

Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR

AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2024

PEJABAT BENDAHARI PENGURUSAN KEWANGAN

KETUA PTJ :

JUNITA BINTI JAMALUDIN

KETUA UNIT KUALITI :

ROSNANI BINTI ABDUL RAZAK

PENYELARAS :

PENULIS :

1. SHALEZAH BINTI SHAFE'E
2. SHALEZAH BINTI SHAFE'E
3. ZARINA BINTI HUSSIN
4. NORHAFIZAH BINTI CHE MAT
5. JUBINA BINTI RAMLI
6. ROS YATI BINTI SABERON
7. ASHADI BIN SAMUT

8. MUHAMMAD IZZUDDIN BIN MOHD ASRI
9. NIK NOR WAHIDA BINTI NIK YUSOFF@N MAHMOOD
10. NAJIHAN BINTI SADALI @ TALIB
11. MOHAMAD HAIRI BIN RAMLI
12. NORAZNI BINTI MOHD SANI
13. MOHD ZULKAMAR BIN JOHARI
14. NUR FARHANA BINTI ABD KARIM
15. AINA SYAHIDA BINTI SUZAIMI
16. SITI HELWANA BINTI YUSRI
17. MOHD RAFIDI BIN MOHD SAMAN
18. AZMAN BIN BUJAL
19. SOLEHA BINTI ROMALLANI
20. NURSYAFIQAH AIN BINTI MOHD SOHAMI
21. HUSLINDA BINTI HUSSAINI
22. HAFIZI BIN AHMAD
23. MOHAMMAD NOOR AZIZI BIN YAAKOB
24. MOHD ZAFFUR AZAHAR BIN NAZRI
25. MOHD FAIROL BIN ISMANGIL
26. NOOR SHAREENA BINTI AMAN
27. HASLINAWATI BINTI AB HAMID
28. AMIN SAFUAN BIN MOHAMMAD
29. NORDAZARINA BINTI DAUD
30. AZURA BINTI MOKLAS
31. ROSNANI BINTI ABDUL RAZAK

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengurusan kewangan UiTM merangkumi semua aspek kewangan yang berkaitan dengan operasi dan pengurusan termasuk pengumpulan, pengurusan, dan pengagihan dana serta sumber kewangan lain untuk menyokong pelbagai fungsi universiti. Pengurusan kewangan adalah kunci kepada keselamatan kewangan dan kestabilan universiti untuk terus beroperasi dan berkembang dalam jangka panjang, sambil memenuhi objektif strategik dalam penyediaan pendidikan dan penyelidikan.

PBend diterajui oleh Bendahari yang dilantik di bawah Seksyen 22 Akta UiTM 1976 (Akta 173) sebagai pegawai utama yang dilantik oleh LPU dalam menguruskan hal ehwal kewangan dan melaksanakan tugas di bawah arahan dan kawalan Naib Canselor.

Barisan Pengurusan Kanan PBend terdiri daripada Bendahari, 3 orang KTB dan 7 orang TBK. Peranan utama Pengurusan Kanan adalah memberi **tumpuan ke atas pengurusan kewangan** bagi menyokong pencapaian UiTM2025. Dokumen PSPB2021-2025 disediakan untuk menterjemah perancangan strategi dan inisiatif bagi memastikan pengurusan kewangan berkualiti yang dapat memenuhi Objektif Kualiti, Piagam Pelanggan dan mencapai UiTM2025.

Dalam merealisasikan misi dan visi UiTM, PBend telah menggabungkan **pegawai yang berpengalaman luas** dan berkaliber dalam mentadbir urus pelbagai bidang keutamaan kewangan untuk menyokong Pengurusan Kanan mentadbir keseluruhan **241** warga PBend yang terdiri daripada 53 orang pegawai pengurusan dan profesional serta 188 orang pegawai pelaksana.

Dengan itu, **PSPB2021-2025** telah digariskan sebagai hala tuju dan strategi Jabatan dengan empat (4) tema strategik iaitu **Kecemerlangan Bakat, Tadbir Urus Tangkas, Kampus Pintar Dan Kemampuan Kewangan**.

Dengan adanya kaedah pemantauan yang berkesan, Pengurusan Kanan telah dapat memastikan perancangan dan penambahbaikan secara berterusan dilaksanakan dengan baik untuk menjadikan PBend sebuah jabatan yang unggul, berhemah dan profesional. Pengurusan Kanan menjadikan AMP sebagai salah satu mekanisme penambahbaikan proses, prosedur dan sistem bagi memastikan kepuasan semua pemegang taruh dan pelanggan Universiti.

Bagi mengawal risiko kewangan yang boleh mempengaruhi kestabilan organisasi, Pengurusan Kanan melaksanakan semakan dan pemantauan secara berpusat dan berkala melalui mesyuarat utama di peringkat PBend seperti MPKPB, MKSP, MPKU, dan jawatankuasa seperti Jawatankuasa Latihan, Jawatankuasa Audit Dalam ISO dan JPR. Selain itu, prestasi pengurusan kewangan juga dipantau di peringkat Universiti oleh JTK, JPU, JPKA dan JPAKU. Pengurusan Kanan juga memantau PSPB2021-2025 bagi memastikan ia dilaksanakan dengan berkesan dan mencapai matlamat yang ditetapkan.

Beberapa langkah strategik diambil dengan meningkatkan kemahiran dan bakat staf bagi memastikan semua staf mempunyai kompetensi diperlukan termasuklah menganjurkan latihan yang menekankan kecekapan kepimpinan dan pengurusan kualiti.

Pengurusan Kanan komited kepada penambahbaikan berterusan dalam proses kerja melalui pembudayaan inovasi di kalangan warga PBend. Pengurusan Kanan juga memastikan komunikasi yang jelas dan berkesan dalam dan menggalakkan penglibatan aktif dalam inisiatif kualiti. Sinergi barisan Pengurusan Kanan yang mantap dan berwibawa terbukti apabila PBend dapat mengekalkan status pensijilan audit bersih bagi penyata kewangan UiTM selama 22 tahun berturut-turut, di samping pelbagai anugerah dan penghargaan daripada pelbagai pihak.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Struktur Jabatan yang Sistematis

Sebagai peneraju yang mengurus kewangan Universiti, Pengurusan Kanan PBend mewujudkan struktur organisasi yang sistematis berdasarkan 9 aktiviti teras dan 12 fungsi utama. Struktur organisasi ini merangkumi 10 jabatan dan 13 UKZ di Shah Alam, disokong dengan pembentukan 29 PBend Kampus Cawangan serta 1 Jabatan Kewangan Hospital Pengajar. (Bukti 1 : PBend_K1-Ai-1)

Strategi zoning merupakan langkah berkesan dalam pengurusan kewangan kerana UKZ berperanan sebagai pemudahcara tadbir urus dan operasi kewangan bersama pelanggan (fakulti/PTJ).

Aktiviti teras yang difokuskan dalam bidang tumpuan iaitu pengurusan belanjawan, terimaan, perolehan, bayaran dan aset digerakkan secara khusus oleh barisan Pengurusan Kanan yang menerajui JBU, JKK, dan JPPA dan disokong oleh fungsi jabatan lain. (Bukti 1 : PBend_K1-Ai-2)

Peranan dalam Struktur Tadbir Urus Jabatan dan Mesyuarat Dalaman

Pengurusan Kanan PBend memainkan peranan penting dalam struktur tadbir urus kewangan Universiti dengan penglibatan sebagai pengerusi, ahli, setiausaha atau sekretariat jawatankuasa. Penglibatan PBend membantu memastikan integriti, ketelusan, keberkesanan pengurusan kewangan, penilaian risiko kewangan dan semua keputusan dibuat berdasarkan prinsip kewangan yang baik serta selaras dengan matlamat strategik Universiti.

Selain itu, Bendahari juga memastikan tadbir urus kewangan yang berkesan melalui platform mesyuarat berkala di peringkat PBend. Mesyuarat-mesyuarat ini dipengerusikan oleh Bendahari sendiri atau barisan pengurusan kanan yang dilantik.

Di peringkat dalaman, 11 Jawatankuasa juga telah dibentuk sebagai sistem sokongan dan penggerak aktiviti, dengan diketuai oleh Pengurusan Kanan yang dilantik. Antaranya ialah Jawatankuasa Latihan dan Pembangunan Bakat, Jawatankuasa Integriti dan Jawatankuasa ISO 9001:2015. (Bukti 2: PBend_K1-Aii)

PSPB2021-2025

Pengurusan Kanan menetapkan hala tuju pengurusan kewangan berdasarkan dokumen RMK-12, PTPTM dan Pelan Strategik UiTM2025 dan dizahirkan melalui PSPB2021-2025. PSPB2021-2025 ini menggariskan strategi dan inisiatif PBend dengan empat (4) tema strategik iaitu Kecemerlangan Bakat, Tadbir Urus Tangkas, Kampus Pintar Dan Kemampuan Kewangan. (Bukti 3: PBend_K1-Aiii)

Pemantapan Tadbir Urus Kewangan

PBend memantapkan tadbir urus kewangan melalui:

- Pekeliling
- Surat Pekeliling
- Dokumen Prosedur Kewangan (Prosedur ISO)
- Manual Pengguna Sistem Kewangan

Pengurusan Kanan sentiasa mengenalpasti isu dan ketidakpatuhan peraturan. Sesi semakan diadakan bagi menyemak dokumen dan tadbir urus supaya pengurusan kewangan mematuhi peraturan. Semua dokumen ini kemudiannya diletakkan di e-Sumber FINEPortal bagi memudahkan rujukan.(Bukti 4 : PBend_K1-Aiv)

Pemantapan Pengurusan Sumber Manusia

PBend mengenalpasti dan menyediakan staf yang diperlukan untuk keberkesanan sistem pengurusan kualiti, operasi dan kawalan ke atas proses-proses kewangan. Semua staf adalah terlatih supaya cekap, mahir, dan berpengalaman bagi menjamin penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Semua keperluan sumber manusia dirancang dengan teliti mengikut kaedah yang ditetapkan oleh universiti bagi memastikan persekitaran kerja yang kondusif dan mempunyai infrastruktur yang lengkap. (Bukti 5 : PBend_K1-Av)

Bagi tujuan pemantauan dan pemantapan proses kerja sebagai salah satu inisiatif di bawah tema strategik tadbir urus tangkas, JK Audit Dalam ISO terus diperkasakan. Pegawai dilatih supaya mempunyai kompetensi menjalankan auditan.

SENARAI BUKTI:

1. [B0072_K01_KB02_20241_Bukti 1 - Pbend_K1-Ai-1-2 Pendekatan - Struktur Jabatan Yang Sistematis.pdf](#)
2. [B0072_K01_KB02_20242_Bukti 2 - Pbend_K1-Aii-1-2 Pendekatan - Peranan Dalam Struktur Tadbir Urus Jabatan dan Mesyuarat Dalaman.pdf](#)
3. [B0072_K01_KB02_20243_Bukti 3 - PBend_K1-Aiii Pendekatan - PSPB 2021-2025.pdf](#)
4. [B0072_K01_KB02_20244_Bukti 4 - PBend_K1-Aiv Pendekatan - Pemantapan Tadbir Urus Kewangan.pdf](#)
5. [B0072_K01_KB02_20245_Bukti 5 - PBend_K1-Av Pendekatan - Pemantapan Pengurusan Sumber Manusia.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Struktur Jabatan yang Sistematis

Barisan Pengurusan Kanan yang menerajui JBU, JKK, dan JPPA memainkan peranan penting dalam menggerakkan 5 aktiviti teras yang dilaporkan. Manakala UKZ berperanan melaksanakan aktiviti teras tersebut seiring dengan skop fungsi PTJ masing-masing dan menjadi pemudahcara tadbir urus dan operasi kewangan bersama pelanggan. Pengurusan Kanan sentiasa menyemak keberkesanan struktur ini dan membuat penyusunan semula berdasarkan tadbir urus UiTM. Sebagai contoh, peralihan seliaan Kolej Kediaman Kristal daripada UKZ23 kepada UKZ3 selaras dengan peralihan pengurusan daripada UiTM Global kepada BHEP. (Bukti1:PBend_K1-Di)

Peranan dalam Struktur Tadbir Urus Universiti dan Mesyuarat Dalam Pengurusan Kanan memainkan peranan penting dalam mesyuarat utama UiTM, contohnya mesyuarat JTK, JP, LP dan JKSH. JTK merupakan jawatankuasa pembuatan dasar di mana Bendahari berperanan sebagai ahli dan KTB JDKIP sebagai Setiausaha. LP dan JKSH merupakan jawatankuasa yang memutuskan perolehan UiTM di mana Bendahari berperanan sebagai Pengerusi (JKSH) dan ahli wajib (LP). Keahlian ini adalah penting sebagai penasihat dalam aspek kewangan.

Pengurusan Kanan memastikan tadbir urus kewangan berkesan dengan mengadakan MKSP dan MPKU. Mesyuarat-mesyuarat ini menjadi platform bagi memantau objektif kualiti dan menjamin kelestarian pengurusan kewangan. Pengurusan Kanan telah mendapat maklum balas dan input kepada penambahbaikan proses. Pada tahun 2023, MKSP telah diadakan pada 6 April dan 29 Ogos 2023, manakala MPKU pada 21 Ogos 2023. Kedua-dua mesyuarat ini telah dipengerusikan oleh Bendahari.

Pada MKSP Bil. 42, isu ketidakcukupan sumber dibincangkan bagi membolehkan pemantauan dan kawalan perbelanjaan di PTJ seliaan masing-masing, seterusnya membuat penyesuaian jika perbelanjaan melebihi anggaran. (Bukti2:PBend_K1-Dii)

Pemantapan Pengurusan Sumber Manusia

Pengurusan Kanan memantapkan kompetensi staf agar selari dengan Tema Strategik Kecemerlangan Bakat PSPB2021-2025. Antaranya melaksanakan latihan berstruktur, memetakan laluan kerjaya dan menyediakan persekitaran kondusif.

Pengurusan Kanan menyediakan kepimpinan dan pasukan yang berkemampuan bagi melaksanakan inisiatif PSPB2021-2025. Dua orang wakil telah dihantar menyertai program kepimpinan dan penandaarasan di luar negara pada tahun 2023 iaitu Top Executive Programme (TEP) Kohot 3 di University of Cambridge, United Kingdom (UK) pada 10 hingga 14 Julai 2023 serta Lawatan Rasmi dan Penandaarasan NUS pada 24 hingga 26 September 2023.

Barisan Pengurusan Kanan juga diberi tanggungjawab mengetuai 11 jawatankuasa dalaman. Sebagai contoh Jawatankuasa Latihan dan Pembangunan Bakat dipengerusikan oleh Cik Junita Jamaludin (KTB/W54), Jawatankuasa Integriti (Puan Noor Yusnita Mohamed Yusoff, TBK/W52) dan Jawatankuasa ISO 9001:2015 (Puan Rosnani Abdul Razak, KTB/W54). (Bukti3:PBend_K1-Diii)

PSPB2021-2025

Pengurusan Kanan telah menyediakan sumber yang mencukupi bagi melaksanakan 28 KPI di bawah 4 Tema Strategik PSPB2021-2025. Contohnya, bagi Tema Strategik Kampus Pintar, Bendahari telah mengagihkan peruntukan sebanyak RM26.8 juta bagi pembangunan dan pengurusan sistem kewangan UiTM. (Bukti 4:PBend_K1-Div)

Pemantapan Tadbir Urus Kewangan

Pada tahun 2023, 10 proses dan prosedur telah dikenal pasti untuk semakan semula. Sesi semakan telah diadakan di mana pembentukan kumpulan penggerak setiap prosedur diketuai oleh barisan Pengurusan Kanan.

