kaedah Pengurusan: Risiko ini dikurangkan dengan kaedah sewaan perabot yang dapat mengurangkan kos penyelenggaraan terutama di kolej kediaman. **(Rajah 5.4.3-b)**

5. Staf Yang Tidak Memenuhi 42 Jam Latihan

- **Kaedah Pengurusan:** Semakan kehadiran jam latihan staf akan dibuat dan peringatan akan dikeluarkan kepada Ketua Bahagian staf tersebut supaya diberi latihan bagi meningkatkan kecekapan dan menambah kompetensi. **(Rajah 5.4.3-c)**

6. Penyebaran Luas Polisi Tadbir Urus Melalui Projek Digitalisasi HEP

- **Kaedah Pengurusan: Pemerkasaan teknologi dalam sistem kerja dilaksanakan melalui inovasi projek digitalisasi bagi penambahbaikan proses kerja di BHEP.** Pembangunan sistem menyokong tadbir urus tangkas melibatkan proses kerja BHEP, memudahkan rujukan dan capaian maklumat oleh pelanggan dan pemegang taruh. **(Rajah 5.4.3-d)**.

8. Kemudahan di Tempat Kerja

- Kemudahan yang disediakan seperti PC sewaan dan pemberian geran laptop membantu staf mengakses sistem dan melaksanakan tugas mengikut kesesuaian masa dan tempat. **BHEP juga menyediakan ruang kerja yang kondusif untuk staf menjalankan tugas.** **(Rajah 5.4.3-e)**

9. Keselamatan Staf

- **Kaunter pejabat dilengkapkan dengan pintu khas dan bercermin bagi menghalang risiko kecurian dan melindungi keselamatan staf di kolej kediaman.** Peti besi untuk

simpanan wang tunai (panjar wang runcit) dan peralatan berharga seperti komputer riba disediakan bagi mencegah kehilangan atau kecurian wang dan peralatan. **(Rajah 5.4.3-e)** .

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_S01_SB04_SC03_20241_Rajah 5.4.3-a.pdf](#)
2. [B0068_S01_SB04_SC03_20242_Rajah 5.4.3-b.pdf](#)
3. [B0068_S01_SB04_SC03_20243_Rajah 5.4.3-e.pdf](#)
4. [B0068_S01_SB04_SC03_20244_Rajah 5.4.3-f.pdf](#)
- 5.

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Hasil dari tindakan penambahbaikan dan inisiatif yang dilaksanakan berjaya menghasilkan pembudayaan ilmu dikalangan warga kerja BHEP seterusnya **menguukuhkan aspirasi, menyerlahkan potensi sumber manusia bagi memacu GRU 2025.**

1. Pembangunan sistem menyokong tadbir urus tangkas melibatkan proses kerja BHEP, memudahkan rujukan dan capaian maklumat oleh **pelanggan dan semua pemegang taruh seperti Kementerian Pengajian Tinggi, majikan, ibubapa.**
2. Pusat Kesihatan dan Pusat Kerjaya dan Kaunseling sering menjadi rujukan dari pihak dalaman mahupun luar UiTM . **Antara pengiktirafan pihak luar kepada BHEP dan universiti adalah jemputan kepada Pengarah Pusat Kerjaya dan Kaunseling Puan Wan Noraini Wan Yusoff, sebagai penceramah bagi program peringkat antarabangsa ‘10th Islamic Practices and Development Training’ (IPDT 2023) di Arab Saudi anjuran Persatuan Badan Berkanun Malaysia dan Accounting Research Institute yang dihadiri oleh peserta dari seluruh agensi dari negara iaitu LHDN, Pejabat Perdana Menteri, Lembaga Pelabuhan Bintulu, Majlis Amanah Rakyat (MARA) (Rajah 5.5-d)**
3. Pengiktirafan pihak luar terhadap BHEP UiTM juga dapat dilihat dalam pelbagai lawatan penanda aras yang dijalankan. Sebagai satu organisasi yang berpengalaman dan diakui , sudah pasti Bahagian Hal Ehwal Pelajar UiTM telah menetapkan satu standard tinggi yang boleh menjadi rujukan pihak organisasi luar. Antara organisasi luar yang membuat lawatan tanda aras ke pelbagai bahagian di HEP. **(Rajah 5.5-e)**
4. Sesebuah organisasi yang kukuh pastinya disokong oleh sumber manusia yang mantap. BHEP boleh berbangga kerana disokong oleh warga yang bertanggungjawab dan berdedikasi. Bagi menghargai warga kerja BHEP, **pelbagai inisiatif dan pengiktirafan diwujudkan untuk meningkatkan lagi motivasi seluruh warga BHEP. Selain Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC), BHEP turut mengadakan pelbagai pengiktirafan lain seperti Anugerah Employee of the Month. (Rajah 5.5-f)**
5. Selain itu, BHEP juga turut menggalakkan warganya meningkatkan kompetensi dengan menghadiri pelbagai bengkel, kursus dan program. BHEP turut memberi peluang kepada kakitangan yang berkelayakan untuk melanjutkan pengajian ke peringkat yang lebih tinggi. (Rajah 5.5-g) Peluang yang diberikan ini, bukan sahaja dapat **memberi laluan peningkatan kerjaya kepada kakitangan yang terlibat, tetapi juga mengukuhkan sumber manusia BHEP seterusnya menyumbang ke arah pencapaian pembangunan mahasiswa bertaraf global.**
6. Prestasi kerja yang tinggi dan tahap motivasi seluruh warga BHEP tercapai melalui pencapaian kerja seluruh mahasiswa dan warga universiti dizahirkan melalui penerbitan Buku Garis Panduan Pelaksanaan Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAB) terbitan 2023. **la kaedah menyeluruh bagi memastikan sistem pengurusan sumber manusia bergerak secara harmoni, bagi tujuan menyokong mencapai pengurusan pencapaian mahasiswa yang efektif dan Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU). (Rajah 5.5-h)**
7. BHEP turut menganjurkan Program Ekspo Kerjaya dan Perhubungan Majikan (CaIREx) bagi tujuan mencapai Transformasi Mahasiswa Universiti melalui **penganjuran ekspo perhubungan majikan dan kebolehpasaran graduan dan Globally Marketable. Inisiatif BHEP khususnya Career Counselor berurusan dengan kehendak dan keperluan landskap industri masa kini telah menyokong Peneraju BHEP mencapai Petunjuk Prestasi PI-30 iaitu : Bilangan syarikat (MNC, SME, startup, GLC) yang terlibat dalam program pembangunan kerjaya seperti ceramah dan iklan jawatan kosong bagi mencapai Graduan Yang Seimbang Menuju GRU2025 di dalam Pelan Perancangan Strategik Universiti. (Rajah 5.5-i)**