PBend juga telah mengeluarkan Pekeliling Bendahari Bilangan 1/2023 untuk memaklumkan penstrukturan semula hasil dalaman. PBend juga memainkan peranan penting dengan menggariskan Pekeliling Naib Canselor Bil 14/2022 yang bertujuan memaklumkan langkah pemantapan pengurusan bajet. (Bukti5:PBend_K1-Dv)

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_K01_KB03_20241_Bukti 1 - PBend_K1-Di Perluasan - Struktur Jabatan Yang Sistemik.pdf](#)
2. [B0072_K01_KB03_20242_Bukti 2 - PBend_K1-Dii Perluasan - Peranan Dalam Struktur Tadbir Urus Universiti dan Mesyuarat Dalaman.pdf](#)
3. [B0072_K01_KB03_20243_Bukti 3 - PBend_K1-Diii Perluasan - Pemantapan Pengurusan Sumber Manusia.pdf](#)
4. [B0072_K01_KB03_20244_Bukti 4 - PBend_K1-Div Perluasan - PSPB 2021-2025.pdf](#)
5. [B0072_K01_KB03_20245_Bukti 5 - PBend_K1-Dv Perluasan - Pemantapan Tadbir Urus Kewangan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pencapaian PSPB2021-2025

PSPB2021-2025 dianalisis secara berkala melalui MKSP dan bengkel yang telah diadakan pada 21 hingga 22 Februari 2023. Laporan kemajuan inisiatif dilaporkan untuk memastikan sasaran dicapai. (Bukti 1: PBend_K1-L-Ci)

Pencapaian Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan

Pencapaian Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan dibentangkan di MKSP. Ini penting bagi memastikan tadbir urus tangkas dan menunjukkan keupayaan PBend dalam mematuhi peraturan, seterusnya memenuhi keperluan pelanggan. (Bukti 2: PBend_K1-L-Cii)

Setiap aduan dianalisa oleh PYB, dan dilaporkan di MKSP untuk diambil tindakan penambahbaikan. Sebagai contoh, Lampiran A (Borang Perakuan Terimaan Barang-barang) telah ditambah baik, susulan daripada maklum balas yang diterima. (Bukti 2: PBend_K1-L-Cii)

Setiap keputusan dan tindakan yang diputuskan dalam mesyuarat dipantau dan status tindakan dilaporkan pada mesyuarat seterusnya melalui agenda iaitu 'Tindakan Susulan daripada Kajian Semula Pengurusan yang Lepas / Audit Dalam'. (Bukti 3: PBend_K1-L-Ciii)

Pemeriksaan JK Audit Dalam ISO

32 pegawai dilantik sebagai juruaudit PAD sebagai tambahan kepada 20 juruaudit sedia ada. Pelantikan ini telah membolehkan pemantauan dan penilaian yang lebih kerap ke atas sistem pengurusan kualiti dan prosedur kewangan. Hasilnya, pelaksanaan auditan dalaman ISO PBend bilangan 2/2023 dapat diperluaskan ke lebih banyak lokasi berbanding sesi auditan sebelumnya. (Bukti 4: PBend_K1-L-Civ)

Pemantapan Tadbir Urus Kewangan

Aktiviti pengauditan telah membolehkan PBend mengenal pasti tindakan penambahbaikan ke atas proses dan prosedur kewangan. Ini termasuk pengauditan daripada pihak luar seperti LRQA, BAD, JAN dan LHDNM. Pengurusan Kanan juga memastikan setiap proses kewangan mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh badan pengawal seperti MoF dan KPT. (Bukti 4: PBend_K1-L-Civ)

Penglibatan Pelanggan dalam Pengurusan Kewangan

Pengurusan Kanan melibatkan pelanggan dalam pelaksanaan dan penambahbaikan berterusan. Taklimat sistem FINEP dilaksanakan sebanyak 7 siri pada tahun 2023, manakala taklimat e-Verifikasi dilaksanakan sekali setahun. Perbincangan dengan Pejabat Pendaftar dan Pejabat TNCPi berkenaan keperluan Kod Akaun FAIS di Modul Latihan HR2U bagi Keperluan Peruntukan bajet latihan/ penyelidikan yang diadakan pada 18 Julai 2023. Aktiviti libat urus ini membolehkan PBend mendapat maklum balas secara terus daripada pelanggan sebagai input untuk pengukuhan sistem kewangan. (Bukti 5: PBend_K1-L-Cv)

SENARAI BUKTI:

1. [B0072_K01_KB04_KC01_20241_Bukti 1 - PBend_K1-L-Ci Pembelajaran - Pemantapan Pencapaian PSPB 2021-2025.pdf](#)
2. [B0072_K01_KB04_KC01_20242_Bukti 2 - PBend_K1-L-Cii Pembelajaran - Pemantauan Pencapaian Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan.pdf](#)

3. [B0072_K01_KB04_KC01_20243_BUKTI 3 - PBend_K1-L-CIII Pembelajaran - Pemantauan Pencapaian Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan.pdf](#)
4. [B0072_K01_KB04_KC01_20244_Bukti 4 - PBend_K1-L-CIV Pembelajaran - Pemeraksanaan JK Audit Dalam ISO.pdf](#)
5. [B0072_K01_KB04_KC01_20245_Bukti 5 - PBend_K1-L-Cv Pembelajaran - Penglibatan PTJ Lain dan Pihak Luar Dalam Sistem Kewangan Universiti.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Melantik Penyelaras Risiko dan menubuhkan Jawatankuasa Pemilik Risiko

Seorang TBK telah dilantik sebagai Penyelaras Risiko dan Setiausaha JPR. Beliau berperanan untuk menyelaras pengurusan risiko PBend. JPR terdiri daripada ketua fungsi utama yang bertanggungjawab menyemak risiko serta mengenalpasti punca bagi setiap risiko agar tindakan mitigasi dapat dilaksanakan. JPR telah bermesyuarat pada 21 September bagi menilai risiko baharu dan membincangkan tindakan mitigasi.

(Bukti 1: PBend_K1-L-Ri)

Memastikan kawalan dan pencegahan ke atas risiko

Terdapat **3 risiko** baharu yang didaftarkan pada tahun 2023 iaitu berkaitan dengan pengurusan harta dan perolehan. Secara keseluruhan, terdapat **91 risiko dalam Daftar Risiko PBend**. 33 daripadanya dibawa ke tahun 2024 manakala selebihnya berstatus selesai iaitu telah diambil langkah pencegahan atau tindakan mitigasi. 7 merupakan risiko tahap rendah, 10 sederhana, 16 tinggi dan tiada risiko bertahap ekstrem. Manakala dari segi kategori, 2 merupakan risiko strategik, 29 risiko kewangan dan 2 risiko operasi.

(Bukti 2: PBend_K1-L-Rii)

JPR telah **memanfaatkan sistem e-RMS** yang dibangunkan oleh Unit Pengurusan Risiko UiTM bagi pemantauan pelaksanaan tindakan kawalan risiko yang lebih tersusun. Daftar Risiko juga diletakkan di e-Sumber.

(Bukti 3: PBend_K1-L-Riii)

Pengurusan Risiko berkaitan Kepimpinan dan Pentadbiran

Pengurusan Kanan turut memandang serius risiko yang berkaitan dengan pentadbiran. Salah satu daripadanya ialah risiko kelewatan mengambil tindakan atau mengambil tindakan tanpa kelulusan JTK sebagaimana yang dimasukkan dalam Daftar Risiko PBend sebagai risiko tahap tinggi. Impak daripada risiko ini ialah menjejaskan pelaksanaan dan mengundang kepada pertanyaan audit. Justeru, langkah kawalan telah diambil iaitu dengan menyediakan kalendar mesyuarat untuk tempoh setahun untuk makluman dan tindakan ahli-ahli mesyuarat. Sebagai tambahan, JPR juga mencadangkan kawalan tambahan dengan menjadikan JTK sebagai salah satu mesyuarat wajib seperti MEU. (Bukti 4: PBend_K1-L-Riv)

Pelaksanaan Integrity Pact dalam Perolehan

Pengurusan PBend menyedari akan **risiko amalan rasuah dan ketirisan** dalam proses perolehan. Justeru, bagi menerapkan budaya integriti dalam kalangan pegawai dan menggalakkan persaingan yang sihat dalam kalangan pembekal untuk menawarkan produk dan perkhidmatan terbaik, **JPPA yang diketuai oleh KTB telah menambahbaik pekeliling Integrity Pact**.

(Bukti 5: PBend_K1-L-Rv)

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_K01_KB04_KC02_20241_Bukti 1 - PBend_K1-L-Ri Risiko - Penyelaras Risiko dan Jawatankuasa Pemilik Risiko.pdf](#)

2. [B0072_K01_KB04_KC02_20242_Bukti 2 - PBend_K1-L-Rii Risiko - Kawalan dan Pencegahan ke Atas Risiko.pdf](#)
3. [B0072_K01_KB04_KC02_20243_Bukti 3 - PBend_K1-L-Riii Risiko - Perkongsian Maklumat Risiko.pdf](#)
4. [B0072_K01_KB04_KC02_20244_Bukti 4 - PBend_K1-L-Riv Risiko - Risiko Kepimpinan dan Pentadbiran.pdf](#)
5. [B0072_K01_KB04_KC02_20245_Bukti 5 - PBend_K1-L-Rv Risiko - Pelaksanaan Integrity Pact Dalam Perolehan.pdf](#)

1.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Laporan hasil penemuan audit dalam ISO dan cadangan penambahbaikannya turut dibentangkan di MKSP. Sebagai contoh, terdapat 65 penemuan audit berstatus penambahbaikan daripada Audit Surveillance 1/2023 manakala sebanyak 116 penemuan daripada Audit Surveillance 2/2023. Berdasarkan pembentangan ini, semua **pemilik proses dan ketua jabatan** telah diminta untuk **menyemak semula prosedur** masing-masing dan membuat **penambahbaikan**. (Bukti 1: PBend_K1-L-Pi)

Dokumen Blueprint Sistem Kewangan PBend 2021-2025 telah dihasilkan daripada **sesi libat urus** antara JPASK dengan jabatan-jabatan utama PBend dan PTJ, sebagai kesinambungan kepada PSPB2021-2025. Laporan kemajuan Blueprint ini dibentangkan dalam MPKU. Pada peringkat awal, sebanyak 132 inisiatif telah diterima dan pada tahun 2023 sebanyak 22 inisiatif telah ditambah, menjadikan jumlah **154 inisiatif sehingga tahun 2023**. (Bukti 2: PBend_K1-L-Pii)

Bagi meningkatkan kefahaman pengguna, taklimat sistem FINEP dilaksanakan sebanyak 7 siri pada tahun 2023 kepada PTJ dan pembekal, manakala taklimat e-Verifikasi dilaksanakan sekali setiap tahun. Selain itu, manual pengguna turut disediakan untuk panduan pengguna. (Bukti 3: PBend_K1-L-Piii)

Dua sesi lawatan penanda aras telah diadakan pada tahun 2023 bagi mendapatkan **perkongsian amalan terbaik bagi penajaan pendapatan**. Pada 18 Julai 2023, Pengurusan Kanan PBend bersama beberapa pegawai telah melawat **Jabatan Bendahari Universiti Sains Malaysia**. Seterusnya pada 22 Ogos 2023, delegasi PBend telah melawat **Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI)**. Hasil daripada lawatan ke USM, PBend telah mendapat input berkenaan projek penswastaaan dan penajaan pendapatan yang dijalankan di USM. Selain itu, kedua-dua pihak dapat bertukar pandangan dari segi operasi kerja merangkumi pengurusan hasil, aktiviti pelajar, hasil sedekah, wakaf dan endowmen serta perolehan. (Bukti 4: PBend_K1-L-Piv)

MKSP Khas telah diadakan pada 01-02 Ogos 2023 bagi membincangkan penambahbaikan prosedur kewangan. 9 buah kumpulan dibentuk bagi cadangan penambahbaikan proses dan dibentangkan dalam MKSP Khas tersebut. **Perbincangan dua hala dan bersiri dibuat** bagi menghasilkan penambahbaikan yang terbaik dan mencakupi seluruh skop kewangan. 10 prosedur telah dibincangkan untuk ditambah baik. (rujuk Bukti 5: PBend_K1_Dv)

Penambahbaikan yang dipersetujui seterusnya dibawa ke mesyuarat peringkat lebih tinggi yang berkaitan untuk kelulusan dasar dan pelaksanaan. (Bukti 5: PBend_K1-L-Pv)

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_K01_KB04_KC03_20241_Bukti 1 - PBend_K1-L-Pi Penambahbaikan Hasil Penemuan Audit ISO.pdf](#)
2. [B0072_K01_KB04_KC03_20242_Bukti 2 - PBend_K1-L-Pii Penambahbaikan - Blueprint Sistem Kewangan 2021-2025.pdf](#)
3. [B0072_K01_KB04_KC03_20243_Bukti 3 - PBend_K1-L-Piii Penambahbaikan - Taklimat dan Manual Pengguna Sistem Kewangan.pdf](#)
4. [B0072_K01_KB04_KC03_20244_Bukti 4 - PBend_K1-L-Piv Penambahbaikan - Lawatan Penanda Aras Antara UA.pdf](#)
5. [B0072_K01_KB04_KC03_20245_Bukti 5 - PBend_K1-L-Pv Penambahbaikan - Penambahbaikan Prosedur Kewangan.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pengurusan Staf dan Peningkatan Kompetensi

Bagi memastikan semua staf PBend mahir dalam setiap aspek pengurusan kewangan tanpa mengira skop tugas hakiki, 6 siri kursus telah diadakan yang disampaikan oleh Pengurusan Kanan mengikut fungsi masing-masing. Dalam kursus ini, peserta menjawab ujian atas talian bagi menguji kefahaman. Turut diadakan 3 sesi perkongsian berkait dengan aspek kecemerlangan bakat dan tadbir urus tangkas.

Perkongsian pengurusan kewangan turut diperluas kepada PTJ lain melalui 4 sesi kursus anjuran dalaman dan anjuran bersama ILD yang terbuka kepada semua warga UiTM. (Bukti 1: PBend_K1-li)

Lawatan Pengurusan Kanan ke PBend Kampus Cawangan

Lawatan pengurusan telah diadakan pada tahun 2023, iaitu ke PBend Segamat pada 4 Disember 2023. Lawatan ini merupakan kesinambungan daripada 12 lawatan pada tahun 2022 dan telah menjadi platform untuk menyantuni isu berkaitan PBend sama ada dari segi pengurusan staf mahupun pengurusan operasi kewangan. (Bukti 2: PBend_K1-lii)

Pemantapan Tadbir Urus Kewangan

PBend telah mengeluarkan **pekeliling, surat pekeliling dan garis panduan** yang menjadi rujukan seluruh warga. Pekeliling yang dikeluarkan disebar luas melalui e-mel kepada seluruh warga UiTM dan boleh diakses melalui **e-Sumber**. 6 Pekeliling Bendahari telah dikeluarkan, di samping 1 Pekeliling Naib Canselor iaitu Garis Panduan Strategi Bajet UiTM Tahun 2023. (Bukti 3: PBend_K1-liiii).

Integrasi dengan PTJ dan agensi luar - libat urus dan penandaarasan

Pengurusan PBend telah melaksanakan engagement dalam bentuk jalinan kerjasama dan perkongsian idea dengan agensi luar. Sepanjang tahun 2023, sebanyak 4 kunjungan telah diterima oleh PBend yang menjadi serampang dua mata untuk berkongsi amalan pengurusan kewangan di PBend selain mendapatkan maklum balas dan cadangan penambahbaikan daripada agensi luar. (Bukti 4: PBend_K1-liv).

Pencapaian dan Pengiktirafan

Hasil perancangan dan pelaksanaan kepimpinan dan struktur pengurusan kewangan yang tersusun, telah dizahirkan dengan pencapaian Universiti memperolehi Sijil Audit Bersih bagi Penyata Kewangan UiTM selama 23 tahun berturut-turut. PBend juga telah memberi penghargaan kepada 4 kampus dan 1 UKZ di atas pencapaian prestasi bayaran melebihi 95%. Manakala 79 PTJ dan 30 kampus cawangan telah diberi penghargaan atas pencapaian 100% kerja verifikasi aset. Di peringkat dalaman, seramai 18 orang staf telah menerima APC dalam majlis yang diadakan pada 27 Oktober 2023. (Bukti 5: PBend_K1-lv).

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_K01_KB05_20241_Bukti 1 - PBend_K1-li Integrasi - Pengurusan Staf dan Peningkatan Kompetensi.pdf](#)
2. [B0072_K01_KB05_20242_Bukti 2 - PBend_K1-lii Integrasi - Lawatan Pengurusan Kanan ke Kampus Cawangan.pdf](#)
3. [B0072_K01_KB05_20243_Bukti 3 - PBend_K1-liiii Integrasi - Pemantapan Tadbir Urus Kewangan.pdf](#)
4. [B0072_K01_KB05_20244_Bukti 4 - PBend_K1-liv Integrasi - Integrasi dengan PTJ dan](#)

[Agensi Luar.pdf](#)

5. [B0072_K01_KB05_20245_Bukti 5 - PBend_K1-lv Integrasi - Pencapaian & Pengiktirafan.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan strategik merupakan teras utama dalam menentukan hala tuju PBend. Bagi mencapai tujuan tersebut, PBend telah membangunkan PSPB2021-2025 yang komprehensif. Menggunakan pendekatan Deming Cycle yang merangkumi proses Plan, Do, Check and Act (PDCA), PSPB2021-2025 memfokuskan empat proses utama yang dibahagikan kepada dua fasa iaitu fasa pembangunan pelan strategik yang melibatkan proses perancangan dan fasa pasca pembangunan pelan strategik yang melibatkan proses pelaksanaan, pemantauan dan penilaian.

Pada tahun 2023, PBend terus komited memberi fokus kepada bidang tumpuan **pengurusan kewangan mampan**. **Perancangan** pengurusan kewangan mampan diterjemahkan dalam PSPB2021-2025 melalui teras strategik ketiga UiTM2025 iaitu prestasi berasaskan nilai, yang menyasarkan **tema strategik kemampanan kewangan, pemeraksanaan kecemerlangan bakat, pelaksanaan tadbir urus tangkas dan kampus pintar**. Di bawah empat strategi ini, sebanyak 21 inisiatif dan 28 KPI telah digariskan bagi mengukur prestasi pencapaian dan memacu hala tuju PBend ke arah pengurusan kewangan mampan.

Bagi memastikan pencapaian tema strategik yang dirancang, PBend memberi penekanan kepada fasa **pelaksanaan** yang merupakan fasa kritikal dalam pembangunan PSPB2021-2025. PBend telah menyemak semula perubahan yang berlaku dalam proses kerja terutama yang melibatkan perubahan dalam dasar, prosedur kerja dan struktur organisasi serta kepimpinan. PBend juga telah mewujudkan pelbagai platform program kesedaran kepada staf, pelajar dan pembekal seperti hebahan melalui e-mel, laman sesawang dan media sosial, taklimat, manual pengguna dan kempen-kempen promosi bagi mencapai keberhasilan PSPB2021-2025 serta meningkatkan kesedaran pelanggan terhadap inisiatif strategik yang dilaksanakan.

Seterusnya, **pemantauan** pencapaian tema strategik kemampanan kewangan dilaporkan secara berkala setiap suku tahun di peringkat KPT dan Universiti melalui pembentangan laporan JPKA di peringkat KPT, pelaporan pencapaian melalui Sistem UePMO UiTM serta laporan prestasi kewangan kepada LPU UiTM. Di peringkat PBend, pemantauan bagi keempat-empat tema strategik dilaporkan kepada Pengurusan Kanan PBend dalam Bengkel Semakan Perancangan Strategik setiap tahun, selain pelaporan dalam MPKU serta MKSP.

Melalui pencapaian tema strategik yang dilaporkan secara berkala, sasaran KPI dan PI yang digariskan dalam PSPB **dikaji semula** dan ditambah baik mengikut kesesuaian dan keperluan semasa.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Seiring dengan tema Pelan Strategik UiTM tahun 2023 iaitu **Kebolehpasaran Global**, PBend melalui bidang tumpuan **pengurusan kewangan mampan** komited dalam menyediakan staf yang berkebolehan melaksanakan operasi Universiti di peringkat global. Berlandaskan kepada **empat tema strategik iaitu kecemerlangan bakat, tadbir urus tangkas, kampus pintar dan kemampunan kewangan** sebanyak **21 inisiatif utama dan 28 KPI** telah berjaya dirancang dan dilaksanakan di bawah PSPB2021-2025 dalam tahun 2023.

Dalam menyediakan kerangka objektif dan inisiatif PSPB2021-2025, PBend telah memfokuskan kepada 3 perkara berikut bagi memastikan pelan strategik adalah komprehensif dan realistik untuk dicapai dan dilaksanakan.

- Mengenal pasti cabaran dan isu-isu strategik pengurusan kewangan;
- Mengenal pasti dan merangka perancangan strategik pengurusan kewangan; dan
- Menyediakan pelan tindakan strategik.

Mengenal Pasti Cabaran dan Isu-Isu Strategik Pengurusan Kewangan

Dalam membangunkan perancangan strategik pengurusan kewangan, PBend telah mengenal pasti isu-isu dan cabaran yang dihadapi dalam mencapai matlamat pengurusan kewangan mampan. Melalui Bengkel Perancangan Strategik Pejabat Bendahari 2023 pada 1 dan 2 Februari 2023, semakan semula pelaksanaan pelan strategik dilakukan melalui analisis persekitaran menggunakan kaedah SWOT yang merangkumi isu dalaman, isu luaran, elemen positif dan elemen negatif (Bukti 1: PBend_K2-Ai).

Mengenal Pasti dan Merangka Perancangan Strategik Pengurusan Kewangan

Hasil daripada analisis SWOT, cabaran utama dalam pengurusan kewangan yang telah dikenal pasti oleh PBend adalah kekangan sumber kewangan yang berkemungkinan menjejaskan pencapaian matlamat dan hala tuju Universiti. Selain itu, isu sumber manusia dan tadbir urus pengurusan kewangan juga menjadi fokus PBend dalam semakan semula pelaksanaan PSPB2021-2025.

Melalui bidang tumpuan pengurusan kewangan mampan, selaras dengan hala tuju KPT dan UiTM melalui PTPTM 2022-2025 dan UiTM2025, semakan semula pelaksanaan PSPB2021-2025 tahun 2023 terus memberi penekanan kepada teras strategik prestasi berasaskan nilai yang memfokuskan kepada **empat (4) tema strategik iaitu kemampunan kewangan, kecemerlangan bakat, tadbir urus tangkas dan kampus pintar, dengan memberi penekanan kepada strategi berikut.** (Bukti 2: PBend_K2-Aii).

1. Kecemerlangan Bakat

- Pembangunan kecemerlangan bakat berkemahiran tinggi, berkelayakan dan profesional yang mempunyai personaliti dinamik dan berdaya saing berdasarkan nilai ESI & iDART
- Peningkatan laluan kerjaya yang seiring dengan pemetaan bakat negara
- Persekitaran kondusif yang menyokong pembangunan kecemerlangan bakat

2. Tadbir Urus Tangkas

- Pemantapan perkhidmatan kepada pelanggan
- Pemantapan proses kerja

3. Kampus Pintar

- Kampus Tanpa Tunai
- Pengukuhan Modul Sistem Kewangan

- Mewujudkan integrasi Antara Sistem-sistem Utama Universiti Dan Pihak Luar

4. Kemampuan Kewangan

- Penjanaan Pendapatan Dalaman Universiti
- Penjimatan Kos Universiti
- Pemantapan Kutipan Hasil

Menyediakan Pelan Tindakan Strategik

PBend telah menyediakan dokumen Pelan Tindakan Strategik yang disemak semula bagi pelaksanaan tahun 2023 yang menggariskan objektif, inisiatif, petunjuk sasaran, sasaran dan tempoh sasaran Pelan Tindakan Strategik ini memainkan peranan penting bagi tujuan pemantauan dan pengukuran prestasi seterusnya memastikan keberhasilan perancangan strategik (Bukti 3: PBend_K2-Aiii).

SENARAI BUKTI:

1. [B0072_P01_PB02_20241_Bukti 1 - PBend_Ai-1 Bukti Bergambar Sekitar Bengkel PSPB 2021-2025.pdf](#)
2. [B0072_P01_PB02_20242_Bukti 2 - PBend_K2-Aii Pelan Strategik PBend.pdf](#)
3. [B0072_P01_PB02_20243_Bukti 3 - PBend_K2-Aiii Pelan Tindakan Strategi.pdf](#)
- 4.
- 5.

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Di peringkat pembangunan PSPB2021-2025, bagi memastikan penetapan hala tuju PBend sejajar dengan aspirasi Universiti dan negara, pemetaan kepada sembilan (9) Teras Strategik Pelan Strategik UiTM 2025 (UiTM2025), 10 Lonjakan Pelan Tindakan Pendidikan Tinggi Malaysia 2022-2025 (PTPTM) dan tiga (3) Tema serta empat (4) Pemangkin Dasar di bawah Rancangan Malaysia Ke-12 (RMKe-12) telah dilakukan (Bukti 1: PBend_K2-Di).

Pelaksanaan tema strategik Kemampuan Kewangan

Melalui bidang tumpuan pengurusan kewangan mampan, sebagai peneraju utama tema strategik kemampuan kewangan di bawah UiTM2025, pelaksanaan tema strategik kemampuan kewangan PBend dibantu oleh Bahagian Transformasi Universiti (BTU) sebagai Penyelaras Strategi Pembangunan, Perancangan dan Pemantauan Penjana Pendapatan. Penetapan **KPI dan PI disebar luas kepada PTJ dan Kampus di seluruh sistem Universiti** sebagai pihak berkepentingan yang mempunyai tanggungjawab bersama terhadap sumber kewangan Universiti. Inisiatif-inisiatif strategik digerakkan dengan merujuk kepada dokumen **UniTP Purple Book: Enhancing University Income Generation, Endowment and Waqf** yang dikeluarkan oleh KPT dan **Dasar Penjana Pendapatan UiTM Edisi 2023** yang dikeluarkan oleh BTU. **Sesi libat urus dan bengkel penjana pendapatan** bersama pengarah-pengarah peneraju projek-projek penjana pendapatan telah diadakan sepanjang tahun 2023 (Anjuran bersama BTU). PBend juga telah mengeluarkan **Garis Panduan Strategi Bajet UiTM Tahun 2023** melalui Pekeliling Naib Canselor Bilangan 14 Tahun 2022 yang menggariskan langkah-langkah bagi menjana pendapatan dan mengawal perbelanjaan Universiti. Selain itu, PBend juga telah menyediakan **Strategi Penstrukturan Semula Hasil Dalam Universiti Tahun 2023** melalui Pekeliling Bendahari Bilangan 1 Tahun 2023 sebagai inisiatif bagi memastikan penjana pendapatan diagihkan mengikut keutamaan Universiti. (Bukti 2: PBend_K2-Dii).

Bagi tema strategik kecemerlangan bakat, tadbir urus tangkas dan kampus pintar, antara inisiatif yang telah dilaksanakan adalah seperti berikut (**Bukti 3: PBend_K2-Diii, Bukti 4: PBend_K2- Bukti 4: PBend_K2-Div dan Bukti 5: PBend_K2-Dv**).

Pelaksanaan tema strategik Kecemerlangan Bakat

- Tinjauan mobiliti staf melibatkan staf yang telah berkhidmat melebihi 10 tahun;
- Sesi libat urus perjawatan PBend bersama Ketua Jabatan PBend dan Ketua UKZ;
- Kajian maklum balas cadangan kursus dan latihan staf PBend melalui e-mel;
- Penganjuran pelbagai kursus dan latihan staf PBend merangkumi pelbagai bidang kepada **staf PBend di seluruh kampus cawangan**; dan
- Kempen keahlian badan profesional kepada staf PBend.

Pelaksanaan tema strategik Tadbir Urus Tangkas

- Penambahbaikan repositori e-Pekeliling kepada e-Sumber dengan penambahan lima kategori rujukan;
- Hebahan pekeliling garis panduan pengurusan kewangan kepada **semua warga UiTM**;
- Hebahan pekeliling penggunaan sistem perolehan digital FINEP2.0 kepada **semua warga UiTM**;
- Menjalankan soal selidik kajian kepuasan pelanggan kepada **semua warga UiTM** (staf dan pelajar) serta pihak pembekal; dan
- Pengauditan Sistem Pengurusan Kualiti Pejabat Bendahari oleh badan pensijilan bertauliah LQRA.

Pelaksanaan tema strategik Kampus Pintar

- Mengadakan siri perbincangan bagi penambahbaikan dan pembangunan sistem kewangan

antaranya pembangunan modul penyata kewangan dalam sistem FAIS, projek integrasi PTPTN dan RHB bagi kutipan yuran pelajar, projek integrasi sistem CGU, MASMED dan ENSURE dan lain-lain;

- Proses ujilari penambahbaikan dan pembangunan sistem kewangan;
- Hebahan penggunaan sistem kewangan kepada **seluruh warga UiTM** melalui e-mel, pekeliling dan poster;
- Sesi taklimat dan latihan penggunaan sistem kewangan; dan
- Mengeluarkan manual pengguna bagi penggunaan sistem kewangan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_P01_PB03_20241_Bukti 1 - PBend_K2-Di Pemetaan Pelan Strategik PBend.pdf](#)
2. [B0072_P01_PB03_20242_Bukti 2 - PBend_K2-Dii Perbincangan dan Bengkel.pdf](#)
3. [B0072_P01_PB03_20243_Bukti 3 - PBend_K2-Diii Pelaksanaan Objektif Kecemerlangan Bakat.pdf](#)
4. [B0072_P01_PB03_20244_Bukti 4 - PBend_K2-Div Pelaksanaan Objektif Tadbir Urus Tangkas.pdf](#)
5. [B0072_P01_PB03_20245_Bukti 5 - PBend_K2-Dv Pelaksanaan Objektif Kampus Pintar.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Di **peringkat PBend**, pemantauan dan pencapaian bagi keempat-empat tema strategik dilaporkan kepada Pengurusan Kanan PBend dalam **Bengkel Semakan Perancangan Strategik** setiap tahun, selain pelaporan dalam **MPKU serta MKSP**. (Bukti 1: PBend_K2-Ci).

Pengauditan yang dijalankan secara dalaman di peringkat universiti atau oleh pihak luar juga merupakan antara platform yang berkesan dalam memantau pengurusan kewangan PBend. Sebagai contoh, isu penemuan audit seperti resit terimaan lewat dikeluarkan dan terimaan tidak dikenal pasti telah ditangani melalui inisiatif pendigitalan FINePay dan *Virtual Account* (Bukti 2: PBend_K2-Cii).

Untuk tujuan keselamatan, di bawah tema strategik kampus pintar, **pemantauan sistem kewangan oleh pihak ketiga** diwujudkan, yang mana maklumat dan rekod dalam perisian aplikasi dan pelayan kewangan di UiTM dilindungi oleh Perjanjian Perkhidmatan Kawalan Keselamatan ICT/ MSS antara UiTM dan syarikat pembekal. (Bukti 3: PBend_K2-Ciii).

PBend juga **melibatkan kumpulan sasaran** dalam proses perancangan penambahbaikan melalui pelaksanaan **kaji selidik, aduan serta maklum balas pelanggan**. Melalui maklum balas daripada staf, pelajar dan pembekal, kelemahan yang wujud dapat diperbetulkan dan ditambahbaik. Di samping itu, kaji selidik juga bertujuan mendapatkan input bagi setiap proses kewangan agar penambahbaikan dapat dilakukan secara menyeluruh dengan mengambil kira keperluan dan kepuasan pelanggan (Bukti 4: PBend_K2-Civ).