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_S01_SB05_20241_Rajah 5.5 f.pdf](#)
2. [B0068_S01_SB05_20243_Rajah 5.5-d.pdf](#)
3. [B0068_S01_SB05_20244_Rajah 5.5-h.pdf](#)
4. [B0068_S01_SB05_20245_Rajah 5.5-i.pdf](#)
5. [B0068_S01_SB05_20245_Rajah 5.5-e.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PENGURUSAN OPERASI INKLUSIF MANIFESTASI MAHASISWA BERTARAF GLOBAL

Pengurusan Operasi BHEP menumpukan usaha menatijahkan perkhidmatan berkualiti yang menumpukan kepada Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar & Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar dan dijelaskan berdasarkan elemen ADLI dan PDCA dalam merekabentuk, mengurus dan menambahbaik sistem kerja utama. Ia bagi membolehkan perancangan BHEP adalah selaras dengan arus transformasi UiTM 2025 pada tahun 2023 iaitu '*Globally Marketable*' yang memfokuskan mahasiswa bertaraf global dari pelbagai aspek.

Pada tahun 2023, pencapaian diperingkat global yang dicapai oleh PTj di BHEP ialah melalui Pasukan Debat UiTM di peringkat antarabangsa, pencapaian atlet sukan UiTM di Kejohanan Dunia iaitu Pingat Emas Berpasukan dalam Acara *Lawn Ball*, dan Pasukan Kesukarelawanan UiTM ke Mauritius. Ia dilakukan dengan perancangan tersusun sepanjang tahun dengan takwim di Pusat Sukan, Pusat KoKurikulum dan Unit Debat BHEP. Proses pemilihan, penapisan, pertandingan dan latihan dalaman di peringkat UiTM dilakukan mengikut takwim yang menjadi panduan utama bagi memastikan semua program dan operasi terlaksana dengan berkesan.

PELAKSANAAN

Sebegitu juga pelaksanaan sistem kerja di BHEP yang didokumenkan dalam Manual Prosedur Kerja, serta ditakwimkan secara tahunan terutama di Pusat Sukan, Pusat KoKurikulum dan Unit Debat BHEP bagi menjayakan pencapaian di peringkat global. Ia turut didaftarkan dalam sistem HRMIS iaitu My Portfolio dan Job Description serta Fail Meja Staf BHEP. Pelaksanaan proses kerja berkualiti memberi impak kepada pelanggan BHEP dan didaftarkan di bawah Prosedur Pengurusan dan Prosedur Operasi MS ISO 9001:2015.

Semua proses kerja dipantau secara berterusan melalui mekanisme Audit Dalam, Mesyuarat Pengurusan, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), Audit LRQA MS ISO 9001:2015 dan Laporan Hasil Pencapaian Prestasi Tahunan setiap PTj.

Melalui pelaporan berkala, lawatan audit dalam, lawatan audit luar, hasil tindakan pencegahan, tindakan pembetulan dan penambahbaikan berterusan serta kepastian kualiti sistem kerja BHEP, hasilnya Pasukan Debat UiTM berjaya memenangi Pingat Emas di Kejohanan Debat Antarabangsa, Pencapaian Juara Dunia bagi atlet sukan UiTM di Kejohanan Dunia dalam Acara *Lawn Ball* Berpasukan, dan Pasukan Kesukarelawanan UiTM ke Mauritius dapat dilaksanakan. Bahagian HEP juga telah menerima pensijilan MS ISO 9001:2015 semenjak tahun 2023 dan perluasan skop ke semua 23 PTj BHEP. Prosedur-prosedur utama MS ISO Bahagian HEP telah diintegrasikan untuk pelaksanaan operasi Bahagian HEP.

Perancangan dan pemantauan operasi di Pusat Sukan, Pusat KoKurikulum, Unit Debat serta PTj lain di BHEP turut disebar luas melalui Perjumpaan Bulanan TNC HEP. Inilah faktor yang menjayakan pencapaian membanggakan BHEP di peringkat antarabangsa melalui Pusat Sukan, Pusat KoKurikulum dan Unit Debat dan semua ini dilakukan dengan telus, berkualiti dan berimpak tinggi, dengan mewujudkan tapisan iaitu Jawatankuasa Pemilihan samada Atlet, Wakil Debat dan Skwad Sukarelawanan.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

1. Sokongan Pengurusan Kanan BHEP

Pengurusan Kanan BHEP sentiasa komited dan memberi sokongan terhadap tambah baik operasi di semua peringkat. Antara usaha pengurusan kanan yang telah dilaksanakan ialah mewujudkan Objektif Kualiti, menubuhkan Jawatankuasa Pemandu Kualiti, (Rajah 6.2a) menyebarkan maklumat kualiti, menarik penglibatan kakitangan BHEP secara menyeluruh dan penganjuran Hari Bertemu Pelanggan BHEP serta Persatuan dan Kelab, Pusat Kegiatan Pelajar serta Badan Beruniform Pusat Kokurikulum. (Rajah 6.2b)

2. Perancangan Strategik Bahagian HEP

Perancangan Strategik Bahagian HEP dirangka berdasarkan analisis persekitaran dan mengambil kira kehendak pelanggan serta pemegang taruh di samping menitikberatkan aktiviti penambahbaikan di semua 23 PTj BHEP (Rajah 6.2c)

3. Mengutamakan Pelanggan

Di BHEP, kehendak pelanggan dikenal pasti secara proaktif bagi mencapai Objektif Strategik yang ditetapkan. Ini dilakukan dengan menerima sebarang aduan dan maklumbalas dari pelbagai saluran termasuk media massa dan media sosial lalu tindakan segera diambil. BHEP juga mengedarkan borang maklumbalas kepada para pelanggan yang berurusan dengan semua 23 PTj di BHEP.

Maklumat yang diterima dianalisa setiap bulan serta analisa tren setiap 6 bulan dan 1 tahun. Maklumat ini dianalisa untuk menentukan tambah baik bagi setiap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan HEP. Maklumbalas ini juga digunakan untuk menambah baik proses operasi perkhidmatan. (Rajah 6.2d)

Selain daripada itu, aduan diterima melalui saluran e-Aduan UiTM bagi memudahkan pelanggan mengemukakan aduan, pandangan malah cadangan juga dilakukan. Pegawai HEP yang dilantik telah dilatih dan diberi tanggungjawab mengendalikan e-Aduan ini mengikut prosedur yang digariskan.

4. Latihan Warga

Latihan kakitangan BHEP dititikberatkan bagi memastikan kelancaran sistem operasi (Lampiran 6.2e). Ianya disusun secara sistematik bersesuaian dengan Objektif Kualiti HEP melalui Pelan Latihan, Pegawai Latihan BHEP, mengkaji dan meneliti objektif setiap latihan yang dicadangkan oleh Pengurusan dan PTj, antaranya membentuk struktur organisasi bagi mengendalikan latihan, menggariskan keperluan latihan, menyediakan program dan bahan-bahan latihan, melaksana latihan, menilai pencapaian latihan yang dianjurkan serta mengkaji semula keberkesanan latihan.

5. Pengiktirafan Warga

Program pengiktirafan staf BHEP dilaksana sebagai usaha menyubur semangat berpasukan, dan mewujudkan budaya cemerlang di BHEP serta pengiktirafan bermakna kepada semua staf (Rajah 6.2f). Antaranya ialah Penganugerahan *Employee of the Month*, Penganugerahan Anugerah Kolej Cemerlang, Peluang mengikuti latihan di luar UiTM, Membuat publisiti dalam buletin (Rajah 6.2f), Insentif Hadiah semasa program dan juga keraian dalam majlis.

6. Semangat Berpasukan

Semangat berpasukan di kalangan kakitangan disemai melalui usaha yang bersungguh-sungguh oleh Pengurusan BHEP. Ini terserlah seperti mana dilakukan oleh Pusat Sukan, Pusat Kokurikulum dan Unit Debat, serta PRj lain, dengan aktiviti dan program berunsurkan '*Esprit de Corp*', Perjumpaan Bulanan TNC HEP, Program Kemerdekaan dan Majlis Hari Raya di mana semangat kerja berpasukan dapat diperkukuhkan (Rajah 6.2g).

7. Pengukuran Prestasi

Pengukuran Prestasi Staf adalah berdasarkan kepada KPI/PI dan juga Sasaran Kerja Tahunan berdasarkan Objektif Kualiti HEP yang dinilai pencapaiannya secara berkala dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) setiap 6 bulan (Rajah 6.2h). Ini dilaksanakan melalui Penetapan SKT di setiap PTj BHEP, dipetakan kepada PS HEP, dibentangkan kepada TNC HEP serta Ketua PTj untuk penilaian dan perkongsian maklumat (Rajah 6.2i), menyemak dan menilai pencapaian PS BHEP setiap 6 bulan dan menyediakan laporan prestasi tahunan serta menganalisa aduan dan maklumbalas pelanggan.

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_O01_OB02_20241_BHEP_6.2_a-b_operasi.pdf](#)
2. [B0068_O01_OB02_20242_BHEP_6.2_c-d_operasi.docx.pdf](#)
3. [B0068_O01_OB02_20243_BHEP_6.2_e-f_operasi.docx.pdf](#)
4. [B0068_O01_OB02_20244_BHEP_6.2_g-h_operasi.docx.pdf](#)
5. [B0068_O01_OB02_20245_BHEP_6.2_i-j_operasi.docx.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengawasan menyeluruh sistem operasi tanpa menjejaskan kualiti perkhidmatan yang disampaikan oleh semua warga BHEP, membolehkan semua perancangan berjalan lancar, serta dapat membudayakan penjimatan (Rajah 6.3a). Usaha ini disampaikan ke semua peringkat staf di BHEP melalui Perjumpaan Bulanan TNC HEP dan Mesyuarat Pengurusan Ketua PTj. Namun begitu, peranan Pengurusan Kanan BHEP penting dalam menerajui sifat integriti dan akauntabiliti serta menjadi contoh terbaik dan berkesan (Rajah 6.3b).

Manakala Jawatankuasa Pemandu Kualiti (Rajah 6.3c) menyumbang ke arah kawalan operasi keseluruhan di BHEP (Rajah 6.3d) dimana agenda penjimatan kos ini dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi digital sepenuhnya bagi proses operasi, terutama di kolej kediaman dan non resident (NR). Sistem e-Kolej dan e-NR digunakan secara bersistematik bagi pendaftaran kolej dan pendaftaran pelajar NR, Aplikasi Kolej Pintar (Rajah 6.5e) ini yang dikenali sebagai i-Residensi, merangkumi semua proses penempatan kolej kediaman dari mula daftar masuk hingga daftar keluar.

Malah, sistem i-Residensi ini diperluaskan ke seluruh UiTM Cawangan juga ke Universiti Awam yang lain. Hasilnya, Aplikasi Sistem Rumah Sewa; NRHome dan Garis Panduan Pengurusan Non Resident, telah diiktiraf dan diadaptasi oleh Kementerian Pendidikan Tinggi untuk digunapakai di seluruh Universiti Awam. Ini merupakan suatu kebanggaan bagi warga BHEP UiTM (Rajah 6.3f).

Pusat Sukan turut menggunakan aplikasi *Sport Championship Management System (SCMS)* bagi memudahkan pengurusan acara sukan daripada segi pendaftaran, keputusan, inbois pembayaran dan penjanaan sijil. Sistem ini turut diperluaskan penggunaan bagi acara Kebudayaan dan Kesukarelawanan, KARYAKU dan WIRASA, serta penggunaan agensi luar seperti Persatuan Badan Berkanun. SCMS juga diperluaskan penggunaan ke seluruh UiTM Cawangan (Rajah 6.3f).

Bahagian HEP turut berusaha meminimalkan perbelanjaan kos dalam penilaian, pengujian, pengauditan proses atau pencapaian operasi (Rajah 6.3f).