Di **peringkat Universiti**, peranan **Pengurusan Kanan Universiti dilibatkan** melalui pelaporan pencapaian penjana pendapatan yang dibentangkan kepada LPU UiTM dalam **Mesyuarat LPU** setiap bulan. Pencapaian KPI dan PI penjana pendapatan juga dipantau melalui **Sistem UePMO** dan dibentangkan kepada seluruh warga UiTM setiap suku tahun. Laporan pencapaian PI setiap suku tahun ini boleh diperolehi melalui laman sesawang BTU di pautan <https://btu.uitm.edu.my/new/index.php/services/uitm-2025/pi-quarterly-report>. (Bukti 5: PBend_K2-Cv).

Di **peringkat KPT**, pencapaian KPI sasaran penjana pendapatan 20% (nisbah sumber dalaman berbanding perbelanjaan) bagi Universiti Bukan Penyelidikan (NRU) dilaporkan setiap suku tahun dalam **Mesyuarat JPKA peringkat KPT** melalui agenda laporan penjana pendapatan UA. Selain itu, pencapaian penjana pendapatan wakaf, endowmen dan zakat serta penjualan nombor pendaftaran kenderaan khas juga dilaporkan dalam Mesyuarat JPKA peringkat KPT. Melalui pelaporan Mesyuarat JPKA di peringkat KPT ini **Pengurusan Kanan KPT turut dilibatkan** bagi tujuan menambah baik kelemahan yang wujud dalam pengurusan Universiti. (Bukti 5: PBend_K2-Cv).

SENARAI BUKTI:

1. [B0072_P01_PB04_PC01_20241_Bukti_1_-_PBend_K2-L-Ci_Pemantauan_Pelan_Strategik_Melalui_MKSP_dan_MP KU.pdf](#)
2. [B0072_P01_PB04_PC01_20242_Bukti_2_-_PBend_K2-L-C-ii_Pemantauan_Pelan_Strategik_Melalui_Pengauditan.pdf](#)
3. [B0072_P01_PB04_PC01_20243_Bukti_3_-_PBend_K2-L-C-iii_Pemantauan_Pelan_Strategik_Melalui_Pemantauan_Pihak_Ketiga.pdf](#)
4. [B0072_P01_PB04_PC01_20244_Bukti_4_-_PBend_K2-L-C-iv_Pemantauan_Pelan_Strategik_Melalui_Maklum_Balas_Pelanggan.pdf](#)
5. [B0072_P01_PB04_PC01_20245_Bukti_5_-_PBend_K2-L-C-v_Pemantauan_Pelan_Strategik_Melalui_Sistem_UePMO_&_Mesyuarat_JPKA.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Melalui bidang tumpuan pengurusan kewangan mampan, seperti dibentangkan dalam Mesyuarat MKSP sehingga Disember 2023 Jawatankuasa Pemilik Risiko PBend telah mengenal pasti 91 risiko PBend melibatkan 11 skop utama pengurusan kewangan PBend yang boleh menjejaskan pelaksanaan objektif dan inisiatif PSPB2021-2025. (Bukti 1: PBend_K2-L-Ri). Risiko-risiko yang dikategorikan kepada risiko strategik, risiko operasi dan risiko kewangan telah didaftarkan dalam Daftar Risiko PBend tahun 2023 melalui Sistem Risiko Universiti eRMS oleh Penyelaras Risiko PBend. Salinan Daftar Risiko juga dimuat naik dalam repositori e-Sumber FINePortal. (Bukti 2: PBend_K2-L-Rii).

Daripada lapan (8) **risiko strategik** yang didaftarkan, dua (2) risiko berada pada tahap ekstrem, empat (4) risiko merupakan tahap tinggi, satu (1) risiko pada tahap sederhana dan satu (1) risiko pada tahap rendah. Risiko strategik antaranya melibatkan **kekangan peruntukan**, risiko **kebocoran maklumat oleh staf** dan risiko **penangguhan operasi kewangan disebabkan perubahan struktur tadbir urus** masing-masing berkait rapat dengan tema strategik **kemampanan kewangan, kecemerlangan bakat dan tadbir urus tangkas**. (Bukti 3: PBend_K2-L-Riii).

Dua (2) risiko tahap tinggi dan enam (6) risiko tahap rendah yang didaftarkan sebagai **risiko operasi** antaranya melibatkan **kelewatan mengambil tindakan/ tindakan tanpa kelulusan Jawatankuasa Tetap Kewangan (JTK)** dan **penyalahgunaan menu sistem kewangan**, merupakan risiko kepada **tema strategik tadbir urus dan tema strategik kecemerlangan bakat**. (Bukti 4: PBend_K2-L-Riv).

Risiko kewangan mencatatkan risiko tertinggi iaitu sebanyak 75 risiko melibatkan 36 risiko tahap tinggi, 23 risiko tahap sederhana dan 16 risiko tahap rendah. Risiko kewangan tahap tinggi melibatkan **tema strategik tadbir urus tangkas dan kecemerlangan bakat** antaranya **risiko pembayaran selepas tamat tempoh kontrak** dan **kebocoran maklumat perolehan**. Selain itu risiko **kekangan pelaksanaan kampus tanpa tunai** berkait rapat dengan tema strategik kampus pintar. (Bukti 5: PBend_K2-L-Rv)

Berdasarkan risiko-risiko yang telah dikenal pasti, **analisa penilaian risiko dan tindakan kawalan serta pencegahan** kemudiannya dilakukan oleh pemilik risiko. Hasil **pemantauan dan semakan semula tindakan-tindakan** yang telah diambil bagi menangani risiko, 58 risiko telah digugurkan dan risiko yang dibawa ke tahun 2024 hanya berbaki 33 risiko melibatkan 16 risiko tahap tinggi, 10 risiko tahap sederhana dan tujuh (7) risiko tahap rendah. (Bukti 1: PBend_K2-L-Ri).

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_P01_PB04_PC02_20241_Bukti 1 - PBend_K2-L-Ri Risiko Melibatkan 11 Skop Utama.pdf](#)
2. [B0072_P01_PB04_PC02_20242_Bukti 2 - PBend_K2-L-Rii Daftar Risiko Dalam e-Sumber FINePortal.pdf](#)
3. [B0072_P01_PB04_PC02_20243_Bukti 3 - PBend_K2-L-Riii Daftar Risiko Strategik.pdf](#)
4. [B0072_P01_PB04_PC02_20244_Bukti 4 - PBend_K2-L-Riv Daftar Risiko Operasi.pdf](#)
5. [B0072_P01_PB04_PC02_20245_Bukti 5 - PBend_K2-L-Rv Daftar Risiko Kewangan.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Di peringkat PBend, semakan berterusan PSPB2021-2025 dilaksanakan melalui kajian semula inisiatif strategik yang melibatkan proses penambahan, pengguguran dan penambahbaikan pelan tindakan.

Maklum balas pemantauan yang diterima di semua peringkat kumpulan sasar melalui kaji selidik, aduan dan maklum balas pelanggan, mesyuarat JPKA (peringkat UiTM dan KPT), mesyuarat LPU, MPKU, MKSP serta Bengkel Perancangan Strategik dianalisa untuk tindakan pembetulan dan penambahbaikan jangka panjang.

PBend juga telah mengenal pasti isu dan cabaran sepanjang pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik PSPB2021-2025 pada tahun 2023.

Dalam Bengkel PSPB2021-2025 yang diadakan pada 1 dan 2 Februari 2023, pencapaian objektif dan inisiatif strategik Kampus Pintar tahun 2022 dijadikan penanda aras bagi mengerakkan hala tuju PBend dalam tahun 2023. (Bukti 1: PBend_K2-L-Pi). Sebanyak **21 inisiatif dan 28 KPI** telah disasarkan bagi mencapai objektif PSPB2021-2025 yang menyumbang kepada **pencapaian KPI 2023 sebanyak 94.5%**. (Bukti 2: PBend_K2-L-Pii).

Untuk terus memastikan kecekapan dan keberkesanan inisiatif pengurusan kewangan PBend, pemantauan berterusan dilakukan ke atas inisiatif yang telah dilaksanakan. Bagi tema strategik Kampus Pintar, **inisiatif yang tidak menepati tempoh sasaran seperti pembangunan modul FINEBill dan modul bayaran Non LO diteruskan dan dibawa ke tahun 2024**. Punca kelewatan juga diteliti bagi memastikan perancangan pembangunan inisiatif pendigitalan masih sesuai.

Di **peringkat Universiti**, melalui tema strategik **kemampuan kewangan**, pencapaian penjanaan pendapatan tahun 2023 **dipantau melalui Sistem UePMO** Universiti dan dilaporkan dalam sesi pembentangan kepada seluruh warga Universiti pada setiap suku tahun. Secara keseluruhan pencapaian penjanaan pendapatan tahun 2023 adalah melebihi sasaran 100%. (Bukti 3: PBend_K2-L-Piii).

Dalam *Retreat* LPU bersama Pengurusan Kanan UiTM 2023 pada 19-20 Disember 2023, **cabaran dan halangan dalam mencapai sasaran penjanaan pendapatan telah dibincangkan dan dikenal pasti**. (Bukti 4: PBend_K2-L-Piv).

Setelah mengambil kira cabaran, halangan dan situasi ekonomi semasa, LPU dan Pengurusan Kanan Universiti bersetuju untuk **memfokuskan strategi penjanaan pendapatan berdasarkan enam (6) kluster utama iaitu kluster akademik, kluster SBU/ Syarikat subsidiari, kluster sewaan, kluster pelajar, kluster digital dan korporat serta kluster alumni**. (Bukti 4: PBend_K2-L-Piv).

Sasaran penjanaan pendapatan tahun 2024 dan 2025 juga disemak semula dengan mengambil kira pencapaian sebenar tahun 2023 dan perancangan strategi pendapatan mengikut kluster. (Bukti 4: PBend_K2-L-Piv).

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_P01_PB04_PC03_20241_Bukti 1 K2-L-Pi Bukti Bergambar Sekitar Bengkel Perancangan Strategik 2023 \(1\).pdf](#)
2. [B0072_P01_PB04_PC03_20242_Bukti 2 K2-L-Pii Petikan Laporan Pencapaian Pelan Strategik PBend 2023.pdf](#)
3. [B0072_P01_PB04_PC03_20243_Bukti 3 K2-L-Piii Petikan Laporan Pencapaian Prestasi Universiti Suku Tahun Keempat 2023.pdf](#)
4. [B0072_P01_PB04_PC03_20244_Bukti 4 K2-L-Piv Petikan Slide Retreat LPU Penjanaan Pendapatan 19 Disember 2023.pdf](#)

5.

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Tahap pembudayaan yang terhasil kesan pelaksanaan PSPB2021-2025 berjaya memberi impak positif kepada pengurusan kewangan universiti di seluruh PTJ dan kampus.

Pencapaian Inisiatif Kecemerlangan Bakat

Komitmen PBend dalam inisiatif kecemerlangan bakat dibuktikan melalui pencapaian berikut (Bukti 1: PBend_K2-li):

- Penglibatan Pengurusan Kanan dalam perkongsian ilmu di peringkat nasional antaranya Forum Pencarum KWAP tahun 2023 dan Siri Syarahan Pentadbir Awam Tahun 2023;
- Penglibatan staf P&P dalam perkongsian ilmu di peringkat Universiti antaranya Kursus Pengurusan Kewangan Tuntutan Perjalanan & Pendahuluan dan Pengurusan Kewangan Penyelidikan;
- Penganjuran 17 kursus dan latihan strategik kepada staf PBend;
- Penganjuran Kursus Supervisory Development Skill (bersama ILD UiTM) dan Kursus Grooming For Competency Excellence kepada staf P&P dan staf pelaksana PBend;
- Pelbagai program bersama staf antaranya Masquerade Gala Dinner, Majlis Sambutan Aidilfitri, Majlis Apresiasi Staf, Program Kecergasan dan sebagainya;
- 39 orang staf P&P mempunyai kelayakan profesional dengan badan profesional yang diiktiraf seperti MIA, CIMA dan ACCA; dan
- 27 orang staf P&P dan pelaksana terlibat dalam penyediaan Laporan AKNC Tahun 2023 yang menyumbang kepada kejayaan PBend meraih tempat ketiga AKNC bagi kategori Bahagian/ Pusat/ Unit serta pemenang bagi bidang tumpuan pengurusan kewangan.

Pendigitalan Berterusan Pengurusan Kewangan

Pada tahun 2023, inisiatif pendigitalan berimpak tinggi iaitu FINeP2.0 (pengurusan perolehan), FINePortal, e-Verifikasi (pengurusan aset), FINePay (pengurusan terimaan) dan Virtual Account (pengurusan terimaan) telah berjaya dilaksanakan (Bukti 2: PBend_K2-lii).

Di bawah inisiatif Kampus Tanpa Tunai, pembudayaan transaksi tanpa tunai telah dilaksanakan secara meluas di semua kampus UiTM seluruh Malaysia. Kepelbagaian mod pembayaran elektronik melalui inisiatif *Cashless Counter* seperti kod QR dan kad debit/ kad kredit juga telah menggalakkan pelanggan membuat pembayaran secara tanpa tunai (Bukti 2: PBend_K2-lii).

Melalui kaedah pembayaran IBG, kecekapan proses pembayaran terbukti apabila UiTM berada pada kedudukan pertama senarai Top 10 Contributors bagi caruman KWAP. UiTM juga telah diundang untuk memberi perkongsian amalan tadbir urus terbaik dalam Forum Pencarum KWAP tahun 2023 dengan tajuk ceramah "Meneroka Kuasa Automasi Dalam Memperkemas Rekod Kewangan" (Bukti 2: PBend_K2-lii).

PBend komited menjalin kerjasama strategik dengan jabatan-jabatan utama di seluruh sistem UiTM untuk mencapai matlamat menjadi sebuah Universiti terkemuka dunia. Di bawah tema strategik Kampus Pintar, PBend telah melaksanakan pelbagai inisiatif integrasi dengan sistem utama Universiti seperti HR2U, WILS, UAPS, CGU, Ensure dan MASMED. Selain itu PBend juga bekerjasama dengan syarikat dan agensi luar melibatkan integrasi sistem antaranya BIMB, RHB, Affin Bank, JANM, Paynet dan KWSP. (Bukti 2: PBend_K2-lii).

Penandaarasan Oleh Organisasi Luar

Dalam tahun 2023, PBend menerima kunjungan daripada SKM, UM, SIRIM dan KPT bagi tujuan perkongsian sistem kewangan, amalan terbaik proses verifikasi aset dalam talian dan FINeP (Bukti 3: PBend_K2-liii). Ini membuktikan tahap pengurusan kewangan UiTM yang

cemerlang.

Pengiktirafan Pencapaian Kecemerlangan Pengurusan Kewangan

Kecekapan dan keberkesanan pengurusan kewangan membolehkan UiTM mengekalkan status sijil audit bersih daripada JAN dan pensijilan ISO 9001:2015 daripada LQRA. (Bukti 4: PBend_K2-liv).

Pencapaian PBend dalam inisiatif penjanaaan pendapatan juga diiktiraf dalam Majlis Anugerah Kecemerlangan Universiti (Bukti 4: PBend_K2-liv):

- Anugerah 6 Bintang Pengarah Peneraju
- Anugerah Transformasi Kecemerlangan Penjanaaan Pendapatan 2023
- Sijil Pencapaian Kecemerlangan Prestasi

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_P01_PB05_20241_Bukti 1 - K2 - li Pencapaian Inisiatif Kecemerlangan Bakat.pdf](#)
2. [B0072_P01_PB05_20242_Bukti 2 - K2 - Iii Pendigitalan Berterusan Pengurusan Kewangan.pdf](#)
3. [B0072_P01_PB05_20243_Bukti 3 - K2 - Iiii Penandaarasan Oleh Organisasi Luar.pdf](#)
4. [B0072_P01_PB05_20244_Bukti 4 - K2 - liv Pengiktirafan Pencapaian Kecemerlangan Pengurusan Kewangan.pdf](#)
- 5.

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PBend terus mengorak langkah ke hadapan dengan mengikuti kemajuan teknologi semasa dalam memastikan pengurusan kewangan sentiasa relevan dan terkini. Seajar dengan aspirasi tumpuan pelanggan, PBend sentiasa mengutamakan penglibatan pelanggan dalam memastikan keberkesanan pelaksanaan sesuatu rancangan. PSPB 2021-2025 dan Objektif Kualiti PBend dan Piagam Pelanggan sentiasa memberikan keutamaan terhadap pelanggan.