BHEP mendokong aspirasi pembangunan mahasiswa bertaraf global, justeru potensi program taraf antarabangsa difokuskan iaitu aktiviti kepimpinan (debat), penglibatan pelajar dalam aktiviti sukan, serta aktiviti pengantarabangsaan dan kesukarelawanan diutamakan. Maka, pendekatan berasaskan program berimpak tinggi diberi tumpuan dari segi pelaksanaan bagi mencapai petunjuk prestasi. (Rajah 6.3g)

Untuk itu, BHEP merekabentuk, melaksanakan, mengurus dan menambahbaik proses-proses operasi utama bagi menghasilkan perkhidmatan berkualiti kepada pelajar dan pihak berkepentingan agar kelestarian dapat dilakukan sebagai contoh dalam pelaksanaan aktiviti kepimpinan (debat), penglibatan pelajar dalam aktiviti sukan, dan penglibatan pelajar dalam aktiviti pengantarabangsaan dan kesukarelawanan. Jawatankuasa Pemilihan Atlet juga telah diwujudkan bagi memastikan pelaksanaan ini adalah telus dan efektif (Rajah 6.3h). Sebagitu juga aspek Pengurusan Risiko diambil perhatian di semua PTj. Maklumat dan maklumbalas dari staf, pelajar, pelanggan utama, pembekal dan rakan kongsi turut diambil kira (Rajah 6.3g)

Bahagian HEP juga telah mengambilkira faktor kitaran masa, produktiviti, penjimatan dan lain-lain faktor kecekapan dan keberkesanan dalam rekabentuk proses-proses operasi melalui sistem *SMART HEP*.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_O01_OB03_20241_BHEP_6.3_a-c_operasi.docx.pdf](#)
2. [B0068_O01_OB03_20242_BHEP_6.3_d-e_operasi.docx.pdf](#)

3. [B0068_O01_OB03_20243_BHEP_6.3_f_operasi.docx.pdf](#)
4. [B0068_O01_OB03_20244_BHEP_6.3_g_operasi.docx.pdf](#)
5. [B0068_O01_OB03_20245_BHEP_6.3_h_operasi.docx.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kaedah semak dan pantau pelaporan serta pencapaian pelaksanaan aktiviti Pelan Perancangan Strategik BHEP 2020-2025 bagi aspek Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar sentiasa dilaksanakan (Rajah 6.4.1a). Bertepatan dengan Tema UiTM 2025, iaitu Teras Strategik 2023, 'Pasaran Global', pihak BHEP fokus membangunkan potensi pencapaian global dalam tiga tumpuan utama iaitu pencapaian pelajar dalam aktiviti kepimpinan (debat), pencapaian pelajar dalam aktiviti sukan, dan pencapaian pelajar dalam aktiviti pengantarabangsaan dan kesukarelawanan (Rajah 6.4.1b).

Pengurusan dan penambahbaikan sistem kerja dilaksanakan dengan sokongan pengurusan kanan di semua peringkat (pewujudan Dasar dan Jawatankuasa Kualiti, penyebaran maklumat, penglibatan semua staf BHEP dan penganjuran program yang berkaitan. Selain itu, Bengkel Pemurnian Perancangan Strategik HEP dilaksanakan berdasarkan analisis persekitaran operasi, kehendak pelanggan serta pemegang taruh dan aktiviti penambahbaikan di semua PTJ berkepentingan. Keutamaan kepada pelanggan (tumpuan kepada operasi) diberi tumpuan melalui input aduan dan maklumbalas pelanggan, taklimat/sesi perjumpaan bersama pihak berkepentingan, e-Aduan UiTM dan media sosial *Facebook & Instagram* BHEP. Ia dijadikan asas penambahbaikan berterusan selaras dengan objektif yang telah ditetapkan. (Rajah 6.4.1c).

Latihan dan pengiktirafan staf BHEP dititikberatkan dan disusun secara sistematik bermula dari perancangan pelan induk, pegawai terlibat, kajian objektif, pelaksanaan latihan, penilaian pencapaian, kaji semula latihan dan seterusnya pengiktirafan kepada yang memberi hasil kerja cemerlang melalui Anugerah *Employee of the Month* dan pemarkahan dalam Laporan Nilai Prestasi Tahunan. Semangat kerja berpasukan diterjemahkan melalui program *Espirit de Corp*, Perjumpaan Bulanan TNC HEP, Majlis keraian BHEP dan aktiviti sukan staf.

BHEP turut melaksanakan kaedah pengukuran prestasi bagi mengenalpasti kelemahan dan memperbaiki proses kerja tumpuan dalam operasi penyampaian perkhidmatannya. Ia dilakukan melalui perbincangan dan mesyuarat yang dilaksanakan secara berkala oleh TNC HEP dan Pengurusan Kanan BHEP serta Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) (Rajah 6.4.1d). Setiap PTi BHEP juga diwajibkan menghantar laporan aktiviti fokus tumpuan kepada operasi kepada pencapaian pelajar dalam aktiviti kepimpinan (debat), pencapaian pelajar dalam aktiviti sukan, dan pencapaian pelajar dalam aktiviti pengantarabangsaan dan kesukarelawanan, menggunakan kaedah terkini secara talian melalui sistem *UePMO*, Sistem *SMART* HEP, dan Sistem e-Aktiviti BHEP (Rajah 6.4.1e). Enam kaedah yang telah diterangkan adalah bukti usaha BHEP untuk bagi pelaksanaan pemantauan dalam memastikan kelestarian keberhasilan Bidang Tumpuan dengan fokus tumpuan kepada operasi.

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_O01_OB04_OC01_20241_BHEP_6.4.1_a_operasi.pdf](#)
2. [B0068_O01_OB04_OC01_20242_BHEP_6.4.1_b-c_operasi.pdf](#)
3. [B0068_O01_OB04_OC01_20243_BHEP_6.4.1_d_operasi.pdf](#)
4. [B0068_O01_OB04_OC01_20244_BHEP_6.4.1_e1_operasi.pdf](#)
5. [B0068_O01_OB04_OC01_20245_BHEP_6.4.1_e2_operasi.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan Risiko adalah aspek penting dalam proses dibawah Teras Strategik BHEP, iaitu TS1-TS3 merangkumi Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar Berkualiti, Pembangunan Pelajar Berteraskan Bakat dan Nilai, dan Kepimpinan Pelajar Berteras Kompetensi Global (Rajah 6.4.2a). Jawatankuasa Pengurusan Risiko BHEP ditubuhkan sebagai mekanisme kawalan dan penyeliaan, berpandukan MS ISO: 9001:2015 - Panduan Pengurusan Risiko BHEP. Ia menggariskan Pelan Tindakan Pengurusan Risiko dan Aktiviti Pengurusan Risiko yang teratur dan kawalan ke atas keseluruhan sistem kerja serta membudayakan pengurusan risiko bagi tujuan kawalan, penghasilan hasil yang berkualiti, nilai tambah yang sistematik untuk proses kerja yang mantap dan berkesan bagi mencapai objektif yang ditetapkan (Rajah 6.4.2b).

Penglibatan menyeluruh semua warga BHEP terbukti mampu membantu dalam pencegahan kesilapan dan kerja berulang dan tidak menjejaskan kualiti perkhidmatan yang disampaikan. Ianya dimaklumkan melalui Perjumlaan Bulanan TNC HEP dan Mesyuarat Ketua PTj. Dengan wujudnya Jawatankuasa Pengurusan Risiko BHEP dan pendaftaran risiko melalui sistem atas talian *e-RMS (Risk Management System)*, (Rajah 6.4.2c) sebarang kemungkinan risiko, dapat dikenalpasti berdasarkan kumpulan sasaran di BHEP.

Penambahbaikan berterusan dilaksanakan melalui penentuan penambahbaikan yang dilaksanakan, perbincangan kaedah pelaksanaan, latihan kepada staf terlibat, pelaksanaan penambahbaikan yang dirancang, penilaian pencapaian yang diperolehi, penyeragaman proses kerja yang diperbaiki dan tindakan pembetulan yang masih diperlukan. BHEP turut meminimalkan kos bagi aktiviti Bidang Tumpuan melalui penggunaan sistem atas talian, staf yang *multiskilling*, khidmat pelajar praktikal, pelajar sebagai fasilitator, perancangan kerja lebih masa, justifikasi teliti semua kertas kerja sebelum kelulusan bajet, pematuhan tatacara perolehan dan penggalakkan inovasi (Rajah 6.4.2d).

Mesyuarat Pengurusan Risiko secara berkala diadakan bagi menyemak status terkini risiko berserta tindakan pencegahan, risiko yang memberi impak kepada keberkesanan sesuatu program, kawalan risiko, penambahbaikan berterusan, dan pemantauan secara berkala. Kaedah lain yang digunakan adalah sistem *SMART HEP* (pelaporan aktiviti BHEP) dan sistem UePMO untuk pemantauan risiko berkaitan Bidang Tumpuan (Rajah 6.4.1e).

Pemantauan risiko dikawal selia melalui pelaporan dalam mesyuarat di peringkat Pengurusan HEP dan PTj, termasuk Mesyuarat Perancangan Strategik yang melibatkan TNCHEP, Pengurusan Kanan, dan pegawai bertanggungjawab. Dengan adanya kawalan dan tindakan untuk menangani risiko ini, diharapkan mampu memberi impak positif kepada pencapaian objektif dan inisiatif dalam memenuhi keperluan Bidang Tumpuan (tumpuan kepada operasi) di BHEP.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_O01_OB04_OC02_20241_BHEP_6.4.2_a_operasi.docx.pdf](#)
2. [B0068_O01_OB04_OC02_20242_BHEP_6.4.2_b_operasi.docx.pdf](#)
3. [B0068_O01_OB04_OC02_20243_BHEP_6.4.2_c_operasi.docx.pdf](#)
4. [B0068_O01_OB04_OC02_20244_BHEP_6.4.2_d_operasi.docx.pdf](#)
5. [B0068_O01_OB04_OC02_20245_BHEP_6.4.2_e_operasi.docx.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kajian semula operasi oleh BHEP telah dijadikan amalan dilakukan secara berkala bagi memastikan operasi Bidang Tumpuan (tumpuan kepada operasi) yang ditetapkan melalui kitaran PDCA, mencapai objektif strategik yang ditetapkan. BHEP memastikan fokus kepada operasi menepati keperluan proses dengan kaedah penetapan KPI bagi setiap PTj dan dipantau secara berkala bagi membincangkan dan memperbaiki operasi Bidang Tumpuan berdasarkan penemuan melalui saluran Audit Dalam dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) (Rajah 6.4.3a).

Selain daripada itu, BHEP juga menetapkan Sasaran Kerja Tahunan untuk semua PTj dan hasil pencapaian ini dibentangkan kepada TNC HEP serta Pengurusan Kanan BHEP. Semua staf BHEP melaksanakan operasi berpandukan kepada senarai tugas di *HRMIS*, *My Portfolio*, *Job Description* (Rajah 6.4.3b).

Maklumbalas pihak berkepentingan adalah antara keutamaan BHEP dalam kajian semula dan tindakan penambahbaikan untuk mengurus serta menambahbaik proses Bidang Tumpuan pengurusan menggunakan kaedah analisis maklumbalas, memberi perhatian dari semua sumber aduan/cadangan, tindakan pembedahan dan pencegahan, perbincangan lanjut dalam mesyuarat MKSP dan penilaian keberkesanan tindakan pembedahan dan pencegahan. (Rajah 6.4.3b)

Selain itu, untuk memaksimumkan kejayaan BHEP dan pihak berkepentingan, penambahbaikan proses operasi Bidang Tumpuan dilakukan melalui laporan dan cadangan auditor (dalam dan luar), hasil maklumbalas, aduan pelanggan serta hasil penemuan audit dan hasil perbincangan dalam Mesyuarat Eksekutif HEP dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) (Rajah 6.4.3c).

Melalui pelaksanaan perancangan pengukuran Bidang Tumpuan penilaian formatif dinilai dengan berkesan melalui Petunjuk Prestasi, laporan pencapaian, laporan bulanan Aduan Maklumbalas Pelanggan dari setiap PTj, penilaian sumatif Petunjuk Prestasi Utama, laporan tahunan, pencapaian persepsi pelanggan di BHEP, lawatan penandaarasan antara PTj BHEP serta laporan hasil penemuan Audit Dalam dan Audit Luar. Selain itu, projek seperti Digitalisasi HEP, Sistem *SMART* HEP, Sistem Pengurusan Kolej Pintar, *e-Psikometrik*, dan *e-Leadership* oleh BHEP (Rajah 6.4.3d) adalah antara inisiatif yang diguna pakai bagi tujuan keberhasilan ini.

Keberkesanan kajian semula dicapai melalui pelbagai mekanisme yang dinyatakan meliputi penambahbaikan berterusan, pengurusan risiko yang sistematik, perkongsian bersama semua PTj BHEP, lawatan penandaarasan ke Universiti lain serta keterlibatan semua staf BHEP dalam menyumbang kepada kecemerlangan BHEP untuk melaksanakan Bidang Tumpuan (tumpuan kepada operasi) di bawah PPS-BHEP 2020-2025 dan Objektif Kualiti HEP #HEPPadu. Ia berfokus pada pembangunan mahasiswa bertaraf global berdasarkan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM) 2015-2025 (Rajah 6.4.3e).