Untuk mengekalkan dan meningkatkan kepuasan hati pelanggan dalam pengurusan kewangan, PBend menggunakan model PDCA dalam pendekatan tumpuan pelanggan agar **inisiatif strategik pengurusan kewangan** dilaksanakan seajar dengan Objektif dan Piagam Pelanggan serta PSPB2021–2025.

PBend mengambil **pendekatan perancangan agenda** kepuasan pelanggan berpandukan kepada prestasi perkhidmatan terbaik yang dipraktikkan berteraskan nilai kecemerlangan, **integriti dan sinergi (ESI-iDART)**. Kepuasan hati pelanggan diukur melalui ketepatan masa dan kepantasan maklum balas yang diberikan, kaedah penyelesaian masalah yang menepati atau melebihi jangkaan, perkhidmatan berkesan yang dilaksanakan dengan cekap serta komunikasi dan susulan yang dibuat. Perubahan teknologi yang pesat menjadi faktor utama memacu inovasi dan transformasi kewangan yang lebih berkesan untuk meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

PBend merancang meningkatkan kualiti pengurusan kewangan dengan memberi tumpuan kepada keperluan warga universiti berdasarkan fungsi dan perkhidmatan yang ditawarkan merangkumi **Jawatankuasa Tetap Universiti, Pelanggan Misi, Proses, Dalaman, dan Badan Pemantau**. Melalui strategi dan inisiatif yang dirancang dengan teliti, PBend memastikan pengurusan kewangan yang responsif dan berkesan untuk memenuhi keperluan setiap kumpulan sasaran ini.

Setiap perancangan bagi menambah baik pengurusan kewangan terhadap pelanggan yang berpandukan kepada **9 aktiviti teras dan 12 fungsi utama dipetakan kepada PSPB2021-2025**. Warga PBend turut dilibatkan untuk menjayakan PSPB2021-2025 sebagai komitmen jangka panjang yang menjadi asas inovasi dan budaya penyampaian pengurusan kewangan.

Maklum balas dari pemegang taruh adalah penting kerana ia menggambarkan kehendak mereka. Dalam usaha menjayakan bidang tumpuan ini, PBend telah mendapatkan maklum balas melalui pelbagai mekanisme komunikasi dua hala seperti media sosial, e-mel, kaji selidik dan e-aduan.

PBend sentiasa melibatkan pelanggan dalam pelaksanaan inisiatif melalui sesi libat urus, mesyuarat bersama PTJ/pemilik proses dan siri taklimat serta bengkel. Maklum balas daripada penglibatan ini menjadi input penting yang diterjemahkan kepada pelaksanaan inisiatif pengurusan kewangan.

PBend **sentiasa memantau keberkesanan dan faedah yang diperoleh pelanggan** daripada pelaksanaan inisiatif yang dijalankan. Sistem yang dibangunkan bertujuan memudahkan pengurusan kewangan terutamanya proses belanjawan, terimaan, perolehan, pembayaran, dan pengurusan aset. Manfaat yang diperoleh pelanggan daripada kemudahan ini jelas meningkatkan produktiviti dan kepuasan mereka.

Penubuhan **Jawatankuasa Pemilik Risiko PBend** bertujuan mengenal pasti dan **menguruskan risiko**. Penambahbaikan ke atas sistem seperti **pop-up notifikasi tamat kontrak, verifikasi harta secara dalam talian, dan kaedah pembayaran IBG H2H** dilaksanakan untuk mengatasi risiko ini dengan lebih efektif.

Hasil analisis AMP dibentangkan di MKSP untuk **tindakan penambahbaikan**. Inovasi seperti

e-Verifikasi dan FINEPay memainkan peranan penting dalam melancarkan proses dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kolaborasi dengan pihak luar seperti Payment Network Malaysia Sdn. Bhd., Kiplepay Sdn. Bhd., Isianpadu System Sdn. Bhd. dan RHB Bank Berhad memperkukuhkan lagi usaha PBend dalam memajukan pengurusan kewangan digital dan transaksi tanpa tunai di UiTM.

PBend berjaya meningkatkan kualiti pengurusan kewangan dengan mengekalkan pensijilan audit bersih selama 22 tahun berturut-turut, memenuhi keperluan pelanggan, dan bergerak ke arah mencapai visi UiTM *Globally Renowned, Locally Rooted University*.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

PBend sentiasa meningkatkan kualiti pengurusan kewangan kepada pelanggan dengan menjadikan keperluan dan kehendak warga universiti sebagai keutamaan. PBend mengenal pasti kumpulan sasaran mengikut fungsi dan jenis perkhidmatan yang ditawarkan iaitu (i) Jawatankuasa Tetap Universiti, (ii) Pelanggan Misi, (iii) Pelanggan Proses, (iv) Pelanggan Dalaman dan (v) Badan Pemantau (Bukti 1: PBend_K3-Ai).

Kumpulan sasaran bagi Jawatankuasa Tetap Universiti terdiri daripada LPU, JTK, JPKA, Jawatankuasa Pelaburan, MEU, NRC dan MAU. Manakala Pelanggan Misi terdiri daripada KPT, MOF, Ibu bapa, Pelajar, Alumni, Industri perbankan, syarikat korporat dan Agensi seperti LHDN, PERKESO dan KWSP.

Bagi Pelanggan Proses pula, kumpulan sasaran melibatkan Staf, PTJ, Pembekal dan Pelajar, berbanding pelanggan dalaman iaitu Staf PBend. Selain itu, kumpulan sasaran bagi kategori Badan Pemantau adalah JAN, BAD UiTM, dan LRQA.

Perancangan pendekatan yang sistematik dan mengambil kira elemen inovasi dan perkongsian pengetahuan diwujudkan dalam proses mengenalpasti kumpulan sasaran dan mengetahui jangkaan keperluan mereka terhadap perkhidmatan kewangan UiTM.

Pengurusan kewangan UiTM yang berkualiti adalah berasaskan kepada komitmen tinggi yang telah digariskan menerusi Piagam Pelanggan (Bukti 2: PBend_K3-Aii). Sebagai contoh, penetapan untuk pengeluaran 90% LO dalam tempoh lima (5) hari bekerja dan menjelaskan 80% pembayaran dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh terima dokumen lengkap. Ini telah menjamin pengurusan kewangan yang responsif kepada kehendak pelanggan.

Tumpuan kepada pelanggan merupakan aspek penting pengurusan kewangan di mana PBend telah menetapkan agenda Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan dibentangkan di MKSP di agenda 5 dan 7 (Bukti 3: PBend_K3-Aiii). Selain itu, prestasi dan status pelaksanaan inisiatif strategik dilaporkan di MPKU (Bukti 4: PBend_K3-Aiv) di bawah agenda JPASK. Hasil daripada maklumat, maklum balas, aduan dan cadangan ini dijadikan asas kepada pembentukan PSPB 2021-2025 serta pelaksanaan 4 Tema Strategik dan inisiatif strategik berkaitan.

PBend menggariskan hala tuju pengurusan kewangan melalui penzahiran PSPB 2021 - 2025. Halatuju dan inisiatif PBend merangkumi empat (4) Tema Strategik iaitu Kecemerlangan Bakat, Tadbir Urus Tangkas, Kampus Pintar dan Kemampanan Kewangan (Bukti 5: PBend_K3-Av).

Tema Strategik Kecemerlangan Bakat memfokuskan kepada persekitaran mesra staf untuk mempertingkatkan hubungan baik di antara pihak pengurusan dan staf selain mewujudkan ruang kerja yang kondusif dan selamat. Beberapa strategi juga telah dilaksanakan di bawah Tema Strategik Tadbir Urus Tangkas iaitu pemantapan perkhidmatan kepada pelanggan / Pelajar selain pemantapan proses kerja bagi menyokong tadbir urus pengurusan yang lebih berkualiti dan mampan bagi menyokong perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran.

PSPB2021-2025 juga telah disediakan untuk meningkatkan kualiti pengurusan kewangan yang melibatkan teknologi seiring dengan hala tuju UiTM bagi memacu agenda pendigitalan universiti ke arah GRU2025. PBend juga melaksanakan fokus strategi dan inisiatif yang menyokong strategi Kemampanan Kewangan dengan pelaksanaan inisiatif Jana dan Jimat seperti penstrukturan semula hasil serta perbelanjaan universiti.

SENARAI BUKTI:

1. [B0072_T01_TB02_20241_Bukti_1_PBend_K3-Ai_Jenis_Pelanggan_PBend.pdf](#)
2. [B0072_T01_TB02_20242_Bukti_2_PBend_K3-Aii_Piagam_Pelanggan_PBend.pdf](#)
3. [B0072_T01_TB02_20243_Bukti_3_PBend_K3-Aiii_Agenda_dan_Minit_Mesyuarat_MKSP_.pdf](#)
4. [B0072_T01_TB02_20244_Bukti_4_PBend_K3-Aiv_Agenda_dan_Minit_Mesyuarat_MP KU.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PBend merupakan PTJ utama dalam pengurusan kewangan di UiTM. Data pelanggan dikumpul, disimpan dan dikenal pasti melalui proses integrasi ke FAIS bagi data yang diperolehi secara digital seperti data staf melalui STARS/HR2U dan data pelajar daripada SIMS (Bukti 1: PBend_K3-Di). Bagi kategori pembekal, data diperolehi melalui rekod pendaftaran syarikat di FINEP2.0 (Bukti 1: PBend_K3-Di). Data bagi kategori pelanggan lain seperti jawatankuasa tetap dan badan pemantau dikenalpasti berdasarkan keperluan usahasama, pelaporan dan pemantauan. Data mereka secara dasarnya disimpan oleh jabatan PBend yang berurusan dan membuat pelaporan. Sebagai contoh, JBU menyimpan data MoF dan KPT bagi urusan permohonan dan pelaporan bajet UiTM; manakala JPKP menyimpan data PTPTN, MARA dan KWSP bagi urusan tajaan pelajar.

Data pelanggan ini disimpan secara elektronik di server PBend. Akses kepada data adalah terhad dan terkawal bagi memastikan keselamatan dan integriti data. Sebagai langkah pencegahan, data-data tersebut disimpan dalam server sandaran di dua (2) lokasi berbeza iaitu Data Centre dan Disaster Recovery Plan (DRP) (Bukti 2: PBend_K3-Dii). Semua aplikasi dan server PBend dipantau oleh syarikat yang dilantik bagi memastikan sebarang ancaman dan pencerobohan ke sistem dan server PBend disekat dan dihalang.

Pelbagai saluran komunikasi di PBend telah diwujudkan sebagai ruang maklum balas bagi kepuasan hati pelanggan. (Bukti 3: PBend_K3-Diii).

AMP dibentangkan di dalam MKSP dan tindakan penambahbaikan diuruskan mengikut keputusan mesyuarat. Setiap AMP yang diterima melalui e-mel atau telefon diambil perhatian dan maklum balas diberikan dalam tempoh 7 hari.

Selain itu, kajian juga dilaksanakan untuk mengetahui tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan (Bukti 4: PBend_K3-Div). Dapatan daripada kajian ini dikumpul, dianalisa dan dibentangkan kepada pengurusan PBend melalui MKSP bagi mendapatkan kelulusan untuk tindakan penambahbaikan.

Bagi memastikan pengurusan kewangan yang cekap, cepat dan tepat kepada kumpulan sasaran, PBend melalui PSPB2021-2025 menyediakan perkhidmatan berpandukan kepada fungsi utama pengurusan kewangan.

Kaedah penglibatan pelanggan berbeza mengikut kumpulan sasaran dan program-program yang dilaksanakan. Sebagai contoh, selepas FINEP2.0 dilaksanakan, siri taklimat dan latihan pengguna dijalankan bertujuan memberi kefahaman yang lebih jelas kepada pelanggan (Bukti 5: PBend_K3-Dv).

Program Kampus Tanpa Tunai yang dijalankan mengambil kira keperluan dan akses kepada kemudahan *cashless* yang bersesuaian dengan persekitaran. Ini merupakan inisiatif berterusan PBend dalam mewujudkan kepelbagaian platform pembayaran elektronik yang membolehkan transaksi pembayaran dibuat melalui peranti pintar (e-wallet dan kod QR) serta kad debit/kad kredit melalui terminal POS di seluruh kampus UiTM. Bagi memudahkan proses terimaan secara maya, platform FinEPay telah dibangunkan. Ia juga membolehkan PBend mengenal pasti maklumat bayaran serta memudahkan perekodan transaksi terimaan secara automatik.

PBend juga melaksanakan inisiatif pengurusan kewangan digital bagi memenuhi keperluan pelaporan kepada jawatankuasa dan pemegang taruhnya. Sebagai contoh menu laporan verifikasi dibangunkan bertujuan membantu pengurusan tertinggi Universiti mendapatkan maklumat dengan pantas dan seterusnya dapat membuat keputusan strategik yang cepat dan tepat.

Pelaksanaan pengurusan kewangan kepada kumpulan sasar juga diadakan melalui program / taklimat yang dianjurkan dengan kerjasama jabatan PBend dan PTJ UiTM seperti Institut

Kepimpinan & Pembangunan (ILD). Antara program yang dianjurkan adalah seperti di (Bukti 5: PBend_K3-Dv).

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_T01_TB03_20241_Bukti_1_PBend_K3-Di_Integrasi_Maklumat_Pelanggan_ke_FAIS.pdf](#)
2. [B0072_T01_TB03_20242_Bukti_2_PBend_K3-Dii_Kaedah_Simpanan_Data_FAIS.pdf](#)
3. [B0072_T01_TB03_20243_Bukti_3_PBend_K3-Diii_Saluran_Komunikasi_PBend.pdf](#)
4. [B0072_T01_TB03_20244_Bukti_4_PBend_K3-Div_Laporan_Analisa_AMP_Kepuasan_Hati_Pelanggan_CSI_Dis_2022_-Mac_2023.pdf](#)
5. [B0072_T01_TB03_20245_Bukti_5_PBend_K3-Dv_Penglibatan_Pelanggan_Dalam_Usahasama_Inisiatif_Strategik_Tahun_2023.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

PBend melaksanakan pelbagai inisiatif dan penambahbaikan yang memberi nilai tambah dan faedah bagi memenuhi keperluan pelanggan. Kebaikan dan ganjaran yang diperolehi pelanggan dari pelaksanaan penambahbaikan meliputi aspek penerimaan, perolehan, bayaran dan juga harta.

Sistem FINEPay dibangunkan bagi memudahkan proses pembayaran / sumbangan kepada UiTM secara dalam talian tanpa memerlukan **pelanggan hadir ke kaunter**. Pembayaran pada bila-bila masa dan di mana-mana sahaja ini menjimatkan masa dan kos untuk pelanggan. Selain itu, ia memudahkan staf PBend mengenalpasti dan merekodkan terimaan hasil. Sistem FINEPay juga merupakan satu platform untuk PTJ UiTM menjana pendapatan melalui penganjuran kursus / seminar / bengkel. (Bukti 1: PBend _K3-L-Ci)

Sistem **FINeProcumentPlus** yang telah ditambahbaik dapat melancarkan dan mempercepatkan proses perolehan kerana pengguna boleh melaksanakan **tindakan perolehan pada masa dan tempat yang lebih fleksibel**. Paparan antara muka juga lebih menarik dan interaktif serta dapat menjimatkan peruntukan UiTM kerana mempunyai proses *e-bidding*. Pelanggan khususnya staf UiTM dapat melaksanakan tindakan lebih mudah dengan adanya fungsi *dashboard* pemantauan tindakan tertanggung dan ini memberi keselesaan, kemudahan dan kepuasan kepada pelanggan. (Bukti 2: PBend _K3-L-Cii)

Modul IBG H2H dibangunkan dengan **pengkhususan talian penghantaran data kepada pihak bank**. Bilangan proses pembayaran yang telah disingkatkan dari 5 proses di FINEPortal kepada 2 proses di sistem FAIS dapat meningkatkan kepuasan hati pelanggan dalam penerimaan bayaran serta produktiviti pelanggan dalaman PBend dalam kecekapan proses kerja. (Bukti 3: PBend _K3-L-Ciii)

Melalui penambahbaikan **Modul e-verifikasi** yang membolehkan pengguna melaksanakan proses verifikasi secara dalam talian di dalam FINEPortal, prestasi proses verifikasi harta UiTM menjadi lebih baik dan cekap. Pelanggan khususnya staf UiTM yang dilantik sebagai *custodian* dapat melaksanakan proses verifikasi dan pengemaskinian harta dengan lebih mudah dan cepat serta dapat mengurangkan bilangan harta yang tidak dikenal pasti. Pelaksanaan e-verifikasi secara dalam talian ini juga menjimatkan penggunaan kertas di UiTM kerana tidak perlu lagi menggunakan borang fizikal. Selain itu, pelaporan kepada pelanggan misi seperti KPT dan MOF dapat dilaksanakan dengan lebih cepat dan tepat. (Bukti 4: PBend _K3-L-Civ).