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_O01_OB04_OC03_20241_BHEP_6.4.3_a_operasi.docx.pdf](#)
2. [B0068_O01_OB04_OC03_20242_BHEP_6.4.3_b_operasi.docx.pdf](#)
3. [B0068_O01_OB04_OC03_20243_BHEP_6.4.3_c_operasi.docx.pdf](#)
4. [B0068_O01_OB04_OC03_20244_BHEP_6.4.3_d_operasi.docx.pdf](#)
5. [B0068_O01_OB04_OC03_20245_BHEP_6.4.3_e_operasi.docx.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

BHEP telah menguruskan proses operasi yang memenuhi kehendak pelanggan dan keperluan rekabentuk yang telah ditetapkan melalui kitaran PDCA yang telah dijadikan amalan di Bahagian HEP (Rajah 6.5a).

BHEP memastikan operasi harian sentiasa menepati keperluan proses-proses utama yang telah ditetapkan dengan menetapkan pengukuran KPI di setiap PTj. Ianya dipantau melalui laporan pencapaian dan hasil analisa data yang diukur setiap 6 bulan. Saluran Audit Dalam dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) digunakan sepenuhnya bagi membincangkan dan memperbaiki sistem operasi BHEP berdasarkan penemuan-penemuan yang dikenalpasti. (Rajah 6.5b)

Selain itu Sasaran Kerja Tahunan untuk semua 23 PTj juga digembeleng bersama. Penetapan SKT pada awal tahun dan dinilai pencapaiannya di akhir tahun berkenaan. Hasil pencapaian ini dibentangkan kepada TNC HEP dan dibincangkan bersama Ketua-ketua PTj bagi tujuan perkongsian pengalaman dan cadangan penambahbaikan untuk pencapaian lebih cemerlang di tahun berikutnya. (Rajah 6.5c)

Di BHEP, maklumbalas staf, pelajar, pihak berkepentingan, pembekal, rakan kongsi dan rakan usahasama diambil berat dan digunakan untuk menguruskan serta menambah baik pengurusan operasi pengurusan melalui maklumbalas yang dianalisa satu persatu, aduan akan diambil perhatian dari pelbagai sumber, disiasat dan diambil tindakan mengikut keperluan, maklumbalas dan aduan diambil tindakan pembetulan dan tindakan pencegahan, susulan dibuat melalui mesyuarat MKSP untuk penambahbaikan seterusnya dan seterusnya keberkesanan tindakan pembetulan dan pencegahan dinilai dan dianalisa.

Kitaran PDCA ini telah dijadikan amalan dalam BHEP bagi menguruskan proses-proses operasi yang ada di semua 23 PTj BHEP. (Rajah 6.5d)

BHEP telah mengambil tindakan mencegah pelbagai melalui pengemaskinian dan menambah baik proses kerja serta melaksanakan langkah tindakan pencegahan semua risiko melalui Analisa Pengurusan Risiko.

Selaras dengan pembangunan mahasiswa bertaraf global, fokus kepada pencapaian pelajar dalam aktiviti kepimpinan (debat), pencapaian pelajar dalam aktiviti sukan, dan pencapaian pelajar dalam aktiviti pengantarabangsaan dan kesukarelawanan bagi memaksimumkan kejayaan pelajar, BHEP telah menambahbaik program-program pembelajaran, penawaran dan perkhidmatan serta memastikan proses-proses operasi adalah terkini dengan halatuju dan keperluan pendidikan semasa, BHEP menambahbaik proses-proses operasi melalui Laporan dan Cadangan Auditor (Dalam dan Luar), Maklumbalas dan Aduan Pelanggan, Hasil Perbincangan Mesyuarat Eksekutif, Mesyuarat Pengurusan PTj dan MKSP serta Mesyuarat *Post Mortem* (Lampiran 6.5d).

BHEP telah melaksanakan perancangan pengukuran penilaian formatif melalui Petunjuk Prestasi, laporan pencapaian PS BHEP dan laporan bulanan Aduan Maklumbalas Pelanggan dari setiap PTj. Manakala penilaian sumatif dinilai dengan Petunjuk Prestasi Utama, laporan tahunan dan pencapaian persepsi pelanggan di BHEP. (Lampiran 6.5e)

BHEP mengambilkira hasil kajian prestasi ke dalam penilaian sistematik dan penambahbaikan proses kerja hasil daripada pencapaian petunjuk prestasi yang telah diukur. Penambahbaikan proses kerja dan pengalaman turut dikongsi dengan unit-unit lain di dalam organisasi yang boleh merangsang inovasi dan pembelajaran organisasi melalui pelaksanaan lawatan penandaarasan antara PTj di BHEP dan hasil pencapaian PTj yang dikongsi bersama semua 23 PTj di BHEP.

Disamping itu, lawatan penandaarasan ke Universiti lain turut dilaksanakan. Lawatan penandaarasan dari Universiti-universiti lain pula digunakan sebagai saluran perbincangan, bertukar-tukar pandangan dan idea bagi memastikan penambahbaikan proses yang berterusan

di Bahagian HEP. (Lampiran 6.5f)

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_O01_OB05_20241_BHEP_6.5_a-b_operasi.docx.pdf](#)
2. [B0068_O01_OB05_20242_BHEP_6.5_c_operasi.docx.pdf](#)
3. [B0068_O01_OB05_20243_BHEP_6.5_d_operasi.docx.pdf](#)
4. [B0068_O01_OB05_20244_BHEP_6.5_e_operasi.docx.pdf](#)
5. [B0068_O01_OB05_20245_BHEP_6.5_f_operasi.docx.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

HASIL TUMPUAN DARI OPERASI: Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU) memacu sinergi kecemerlangan operasi yang selaras dengan aspirasi menjadi Globally Renowned University (GRU) 2025

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Inisiatif Utama Strategi 1 Pelan Perancangan Strategik UiTM 2025 menyenaraikan beberapa peranan Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) dalam memastikan gelombang ketiga **Globally Marketable** pada tahun 2023 telah dapat dicapai. TAMU yang membawa maksud Transformasi Mahasiswa UiTM adalah inisiatif BHEP bagi memacu mahasiswa UiTM menjadi graduan Globally Renowned University (GRU) dengan merealisasikan strategi membentuk graduan seimbang dan berciri keusahawan. Ini seterusnya dapat memastikan pelan transformasi kepada anak muda di UiTM (TAMU) dapat memberikan impak kepada Survival Bangsa Melayu dan Bumiputera dan seterusnya mencapai Pelan Strategik UiTM 2025.

Operasi pengurusan BHEP menyerlah dengan tindakan melalui Mesyuarat Eksekutif HEP (MEHEP) yang diadakan dua minggu sekali dan dipimpin oleh Timbalan Naib Canselor (HEP). Mesyuarat dihadiri oleh semua pengarah pusat BHEP bagi tujuan pelaporan mingguan untuk pemakluman dan tindakan.

Hasilnya, BHEP UiTM telah melakar kejayaan yang sangat cemerlang dalam pelbagai bidang sama ada dari segi kecemerlangan pelajar atau inovasi pentadbiran dalam membantu meningkatkan jumlah kejayaan BHEP pada tahun 2023. Secara naratifnya, kecemerlangan operasi BHEP telah merangsang dan memberi impak kepada pengurusan perkhidmatan dan pembangunan pelajar menerusi tahap, tren, perbandingan dan kepentingan sepanjang tahun 2023 seperti berikut:

1. Program sukarelawan UiTM di bawah Pusat Kokurikulum adalah sebagai salah satu inisiatif di bawah TNCHPEP yang dilaporkan kepada BTU dan telah melebihi sasaran jumlah program pelajar UiTM dalam aktiviti sukarelawan di peringkat global melalui PI28. Ini seiring kepada Pelan Strategik 2025 iaitu Tema Strategik 2: Graduan Seimbang & Berciri Keusahawanan melalui inisiatif strategik ke 29 iaitu menawarkan khidmat masyarakat di peringkat antarabangsa.
2. Operasi pengurusan bakat pelajar di Universiti Teknologi MARA (UiTM) telah melibatkan beberapa aspek penting untuk memastikan pelajar dapat mengembangkan dan memanfaatkan bakat mereka secara efektif. Saban tahun, tren kejayaan UiTM sentiasa konsisten dan juga meningkat melalui pelbagai bidang yang mana diuruskan secara langsung oleh jabatan dalam BHEP. Kecemerlangan pelajar melalui program sukarelawan, sukan dan debat telah menyerlahkan potensi dan meningkatkan prestasi setiap tahun.
3. Kejayaan BHEP pada tahun 2023 juga telah dibuktikan melalui penerimaan lawatan penanda aras oleh agensi luar. Kecemerlangan operasi Pusat Sukan BHEP dalam menguruskan kemudahan sukan telah seperti penggunaan sistem tempahan kepada pengguna dan kecekapan menguruskan operasi kolam renang memberikan BHEP UiTM telah menjadi salah satu operator yang cemerlang dalam menguruskan kemudahan sukan dalam agensi kerajaan.
4. Salah satu fungsi utama BHEP adalah menyediakan kemudahan dan perkhidmatan pelajar melalui menyediakan perkhidmatan yang berkualiti serta kemudahan yang kondusif. Kepentingan operasi BHEP juga diiktiraf dengan menjalinkan kerjasama melalui Memorandum

Persefahaman (MoU) bersama agensi kerajaan dalam menguruskan bakat atlet di negara ini.

Secara kesimpulannya, tadbir urus tumpuan operasi BHEP meningkat secara konsisten telah mencapai serta melebihi sasaran yang ditetapkan. Ini dibuktikan melalui segala kejayaan yang telah dicipta melalui mutu operasi yang berlandaskan Pelan Strategik UiTM 2025 serta dikawalselia oleh pensijilan ISO HEP. Ini terhasil dari operasi pengurusan BHEP yang telah diurus dengan baik dan terancang serta diusahakan semaksima mungkin, untuk menyokong UiTM mencapai Gelombang Ketiga Pelan Strategik UiTM 2025 iaitu Global Marketable tahun 2023.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_B0068_HB02_20241_BHEP_7.1.2 TAHAP.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_B0068_HB03_20242_BHEP_7.1.3 TREN.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_B0068_HB04_20243_BHEP_7.1.4 TANDA ARAS.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_B0068_HB05_20244_BHEP_7.1.5 KEPENTINGAN.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU) memacu sinergi kecemerlangan pengurusan pelanggan yang selaras dengan aspirasi menjadi Globally Renowned University (GRU)

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Slogan **TAMU** yang membawa maksud Transformasi Mahasiswa UiTM adalah inisiatif memacu pelanggan terbesar iaitu pelajar UiTM agar berhasil menjadi seorang graduan yang bercirikan **Globally Renowned University (GRU) 2025**. TAMU sejajar dengan pelan **UiTM2025** yang berkehendakkan graduan seimbang dan berciri keusahawanan dalam menyokong kepada pendidikan berkualiti. Pensijilan **ISO 9001: 2015** yang dipersijilkan kepada BHEP telah menyokong TAMU untuk berada di laluan tepat dan mematuhi keperluan pelanggan BHEP. Pelajar dan staf merupakan pelanggan dalaman manakala pelanggan luaran adalah ibubapa, Kementerian Pengajian Tinggi, industri dan NGO. Nilai kecemerlangan, sinergi dan integriti (ESI) pula adalah tonggak yang menyokong kepuasan optimum pelanggan sejajar dengan slogan TAMU.

TAMU merupakan pemangkin mencapai matlamat berikut:

1. Pembudayaan gaya hidup sihat:

- Slogan **“When the Lions Roar”** dan **“Olympic Dream”** telah menaikkan nama universiti dan BHEP dalam kelas tersendiri di peringkat global. Beberapa orang atlet pelajar telah berjaya ke pentas sukan tertinggi dunia iaitu **Sukan Olimpik, Sukan Komanwel, Sukan Asia dan Sukan SEA**. Global Talent ini telah diurus dengan cemerlang melalui TAMU dan disokong pensijilan ISO BHEP untuk tata kelola yang baik

2. Keunggulan kecemerlangan bakat pasukan debat UiTM di peringkat global terbukti dengan beberapa kejayaan. Penyediaan perkhidmatan dan kemudahan menunjukkan TAMU telah menjadi pemangkin melonjakkan pencapaian di pentas antarabangsa. Pencapaian tertinggi terdiri dari:

- Johan **The Australasian Intersarsity Debating Championships (Australis) 2023**.
- **10 pendebat terbaik** pada pertandingan World University Debating Championship (WUDC) 2024 United Kingdom
- Finalis Pertandingan London School Of Economic (LSE) Intersarsity 2023
- **Pendebat Terbaik** di Oxford WGM 2023 dan kemaraan 2 pasukan debat pada Pertandingan Akhir di Oxford Intersarsity 2023.
- Bakat pendebat dari kalangan pelajar Orang Kurang Upaya (OKU) pada Young Disability Challenge 2022.