SENARAI BUKTI:

1. [B0072_T01_TB04_TC01_20241_Bukti 1_PBend_K3-L-Ci Paparan Sistem FINEPay.pdf](#)
2. [B0072_T01_TB04_TC01_20242_Bukti 2_PBend_K3-L-Cii Paparan Sistem FINEProcumentPlus.pdf](#)
3. [B0072_T01_TB04_TC01_20243_Bukti 3_PBend_K3-L-Ciii Paparan Network Diagram Modul IBG-H2H\).pdf](#)
4. [B0072_T01_TB04_TC01_20244_Bukti 4_PBend_K3-L-Civ Paparan Sub- Modul Verifikasi Harta di bawah FINEAsset.pdf](#)
- 5.

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko dikenalpasti melalui aduan maklum balas pelanggan dan daripada penemuan audit. Daftar risiko PBend direkodkan dan dimuat naik ke dalam sistem FINEPortal PBend (Bukti 1: PBend _K3-L-Ri). Risiko yang menjejaskan pelaksanaan kejayaan pencapaian maklum balas pelanggan meliputi aspek belanjawan, terimaan, perolehan, bayaran dan harta.

Sumber peruntukan semakin berkurang dari Kerajaan mengakibatkan ketidakcukupan peruntukan bagi menampung operasi Universiti. Ini mengakibatkan pembelian dalam perancangan tidak dapat dilaksanakan dan sasaran PTJ tidak dapat dicapai. Selain itu, terdapat risiko keselamatan kepada warga UiTM jika bangunan dan peralatan tidak diselenggara serta kualiti pengajaran dan pembelajaran berisiko terjejas. Sebagai kawalan, PBend melalui Pekeliling Naib Canselor telah mengeluarkan Garis Panduan Strategi Bajet UiTM bagi menggalakkan perbelanjaan berhemah sebagai langkah mengawal peruntukan. (Bukti 2: PBend _K3-L-Rii)

Selaras dengan perubahan teknologi serta aspirasi Kerajaan memperkasakan **transaksi terimaan tanpa tunai** di agensi Kerajaan, PBend mengaplikasikan bayaran tanpa tunai menggunakan terminal, kod QR dan sistem FINEPay bertujuan memudahkan urusan pembayaran kepada semua pelanggan. Dengan tercetusnya pandemik covid-19, PBend menjadikan Pekeliling Perbendaharaan PS 2.7 (Bukti 3: PBend _K3-L-Riii) sebagai panduan utama dalam memantapkan pelaksanaan tanpa tunai di Universiti.

Seringkali timbul **masalah kepada vendor disebabkan** tuntutan dibuat selepas tempoh kontrak tamat (Bukti 4: PBend _K3-L-Riv). Melalui **penambahbaikan sistem FINEProcurement Plus, PTJ menerima notifikasi** sekiranya kontrak vendor akan tamat dan perlu membuat susulan dengan vendor agar mengemukakan tuntutan sebelum kontrak tamat.

PBend menghadapi **masalah daftar kawalan cek** yang tidak diselenggara dengan baik dan isu pemalsuan cek. Berdasarkan permasalahan ini, PBend melaksanakan kawalan dan penambahbaikan dengan menggunakan kaedah bayaran EFT bermula tahun 2007. Kaedah pembayaran ditambah baik dari masa ke semasa. Pada tahun 2018, bayaran gaji mula menggunakan kaedah IBG yang melibatkan pindahan data dari *server* UiTM ke *server* BIMB. Pada tahun 2023, kaedah IBG ini dikembangkan kepada semua jenis bayaran lain dan dikenali sebagai **IBG H2H**.

Penemuan audit berkaitan pengurusan harta seperti **kawalan penggunaan, penyelenggaraan berkala sering menjadi isu kepada custodian** selain daripada isu kehilangan harta dan harta tidak dapat dikenalpasti (Bukti 5: PBend _K3-L-Rv). Oleh itu, **sistem FINEAsset diperkenalkan bertujuan memudahkan custodian membuat verifikasi** secara dalam talian dan seterusnya memastikan harta UiTM diselenggara, dijaga dengan baik dan mengelakkan risiko kehilangan harta.

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_T01_TB04_TC02_20241_Bukti 1_PBend_K3-L-Ri Paparan Daftar Risiko.pdf](#)
2. [B0072_T01_TB04_TC02_20242_Bukti 2_PBend_K3-L-Rii Paparan Daftar Risiko Belanjawan dan Pekeliling NC- Garis Panduan Strategi Bajet UiTM Tahun 2023.pdf](#)
3. [B0072_T01_TB04_TC02_20243_Bukti 3_PBend_K3-L-Riii Pekeliling Perbendaharaan PS 2.7.pdf](#)
4. [B0072_T01_TB04_TC02_20244_Bukti 4_PBend_K3-L-Riv Paparan Daftar Risiko Perolehan dan Skrin FINEProcurement Plus.pdf](#)
5. [B0072_T01_TB04_TC02_20245_Bukti 5_PBend_K3-L-Rv Paparan Daftar Risiko Pengurusan Harta dan Skrin FINEAsset.pdf](#)

3.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Dalam menguruskan aduan dan maklum balas pelanggan, terdapat aktiviti yang perlu dilaksanakan merangkumi proses mendapatkan data / maklumat, menganalisa, pelaporan dan tindakan. Data aduan dan maklum balas pelanggan diperolehi melalui kaedah-kaedah berikut yang juga merupakan mekanisme penting untuk mendapatkan maklumat.

Bagi memudahkan pelanggan membuat aduan dan memberi maklum balas, **pautan AMP dan Kepuasan Hati Pelanggan** dipaparkan di laman sesawang PBend mengikut empat (4) kategori pelanggan utama iaitu staf, pelajar, pembekal dan pihak luar. Pautan ini membolehkan pelanggan membuat aduan atau mengemukakan maklum balas pada bila-bila masa mengikut kesesuaian masa pelanggan kerana ia boleh dicapai secara dalam talian. Aduan juga boleh dibuat melalui **Sistem UNITS dengan memilih kategori yang berkaitan** dengan masalah yang dihadapi (Bukti 1: PBend_K3-L-Pi). Selain itu, pelanggan juga boleh membuat aduan melalui panggilan telefon atau e-mel di mana maklumat-maklumat pegawai yang mereka ingin berurusan boleh didapati dan diperolehi dari laman sesawang PBend (Bukti 2: PBend_K3-L-Pii). Aduan, cadangan dan maklum balas berkenaan hal ehwal pelajar juga boleh dicapai dari laman sosial seperti Facebook dan telegram Jabatan Pengurusan Kewangan Pelajar (JPKP) (Bukti 3: PBend_K3-L-Piii).

Bagi pelanggan yang lebih selesa menggunakan borang manual pula, borang AMP juga disediakan di kaunter-kaunter PBend bagi pengumpulan maklumat, aduan, pertanyaan, permohonan, cadangan, komen dan penambahbaikan daripada pelanggan berkaitan perkhidmatan yang disediakan dan diberikan oleh staf PBend. (Bukti 4: PBend_K3-L-Piv).

Laporan dan analisis AMP dibentangkan di dalam MKSP (Bukti 5: PBend_K3-L-Pv) dan tindakan diuruskan seperti mana yang telah diputuskan dalam mesyuarat tersebut. Setiap aduan yang diterima melalui e-mel diberi jawapan serta merta setelah penyelesaian dapat dicapai. Aduan melalui talian telefon juga dilayan sebaik mungkin manakala bagi aduan yang mengambil satu jangka masa panjang untuk diteliti, pengadu dihubungi semula untuk melaporkan keputusan yang telah dicapai.

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_T01_TB04_TC03_20241_Bukti 1_PBend_K3-L-Pi Paparan Skrin Utama Sistem UNITS.pdf](#)
2. [B0072_T01_TB04_TC03_20242_Bukti 2_PBend_K3-L-Pii Paparan Laman Web PBend.pdf](#)
3. [B0072_T01_TB04_TC03_20243_Bukti 3_PBend_K3-L-Piii Paparan Laman Facebook JPKP.pdf](#)
4. [B0072_T01_TB04_TC03_20244_Bukti 4_PBend_K3-L-Piv Contoh Borang AMP.pdf](#)
5. [B0072_T01_TB04_TC03_20245_Bukti 5_PBend_K3-L-Pv Salinan Agenda dan Petikan Minit MKSP.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Melalui data aduan yang diperolehi, PBend mengenal pasti ruang penambahbaikan kepada perkhidmatan yang ditawarkan agar dapat melangkaui jangkauan pelanggan. Inovasi penambahbaikan seperti penggunaan kaedah e-verifikasi bagi mengenalpasti dan mengemaskini data serta rekod harta UiTM dan juga pembangunan FINEPay yang memudahkan dan melancarkan proses terimaan menjadikan PBend sebagai penanda aras kepada organisasi lain (Bukti 1: PBend _K3-li) .

PBend juga telah menjalin kerjasama dengan ICEPs dan KPK bagi membangunkan modul kursus digital bagi pengurusan aset. Kursus *Micro-Credential* ini dilancarkan pada 28 Disember 2023 dan dimasukkan di aplikasi UFUTURE UiTM bagi membolehkan ia diakses oleh warga UiTM. (Bukti 1: PBend _K3-li)

PBend menjalinkan **kolaborasi bersama Paynet Network Malaysia Sdn Bhd** sejak tahun 2021 bagi memantapkan dan merencanakan lagi pelaksanaan '*cashless*' di UiTM. Program ini telah **dipanjangkan ke beberapa kampus di seluruh sistem UiTM seperti di UiTM Johor, UiTM Melaka dan UiTM Sarawak.**(Bukti 2: PBend _K3-lii).

Anugerah 'Special Recognition Award - Leadership in Education Sector' oleh Paynet Network Malaysia Sdn. Bhd. merupakan pengiktirafan kepada seluruh warga UiTM dalam membudayakan kempen '*cashless*'. (Bukti 2: PBend_K3-lii)

PBend menjalinkan **kerjasama dengan Kiplepay Sdn. Bhd. (KPSB)** dalam melaksanakan terimaan secara dalam talian. **Integrasi sistem FINEPay-Kiplepay menjadi platform utama memudahkan pelanggan membuat bayaran.** PBend telah menerima dua surat penghargaan daripada KPSB atas usaha sama melaksanakan bayaran tanpa tunai dan menjadi agensi Kerajaan pertama melaksanakan proses '*auto-journal*' bagi terimaan secara digital. Pelaksanaan *auto-journal* ini disebarluaskan ke kampus cawangan yang mengurangkan proses perekodan di peringkat PBend Cawangan. Usaha sama ini berterusan melalui perancangan dan pelaksanaan pelbagai inisiatif secara bersama dan berfasa. (Bukti 2: PBend _K3-lii)

PBend bekerjasama dengan syarikat Isianpadu System Sdn. Bhd. sejak tahun 2015 dalam membangunkan sistem FINEProcumentPlus (Bukti 3: PBend _K3-liii). Pada tahun 2023, kerjasama ini **menghasilkan Modul Kerja dalam FINEP2.0** yang melancarkan proses perolehan kerja di UiTM. Modul Kerja ini digunapakai di Kampus Shah Alam dan dipanjangkan kepada kampus cawangan. (Bukti 4: PBend _K3-liv)

Penglibatan kolaborasi strategik bersama RHB memudahkan maklumat pelajar PTPTN disalurkan kepada RHB. Buat masa ini, **PBend bekerjasama dengan RHB dengan berkongsi maklumat pelajar UiTM yang layak** menerima pinjaman PTPTN bertujuan melancarkan proses auto-debit yuran pelajar (Bukti 5: PBend _K3-lv).

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_T01_TB05_20241_Bukti_1_PBend_K3-li Aktiviti Lawatan Penandaarasan SKM & LGM & Pelancaran Kursus Digital \(Micro Credential\).pdf](#)
2. [B0072_T01_TB05_20242_Bukti_2_PBend_K3-lii Pengiktirafan Dari Paynet & Kiple.pdf](#)
3. [B0072_T01_TB05_20243_Bukti_3_PBend_K3-liii Salinan Kontrak Penyelenggaraan Sistem FINEProcumentPlus .pdf](#)
4. [B0072_T01_TB05_20244_Bukti_4_PBend_K3-liv Pekeliling Bendahari Bil 5 Tahun 2023-Pelaksanaan Perolehan Kerja Melalui FINEProcumentPlus.pdf](#)
5. [B0072_T01_TB05_20245_Bukti_5_PBend_K3-lv E-mel Perbincangan UiTM-RHB Berkaitan Penambahbaikan Proses Bayaran PTPTN.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Proses mengukur, menganalisa dan menguruskan pengetahuan merupakan kaedah penting untuk mengetahui status pencapaian prestasi dalam pengurusan kewangan dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Pengukuran dan analisis data telah terbukti membantu Pengurusan Kanan PBend membuat keputusan terbaik bagi menyokong matlamat GRU2025 dan PSPB2021-2025.

PBend telah menggunakan model PDCA dalam proses pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan secara sistematik bagi menghasilkan maklumat yang tepat, boleh dipercayai dan relevan.

Perancangan (PLAN) bermula dengan menetapkan penunjuk ukuran prestasi (KPI) yang bersumberkan Objektif PBend, Objektif Kualiti PBend, Piagam Pelanggan dan PSPB2021-2025. Penetapan KPI yang tepat amat penting bagi memastikan analisis yang terhasil menggambarkan prestasi sebenar pencapaian PBend.

Pelaksanaan (DO) di dalam membuat pengukuran dan analisis melibatkan proses pengumpulan data mengikut tempoh tertentu dan proses perbandingan di antara pencapaian sebenar berbanding sasaran. Pengumpulan data diperolehi secara elektronik dan bukan elektronik seperti AMP, penjaan laporan melalui FAIS dan FINEPortal, dashboard FINEPay, pemerhatian, maklum balas secara lisan dan penemuan audit. Laporan yang dihasilkan daripada data yang dikumpul akan dibuat perbandingan dengan sasaran yang telah ditetapkan.

Pengukuran atau penilaian prestasi di antara pencapaian sebenar berbanding sasaran merupakan proses analisis data yang dilaksanakan oleh jabatan yang ditetapkan. Sebagai contoh, JDKIP bertanggungjawab memantau prestasi pengurusan kewangan keseluruhan melalui pencapaian Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan, JPASK pula memantau penggunaan sistem iaitu FAIS, FINEP2.0, FINEPay dan FINEPortal, manakala JPKP berperanan memantau AMP daripada pelajar dan pihak berkepentingan berkaitan. Ketua jabatan lain seperti JPPA pula memantau prestasi verifikasi aset UiTM melalui pelaporan bulanan oleh UKZ dan UiTM Cawangan.

Di samping itu, pengumpulan data bergantung kepada keperluan dan permintaan pemegang taruh dari semasa ke semasa seperti MoF, KPT, LPU, dan MEU. Sehubungan dengan ini, sistem kewangan UiTM telah dibangunkan supaya sentiasa bersedia siaga untuk memenuhi keperluan mereka.

Pemantauan (CHECK) dilaksanakan melalui mesyuarat dan pelaporan berkala. Analisis data dan risiko dibentangkan dalam MPKU dan MKSP untuk tindakan pembetulan dan penambahbaikan. PBend mengenalpasti kelemahan sedia ada serta menambah baik proses dan sistem mengikut keperluan semasa. Hasil analisis data ini telah membantu Pengurusan Kanan PBend dalam membuat keputusan.

Hasil analisis digunakan untuk tindakan pembetulan dan penambahbaikan (ACT) melalui inovasi. Pengurusan Kanan telah melantik jabatan yang bertanggungjawab untuk menggerakkan dan memantau pelaksanaan kajian semula proses kerja/sistem kewangan sedia ada, menyediakan keperluan pengguna, membentangkan kepada Pengurusan Kanan untuk kelulusan dan seterusnya mengambil tindakan sewajarnya sehingga inovasi tersebut direalisasikan.

Hasil daripada pemantauan, analisis dan pengurusan pengetahuan melalui proses pengukuran yang dilaksanakan telah terbukti dengan pencapaian dan pengiktirafan yang diterima daripada pelbagai pihak. Antaranya Sijil Audit Bersih daripada JAN, anugerah pembudayaan *cashless*

society daripada KiplePay serta lawatan penandaarasan daripada agensi lain.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

PBend mengukur, menganalisa dan menguruskan pengetahuan bidang tumpuan pengurusan kewangan melalui pencapaian Objektif Kualiti (**Bukti 1 : PBend_K4-Ai**) dan Piagam Pelanggan (**Bukti 2 : PBend_K4-Aii**). Di samping itu, pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik PSPB 2021-2025 (**Bukti 3 : PBend_K4-Aiii**) diukur dari semasa ke semasa bagi memastikan semua sasaran tema strategik tercapai mengikut tempoh yang telah ditetapkan.

Setiap ukuran prestasi adalah berbeza kerana ia digunakan untuk mengenalpasti beberapa dimensi prestasi yang berlainan seperti kepuasan hati pelanggan, keberkesanan dan kecekapan operasi, produktiviti serta keberkesanan kos. Pengukuran yang telah digunakan adalah seperti yang ditunjukkan di (**Bukti 4 : PBend_K4-Aiv**) dan (**Bukti 5 : PBend_K4-Av**) .

Selain itu, PBend juga mengukur tahap prestasi pengurusan kewangan berpandukan kepada penemuan atau maklum balas audit.

SENARAI BUKTI:

1. [B0072_A01_AB02_20241_Bukti 1 Pbend_K4-Ai Objektif Kualiti.pdf](#)
2. [B0072_A01_AB02_20242_Bukti 2 PBend_K4-Aii Piagam Pelanggan.pdf](#)
3. [B0072_A01_AB02_20243_Bukti 3 PBend_K4-Aiii- Sasaran PSPB 2025.pdf](#)
4. [B0072_A01_AB02_20244_Bukti 4 PBend_K4-Aiv Ukuran Utama dan Penghasilan Pengukuran.pdf](#)
5. [B0072_A01_AB02_20245_Bukti 5 PBend_K4-Av Data Ukuran.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengukuran data kewangan dilaksanakan menggunakan pelbagai mekanisme yang berstruktur. Ini adalah penting bagi menjamin ketepatan, keseragaman dan konsistensi data yang digunakan merentas jabatan dan Pejabat Bendahari di pelbagai lokasi. PBend mempunyai Prosedur AMP [PK.PBUiTM.PPK.(P).07] dan Prosedur Analisis Data [PK.PBUiTM.PPK.(P).08] di bawah pensijilan ISO 9001:2015. Data operasi, data kewangan dan data prestasi dikumpul, dianalisis dan dibentangkan untuk kajian semula tindakan. Data dianalisis dengan mengenal pasti tren, pola atau isu-isu yang perlu diberi perhatian dalam pengurusan. **(Bukti 1: PBend_K4-Di)**

Data yang digunakan untuk pengukuran item dikumpul oleh PYB mengikut jabatan dan UKZ bagi tujuan penghasilan pencapaian mengikut sasaran berikut:

1. Persepsi dan Kepuasan Hati Pelanggan

Objektif Kualiti ketiga memfokuskan kepada kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan PBend. Instrumen pengukuran tahap persepsi dan kepuasan hati pelanggan diperoleh daripada Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan dan AMP secara elektronik dan bukan elektronik melalui maklum balas pelanggan.

PBend menggunakan pelbagai medium penyaluran maklumat seperti Borang Kaji Selidik, emel, Sistem UNITS dan e-Aduan Korporat UiTM. Data yang diterima dikumpul secara bulanan oleh PYB di JDKIP untuk dianalisis (Bukti 2: PBend_K4-Dii-1). Aduan yang memerlukan tindakan, disalurkan kepada jabatan/UKZ berkaitan untuk perhatian segera. Kaji selidik AMP menggunakan skala *likert* dan analisis dibuat menggunakan SPSS sekurang-kurangnya setiap 6 bulan. Hasil analisis dibentangkan di MKSP untuk tindakan semakan semula dan penambahbaikan proses. Proses ini dapat ditunjukkan melalui prosedur ISO PBend **(Bukti 2: PBend_K4-Dii-2)**.

2. Proses Penyampaian Perkhidmatan Kewangan Menepati Piagam Pelanggan

Data prestasi penyampaian perkhidmatan dan pengurusan kewangan yang sah, terkini dan tepat diperoleh daripada FAIS dan diterjemahkan kepada laporan pencapaian prestasi mengikut piawaian ISO PBend. Selain daripada FAIS, PBend juga menggunakan sistem-sistem yang telah dibangunkan bagi mendapatkan data untuk tujuan pelaporan. Contohnya, data kewangan seperti prestasi bayaran dan pengeluaran LO dijana daripada **FAIS (Menu RB8, RC3, RC9, PBR, PBW, PBW) (Bukti 3: PBend_K4-Diii-1 dan PBend_K4-Diii-2)**, prestasi verifikasi aset daripada FINEPortal **(Bukti 4: PBend_K4Div-1)** serta prestasi sumbangan/kutipan daripada statistik FINEPay **(Bukti 4: PBend_K4Div-2)**.

Pengukuran Piagam Pelanggan menentukan tahap pencapaian Objektif Kualiti 1 secara keseluruhan. Data disemak dan dinilai oleh PYB dengan membandingkan pencapaian prestasi semasa dengan KPI Piagam Pelanggan dan Objektif Kualiti. Hasil analisis data membolehkan punca ketidakpatuhan prestasi dikenalpasti.

Melalui FINEPortal, kerja-kerja verifikasi aset dilaksanakan dan prestasi diukur melalui Laporan Kemajuan Verifikasi di modul FINEAsset. Laporan dijana oleh PYB dan dikumpul oleh JPPA pada setiap bulan bagi mengetahui status aset yang telah diverifikasi. Laporan tersebut seterusnya dibentangkan di JPAKU pada setiap 3 bulan.

Data penjana pendapatan seperti derma dan yuran penyertaan diperoleh melalui FINEPay dan *cashless counter*. Data ini dikumpul setiap bulan atau setelah sesuatu program tamat dan seterusnya dilaporkan kepada PTJ. FAIS, FINEPortal dan FINEP2.0 bukan sahaja menyediakan data, tetapi juga berkemampuan untuk menyediakan laporan yang diperlukan oleh pelanggan.

3. Pelan Strategik

PBend mengukur pencapaian atau tahap pelaksanaan 4 tema strategik pengurusan kewangan di dokumen PSPB 2021-2025 berdasarkan perkara berikut (**Bukti 5: PBend_K4-Av**):

- a. Penjanaaan dan penjimatan kewangan (Kemampuan Kewangan)
- b. Kompetensi Staf dalam melaksanakan tugas pengurusan kewangan (Kecemerlangan Bakat)
- c. Pemantapan proses kerja dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan(Tadbir Urus Tangkas)
- d. Tahap kesiediaan atau kebolegunaan sesuatu sistem yang dibangunkan

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_A01_AB03_20241_Bukti 1 PBend_K4-Di Item Pengukuran dan Kekerapan Pengukuran.pdf](#)
2. [B0072_A01_AB03_20242_Bukti 2 PBend_K4-Dii Kepuasan Hati Pelanggan.pdf](#)
3. [B0072_A01_AB03_20243_Bukti 3 PBend_K4-Diii Laporan Pencapaian dan Analisa.pdf](#)
4. [B0072_A01_AB03_20244_Bukti 4 PBend_K4-Div Pelaporan Prestasi.pdf](#)
5. [B0072_A01_AB03_20245_Bukti 5 PBend_K4-D-v Petikan PSPB dan Pencapaian.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Hasil penganalisaan data diterjemahkan melalui laporan utama (**Bukti 1: PBend_K4-L-Ci**) seperti berikut:

1. Laporan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan
2. Laporan Pencapaian Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan
3. Laporan Kemajuan Pembangunan Sistem Kewangan PBend/ Penambahbaikan FINEP
4. Laporan Kemajuan Verifikasi Harta 2023 - UiTM Keseluruhan

Laporan-laporan ini juga merupakan input kepada pemantauan PSPB2021-2025.

Selain laporan di atas, Pengurusan Kanan PBend turut memantau prestasi pengurusan kewangan (**Bukti 2: PBend_K4-L-Cii**) berikut:

1. Prestasi Bajet
2. Prestasi Pembekal
3. LO Tertanggung
4. Hasil Tertanggung

Bagi menjamin pengurusan kewangan dengan tadbir urus tangkas yang terbaik, PBend juga memantau dan memastikan pencapaian Objektif Kualiti 2. Ini diukur melalui maklum balas atau penemuan oleh pihak auditor seperti JAN, LRQA, PAD, BAD, audit penarafan aset dan audit pematuhan etika UiTM (**Bukti 3 : PBend_K4-L-Ciii**)

Laporan-laporan ini telah dibentangkan dalam MKSP dan MPKU yang dihadiri oleh semua Ketua PBend UKZ dan Cawangan bagi tujuan pemantauan dan penambahbaikan. Laporan AMP serta Laporan Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti telah dibentangkan di MKSP (**Bukti 4 : PBend_K4-L-Civ**).

Laporan Kemajuan Pembangunan Sistem Kewangan PBend dan Laporan Penambahbaikan FINEP pula telah dibentangkan di MPKU (**Bukti 4 : PBend_K4-LC-iv**). Manakala Laporan Kemajuan Verifikasi Harta - UiTM Keseluruhan telah dibentangkan di JPAKU.

Analisis data juga diperolehi dari semakan PSPB 2021-2025 seperti yang ditunjukkan pada **Bukti 5: PBend_K4-Dv**. Analisis pelaksanaan, kemajuan dan pencapaian inisiatif strategik juga dibentangkan di mesyuarat MKSP dan MPKU (**Bukti 5: PBend_K4-L-Cv**).

SENARAI BUKTI:

1. [B0072_A01_AB04_AC01_20241_Bukti 1 PBend_K4-L-Ci Pemantauan PSPB & Laporan Utama.pdf](#)
2. [B0072_A01_AB04_AC01_20242_Bukti 2 PBend_K4-L-Cii Laporan Prestasi.pdf](#)
3. [B0072_A01_AB04_AC01_20243_Bukti 3 PBend_K4-L-Ciii Laporan Audit LRQA dan Audit Pematuhan Etika.pdf](#)
4. [B0072_A01_AB04_AC01_20244_Bukti 4 PBend_K4-L-Civ Agenda MKSP dan MPKU.pdf](#)
5. [B0072_A01_AB04_AC01_20245_Bukti 5 PBend_K4-L-Cv Laporan Kemajuan Pelan Strategik.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PBend telah mengenal pasti risiko pengukuran analisis dan pengurusan pengetahuan melalui kajian semula analisis, pemerhatian, pengalaman dan penemuan audit. Terdapat beberapa risiko yang telah dikenal pasti berkaitan risiko pengukuran analisis dan pengurusan pengetahuan iaitu:

4.2.1. Risiko Ketepatan data

Punca:

- Penyediaan data laporan dilaksanakan secara manual
- kesilapan ketika memasukkan data awal ke sistem

Tindakan pencegahan:

- Menyediakan manual pengguna sebagai garis panduan penggunaan sistem (**Bukti 1: PBend_K4-LRi**)
- Mewujudkan menu laporan di sistem bagi memastikan ketepatan maklumat (**Bukti 1: PBend_K4-LRi**)
- Memberi taklimat dan latihan kompetensi pengguna sistem

4.2.2. Risiko kebocoran maklumat

Punca:

- rekod tidak diklasifikasikan dengan baik mengikut tahap (terhad, sulit, rahsia dan rahsia besar)
- hasil analisa yang sulit dikongsi kepada pihak yang tidak sepatutnya

Tindakan pencegahan:

- memastikan rekod diklasifikasikan mengikut tahap yang telah ditetapkan dan diberi kepada yang berhak untuk menerimanya sahaja - risiko no. 54 dan 55 (**Bukti 2: PBend_K4-LRii**).
- menyimpan rekod dalam bentuk elektronik (**Bukti 2: PBend_K4-LRii**)
- melantik pegawai rekod
- menetapkan kawalan akses ke sistem mengikut peranan dan jawatan (**Bukti 3: PBend_K4-LRiii**)
- mengeluarkan poster, memberi taklimat dan latihan berkaitan integriti (ESI iDART) (**Bukti 3: PBend_K4-LRiii**)

4.2.3 Risiko ketidakcukupan sumber manusia

Punca:

- Kelewatan penggantian staf yang bersara/berhenti menyebabkan prestasi pengurusan kewangan tidak mencapai sasaran

Tindakan pencegahan:

-

- mewujudkan pengurusan kewangan berasaskan teknologi - RISIKO NO.73 (Bukti 4: PBend_K4-LRiv)
- melaksanakan integrasi sistem yang menjimatkan sumber manusia (Bukti 5: PBend_K4-LRv)
- mewujudkan staf *multiskill* melalui latihan kompetensi

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_A01_AB04_AC02_20241_Bukti 1 PBend_K4-L-Ri Risiko Pengukuran Analisis & Pengukuran Pengetahuan.pdf](#)
2. [B0072_A01_AB04_AC02_20242_Bukti 2 PBend_K4-L-Rii Risiko Kebocoran Maklumat.pdf](#)
3. [B0072_A01_AB04_AC02_20243_Bukti 3 PBend_K4-L-Riii Risiko Kebocoran Maklumat.pdf](#)
4. [B0072_A01_AB04_AC02_20244_Bukti 4 PBend_K4-L-Riv Risiko Ketidacukupan Sumber Manusia.pdf](#)
5. [B0072_A01_AB04_AC02_20245_Bukti 5 PBend_K4-L-Rv Tindakan ke atas Risiko Ketidacukupan Sumber Manusia.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PBend telah menjalankan kajian keberkesanan ke atas pengurusan kewangan yang dilaksanakan untuk menilai prestasi dan kecekapannya. Ke kerapannya dan tindakan berhubung kajian keberkesanan ini adalah sejajar dengan Objektif Kualiti, Piagam Pelanggan dan sasaran PSPB 2021-2025 (**Bukti 1: PBend_K4-LPi**)

PBend menggunakan hasil analisis dan pembentangan laporan untuk penambahbaikan pengurusan kewangan serta mengambil tindakan susulan berikut:

4.3.1 Penambahbaikan, Inovasi dan Pendigitalan Proses Kerja (**Bukti 1: PBend_K4-L-Pi**)

- a. Penambahbaikan FINEP kepada FINEP2.0
- b. Penambahan skop e-verifikasi aset untuk proses pertukaran custodian secara dalam talian
- c. Integrasi FAIS dengan sistem HR2U
- d. Pengemaskinian e-Sumber
- e. Perluasan skop FINEPay
- f. Lantikan Agensi Pemungut Hutang
- g. Kursus Micro Credential Pengurusan Aset