3. Budaya kesukarelawan diterapkan secara sistematik dan menjadi elemen penting yang dipetakan kepada TAMU. Projek kesukarelawanan yang dibuat secara berkala antaranya adalah:

- **MYSAVEFOOD RAMADHAN** yang menyokong **SDG 12 telah mengurangkan Sisa Makanan menjelang 2030**. 798.21 kg sisa makanan telah dikutip dalam 14 hari, memanfaatkan 4 komuniti masyarakat di sekitar Shah Alam.
- Penyertaan Briged Sukarelawan UiTM yang **menyokong SDG 3, SDG 4, SDG 8, SDG 9, SDG 11, SDG 12 dan SDG 13** di peringkat dunia adalah penyertaan pada UiTM Global Volunteering: Experiential Learning of Disaster Preparedness & Prevention 2023 (VOLREX) di Jepun dan UiTM Global Volunteering Youth and Community Development.

4. Kesejahteraan dan halatuju kerjaya pelajar sebagai pelanggan UiTM menjadi keutamaan TAMU dalam memastikan mereka mereka stabil dari segi emosi dan mendapat pekerjaan yang sesuai. Inisiatif tertentu dilaksanakan untuk menyediakan graduan “Globally Marketable” yang beremosi stabil:

- **Counseling2u, career readiness**
- **Expo Kerjaya CAIREX** untuk kerjaya yang tepat
- Mempromosi bakat pelajar UiTM. (**1st Runner-UP in Public Higher Education Institution sempena Graduates Choice Award oleh TalentBank 2023**)
- Intervarsity Young Motivator Competition (I-MAC) 2023.
- **Pakar rujuk** untuk Program Bicara Psikologi.
- Pembentangan kertakerja pada **10th Islamic Practices and Development Training (IPDT) Saudi Arabia 2023**.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_B0068_HB02_20241_BHEP_7.2.2 LEVEL_Hasil 2.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_B0068_HB03_20242_BHEP_7.2.4 TREND_HASIL 2.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_B0068_HB04_20243_BHEP_7.2.3 PERBANDINGAN_HASIL 2.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_B0068_HB05_20244_BHEP_7.2.5 IMPORTANCE_HASIL2.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

HASIL TUMPUAN DARI PERANCANGAN STRATEGIK: Kecemerlangan Pelan Strategik HEP 2020-2025 memacu Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU) ke arah Globally Renowned University (GRU) 2025

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pada 15 November 2022, Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) Malaysia telah melancarkan Pelan Tindakan Pendidikan Tinggi Malaysia 2022 -2025 (PTPTM) yang bertemakan "Pendidikan Tinggi Pemacu Kemakmuran Negara". Dokumen strategik ini menjadi kompas kepada hala tuju pendidikan negara bagi mendepani pelbagai bentuk cabaran baharu. Bagi menyahut aspirasi KPT, UiTM telah melancarkan Pelan Perancangan Strategik UiTM 2025 yang menekankan aspek Prestasi Berasaskan Nilai yang memfokuskan kepada kecemerlangan bakat, keprihatinan dan kesejahteraan dan kompetensi global. Bertemakan slogan "Menyerlahkan Potensi, Membentuk Masa Hadapan" Pelan Perancangan Strategik UiTM 2025 memberi mesej yang jelas tentang peri pentingnya pengurusan bakat mahasiswa.

Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) telah mengadaptasi inisiatif ini ke dalam Pelan Perancangan Strategik BHEP 2020 - 2025. Bagi menjayakan inisiatif yang telah digariskan, Bahagian Hal Ehwal Pelajar menumpukan kepada tiga teras strategik yang berorientasikan slogan Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU). TAMU merupakan slogan yang diwujudkan oleh BHEP sebagai inisiatif untuk memacu mahasiswa UiTM menjadi jaguh di pentas antarabangsa. Berikut merupakan teras strategik yang telah dipilih:-

i. Kecemerlangan Bakat

1. Kecemerlangan Bakat Seni dan Budaya UiTM merupakan satu inisiatif yang dijalankan melalui penganjuran dan penyertaan dalam program - program yang mengangkat bakat dan seni dalam kalangan mahasiswa bertujuan melonjakkan kualiti dan kecemerlangan pelajar di peringkat kebangsaan dan antarabangsa.
2. Projek Insitute Of Sports and Exercise Technology (INSERT) - Centre of Excellence (COE)
3. Penyertaan Pasukan Debat ke Pertandingan Debat Antarabangsa dan Nasional (World University Debating Championship, Oxford Intersivity Debating Championship, Cambridge Intersivity Debating Championship, United Asian Debating Championship, Asian British Parliamentary Debating Championship, Australasian Intersivity Debating Championship - Pertandingan yang disyorkan oleh Majlis Debat Universiti Malaysia (MADUM))

ii. Keprihatinan dan Kesejahteraan

1. Membangunkan sistem e-Psikometrik - Alat Ujian Psikologi
2. Menganjurkan Program Let's Talk Minda Sihat - Menumpukan pengurusan dan pengendalian kesihatan mental
3. Projek e-SAFE (Search and Fight the Enemy - Aedes) - Memastikan persekitaran yang selamat dan bebas denggi di dalam kampus

iii. Kompetensi Global

1. Model Pemerksaan Mahasiswa UiTM (MPMU)

2. Global volunteering

Ketiga-tiga teras ini penting bagi merealisasikan hasrat universiti dalam melahirkan graduan ***Globally Renowned University (GRU)*** dengan membawa gelombang ketiga pencapaian bertemakan "***Globally Marketable***".

Sebagai kesimpulan, BHEP telah melaksanakan pelbagai inisiatif bagi menjayakan Pelan Strategik UiTM 2020 - 2025 melalui Pelan Perancangan Strategik HEP 2020 - 2025. Kesemua inisiatif yang dijalankan adalah selari dengan Matlamat Pembangunan Lestari (SDG) Ke-4: Pendidikan Berkualiti, sekaligus membantu meletakkan UiTM berada dalam kelompok 100 universiti terbaik dunia.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_B0068_HB02_20241_BHEP_7.3.2 LEVEL_HASIL 3.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_B0068_HB03_20242_BHEP_7.3.3 TREN_HASIL 3.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_B0068_HB04_20243_BHEP_7.3.4 PERBANDINGAN_TANDA ARAS_HASIL3.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_B0068_HB05_20244_BHEP_7.3.5 KEPENTINGAN_HASIL 3.pdf](#)