4.3.2 Penyeragaman Penggunaan

- a. Penggunaan sistem yang seragam (FAIS, FINEPay, FINEP) di semua peringkat PBend termasuk jabatan, UKZ dan Cawangan, serta PTJ bagi menjana data laporan (**Bukti 2: PBend_K4-L-Pii**)
- b. Program peningkatan kompetensi seperti latihan penggunaan sistem dan pemahaman juga telah dilaksanakan (**Bukti 3: PBend_K4-L-Piii**)

4.3.3 Penghargaan kepada PTJ UiTM Shah Alam dan PTJ UiTM Cawangan

Memberi penghargaan kepada PTJ UiTM Shah Alam dan Cawangan yang berjaya mencapai prestasi cemerlang dalam kerja verifikasi aset (**Bukti 4: PBend_K4-L-Piv**)

4.3.4 Pemantauan Berterusan

- a. Pemantauan dilaksanakan bagi melihat kesesuaian sesuatu piagam atau pengukuran yang digunakan. Pada tahun 2023, pindaan ke atas piagam telah dibuat selepas kaji semula dan analisa keberkesanan pengurusan kewangan, iaitu perkara B2 - Perubahan Pernyataan Piagam Pelanggan No 9 (**Bukti 5: PBend_K4-L-Piv**)
- b. PBend juga telah membuat penyelarasan jadual proses gaji disebabkan faktor luaran seperti perubahan tarikh cuti perayaan (**Bukti 5: PBend_K4-L-Piv**)

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_A01_AB04_AC03_20241_Bukti 1 PBend_K4-L-Pi Tindakan Penambahbaikan Proses Kerja.pdf](#)
2. [B0072_A01_AB04_AC03_20242_Bukti 2 PBend_K4-L-Pii Penyeragaman Penggunaan.pdf](#)
3. [B0072_A01_AB04_AC03_20243_Bukti 3 PBend_K4-L-Piii Penyeragaman Penggunaan – Penganjuran Kursus.pdf](#)
4. [B0072_A01_AB04_AC03_20244_Bukti 4 PBend_K4-L-Piv Penghargaan kepada PTJ UiTM Shah Alam dan UiTM Cawangan.pdf](#)

5. [BUU72_AU1_AB04_AC03_20245_BUKTI 5 PBend_K4-L-PV Pemantauan Berterusan.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PBend telah menggunakan FAIS sebagai instrumen utama pengurusan kewangan UiTM. Rekod dan data yang disimpan di FAIS boleh dicapai oleh warga PBend di seluruh sistem UiTM melalui integrasi data antara sistem PBend (FAIS, FINEPortal, FINEP2.0). Semua PBend termasuk di UiTM Cawangan menggunakan sistem yang sama untuk menjana data bagi mengukur, menganalisa dan menyediakan laporan prestasi kewangan kepada pengurusan PTJ dan pihak berkepentingan seperti KPT dan MOF.

Pembudayaan penggunaan rekod kewangan juga telah diperluas ke peringkat PTJ dan UiTM Cawangan melalui modul FINEPortal untuk data pelaporan prestasi bajet, e-verifikasi aset, tuntutan perjalanan dan penggajian. Data-data daripada sistem kewangan ini digunakan oleh PTJ dan UiTM Cawangan dalam aspek pemantauan prestasi kewangan masing-masing.

Pembudayaan ini membuktikan keseragaman bentuk pelaporan dan analisis pencapaian yang boleh dibuat digunakan oleh pengurusan tertinggi UiTM dan pihak berkepentingan lain bagi perbandingan prestasi pengurusan kewangan antara PTJ dan PBend UiTM Cawangan. Keseragaman ini adalah hasil analisa keperluan pelaporan kepada pihak berkepentingan. Sebagai contoh, laporan bajet boleh dijana sendiri oleh ketua jabatan bagi memantau prestasi bajet PTJ atau kampus masing-masing (**Bukti 1: PBend_K4-li**). Keseragaman ini telah membantu PTJ dan PBend dalam menyediakan dan memantau perancangan agihan bajet tahunan seperti yang dinyatakan di perkara 1 Piagam Pelanggan.

Selain itu, laporan LO tertanggung dan prestasi bayaran turut dipanjangkan ke peringkat PTJ untuk pemantauan di peringkat masing-masing. Tarikh-tarikh penting bagi proses gaji dipaparkan di FINEPortal bagi memudahkan rujukan pihak yang menguruskan bayaran gaji (**Bukti 2: PBend_K4-lii**).

Inisiatif yang terdapat pada PSPB 2021 - 2025 adalah hasil dari penganalisaan data untuk tindakan penambahbaikan dan inovasi. Ini bermaksud sebahagian inisiatif adalah penambahbaikan dari sistem/proses sedia ada manakala sebahagian yang lain adalah inovasi baharu.

Antara contoh sistem/proses penambahbaikan adalah naiktaraf FINEP2.0, FINEPortal, FAIS dan integrasi antara sistem-sistem utama Universiti dan pihak luar. Manakala inovasi yang diperkenalkan daripada hasil penganalisaan data adalah FINEPay, *Cashless Counter* dan *Virtual Account* (**Bukti 3: PBend_K4-liiii**)

Manakala bagi permohonan pelekat kenderaan, staf dan pelajar boleh terus membuat permohonan, melengkapkan dan mencetak borang, membuat bayaran melalui FINEPay dan terus ke Pejabat Polis Bantuan untuk mendapatkan pelekat kenderaan.

Bagi memudahkan rujukan pula, staf boleh membuat semakan Pekeliling Bendahari, Surat Pekeliling Bendahari, Arahan Amanah di e-Sumber melalui platform FINEPortal. Ia boleh diakses oleh semua staf dan tidak terhad kepada staf PBend sahaja (**Bukti 4: PBend_K4-liv**)

Di samping itu, semua warga UiTM dan pihak luar / orang awam, boleh membuat sumbangan dengan sebarang nilai melalui platform FINEPay (**Bukti 5: PBend_K4-lv**)

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_A01_AB05_20241_Bukti 1 PBend_K4-li Penggunaan Sistem Yang Sama.pdf](#)
2. [B0072_A01_AB05_20242_Bukti 2 PBend_K4-lii Keseragaman Pemantauan Proses.pdf](#)
3. [B0072_A01_AB05_20243_Bukti 3 PBend_K4-liiii Penambahbaikan Sistem .pdf](#)
4. [B0072_A01_AB05_20244_Bukti 4 PBend_K4-liv e-Sumber.pdf](#)
5. [B0072_A01_AB05_20245_Bukti 5 PBend_K4-lv FINEPay.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan

PBend melalui JDKIP dan PPSM telah merancang pelbagai inisiatif pengurusan sumber manusia untuk mencapai objektif PSPB2021-2025 dan memastikan keberkesanan pengurusan kewangan secara keseluruhan.

Kekuatan PBend terletak pada 241 staf yang cekap dan kompeten, terdiri daripada 53 staf Pengurusan dan Profesional serta 188 staf Pelaksana. Dengan kekuatan ini, pengurusan kewangan terbaik disalurkan terus kepada pelanggan melalui 10 Jabatan dan 13 UKZ.

Statistik kelayakan tertinggi akademik staf PBend adalah seperti berikut:

- 13 staf mempunyai Sarjana (Master)
- 91 staf mempunyai Ijazah Sarjana Muda
- 137 staf mempunyai Diploma/SPM/Sijil

Selain itu, seramai 39 staf PBend merupakan Akauntan Bertauliah (Chartered Accountant) yang diiktiraf oleh badan perakaunan profesional seperti MIA, ACCA dan CIMA.

Kompetensi dan pembangunan bakat ditingkatkan melalui penempatan, pertukaran staf dan penggiliran kerja. Keutamaan penempatan, pertukaran, dan penggiliran kerja staf dipertimbangkan berdasarkan tempoh dan kepentingan perkhidmatan di sesuatu Jabatan/UKZ.

PBend melalui Jawatankuasa Latihan & Pembangunan Bakat telah mengenalpasti keperluan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf.

PBend komited dalam menguruskan AMP staf dan menghargai pencapaian staf.

Pelaksanaan

Bagi agenda penggiliran kerja, tinjauan dilaksanakan untuk mendapatkan maklum balas terhadap tempoh perkhidmatan dan cadangan mobiliti staf menggunakan Google Form dan sesi libat urus bersama ketua jabatan/UKZ.

Kursus dan latihan dianjurkan oleh PBend khusus untuk staf merangkumi 9 aktiviti teras pengurusan kewangan. Tambahan, staf diberi peluang menyertai latihan anjuran pihak luar bagi meningkatkan pengetahuan dan kecekapan sama ada dalam aspek kompetensi kewangan, pembangunan bakat dan pengurusan digital.

Keahlian dan keurusetiaan dalam jawatankuasa di peringkat universiti, PTJ dan PBend adalah penting sebagai penasihat dan pakar rujuk pengurusan kewangan bagi menjamin pematuhan kepada peraturan yang berkuatkuasa.

Pemantauan

PPSM berperanan sebagai entiti yang membuat keputusan dalam pengurusan sumber manusia PBend. Pemantauan ke atas prestasi dan pembangunan sumber manusia dibuat secara berterusan melalui mesyuarat ini.

Di samping itu, Ketua Jabatan/UKZ sentiasa memastikan prestasi staf seliaan berada di tahap yang memuaskan dan mengambil langkah proaktif dalam memantau prestasi staf. PBend memastikan sebarang isu yang dihadapi oleh staf seliaan mendapat perhatian dan penyelesaian sewajarnya.

PBend mengamalkan komunikasi dua hala melalui agenda turun padang Pengurusan Kanan

PBend ke Sabatan/GRZ dan PBend kewangan bagi memantau prestasi dan keadaan staf serta menyelesaikan sebarang isu yang timbul.

AMP staf yang diterima daripada pelbagai saluran dianalisa dan diambil tindakan oleh PBend melalui perbincangan dan keputusan di PPSM.

Penglibatan staf dalam latihan dipantau dan dilaporkan dalam MKSP secara berkala.

Tindakan Penambahbaikan

Bagi meningkatkan kompetensi dan bakat staf, PBend telah melaksanakan pertukaran staf (Job Rotation) melibatkan 36 orang pada tahun 2023. PBend juga menyediakan platform dalam talian terutamanya latihan berbentuk pengurusan operasi kewangan sebagai penambahbaikan kaedah latihan.

PBend bertindak menambah baik persekitaran kerja yang kondusif, selamat, dan mempertingkatkan hubungan antara pengurusan dan staf dengan penambahbaikan sistem kewangan seperti modul IBG Host to Host untuk kelancaran proses bayaran, perlindungan insuran untuk kecurian tunai dalam transit dan pelaksanaan inisiatif Cashless Campus untuk mencegah kehilangan wang. Kursus peningkatan kemahiran, seperti kursus grooming pula melibatkan staf seluruh kampus UiTM.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Bagi menjayakan bidang tumpuan, PBend mengaplikasikan kaedah berikut:

Pengurusan Penggiliran Kerja

Staf yang telah berkhidmat melebihi 5 tahun dalam satu jabatan/UKZ diberi keutamaan untuk mengembangkan kompetensi dan bakat dengan mencadangkan sendiri pilihan pertukaran tempat bertugas.

Google Form disediakan sebagai medium tinjauan bagi staf yang telah berkhidmat melebihi tempoh 5 tahun di sesuatu Jabatan/UKZ.

1. Borang Tinjauan Mobiliti Pegawai Kewangan
2. Borang Pemilihan Jabatan / Unit Kewangan Zon Bagi Pertukaran

Sesi libat urus perjawatan juga diadakan pada 12.09.2023 bersama ketua Jabatan/ UKZ bagi merancang keperluan staf dan keperluan penggiliran kerja di setiap Jabatan/UKZ. (Bukti 1 : PBend_K5-Ai)

Sesi libat urus ini juga diperluas ke PBend Cawangan melalui lawatan Pengurusan Kanan.

Pengurusan Latihan & Kecemerlangan Bakat

PBend melalui Jawatankuasa Latihan & Pembangunan Bakat merancang keperluan latihan dan program peningkatan kompetensi staf. PBend telah membuat tinjauan keperluan latihan staf untuk tahun 2023 melalui Google Form pada 01.12.2022 (Bukti 2: PBend_K5-Aii)

Di samping perancangan latihan, PBend mempunyai 12 orang pegawai berkelayakan Sarjana dan 41 orang berkelayakan Ijazah Sarjana Muda. Bagi kategori kumpulan Pelaksana pula, 1 orang berkelayakan Sarjana, 38 orang berkelayakan Ijazah Sarjana Muda dan 75 orang berkelayakan Diploma. Seramai 39 orang staf mempunyai kelayakan profesional. (Bukti 3 : PBend_K5-Aiii)

Kepakaran staf dioptimumkan dengan adanya jemputan sebagai penceramah, panel forum/ temuduga dan penilai sama ada program dalaman PBend, PTJ lain dan luar UiTM.

PBend juga menggalakkan peluang penyertaan aktiviti kualiti sebagai salah satu inisiatif pembangunan bakat seperti program AKNC, KIK dan OE.

Pengurusan Kepuasan Hati Staf

Komitmen berterusan PBend dalam menghargai sumbangan staf dapat meningkatkan motivasi staf dan seterusnya menyumbang kepada pencapaian cemerlang pengurusan kewangan. PBend menganjurkan program penghargaan kepada staf seperti Majlis Apresiasi yang diadakan pada 28.12.2023 bagi menghargai usaha menganjurkan pelbagai kursus kompetensi untuk meningkatkan kecekapan dan produktiviti staf. (Bukti 4: PBend_K5-Aiv).

Selain itu, PBend mengiktiraf prestasi cemerlang staf dengan memberi Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) dan menghargai khidmat bakti staf yang telah bersara. Penyampaian anugerah dibuat di Majlis Mesyuarat Agung Tahunan ke-27 KKPB (Bukti 5: PBend_K5-Av).

SENARAI BUKTI:

1. [B0072_S01_SB02_20241_Bukti 1 PBend_K5-Ai - Emel Edaran Google Form.pdf](#)
2. [B0072_S01_SB02_20242_Bukti 2 PBend_K5-Aii - Emel Edaran Google Form Tinjauan Latihan.pdf](#)
3. [B0072_S01_SB02_20243_Bukti 3 PBend_K5-Aiii - Kelayakan Akademik dan Profesional](#)

[Staf.pdf](#)

4. [B0072_S01_SB02_20244_Bukti 4 PBend_K5-Aiv - Majlis Apresiasi Jawatankuasa Latihan.pdf](#)

5. [B0072_S01_SB02_20245_Bukti 5 PBend_K5-Av - Majlis Mesyuarat Agung Tahunan ke-27 KKPb.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PBend mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia melalui:

Pengurusan Penggiliran Kerja/ Penstrukturan Staf

Penggiliran kerja membolehkan staf yang berpengalaman dalam sesuatu bidang untuk berkongsi kepakaran dan amalan baik di jabatan lama di samping menambah ilmu di jabatan/UKZ baru. Google Form telah diedarkan kepada staf pada 21.06.2023 dan 15.08.2023 sebagai medium tinjauan penggiliran kerja. Hasil tinjauan ini dianalisa bagi tindakan kesesuaian penempatan.

Sesi libat urus perjawatan diadakan antara Bendahari, Ketua Perjawatan dan Ketua UKZ pada 12.09.2023 untuk meninjau persekitaran kerja dan keperluan staf. (Rujuk Bukti 1 : PBend_K5-Ai).

Pengurusan Latihan & Kecemerlangan Bakat

Jawatankuasa Latihan & Pembangunan Bakat membuat analisis ke atas tinjauan latihan dan seterusnya menjalankan program bagi meningkatkan kemahiran staf. (Bukti 1 : PBend_K5-Di)

PBend adalah jabatan pentadbiran pertama yang telah berjaya membangunkan modul Kursus Digital-Pengurusan Aset UiTM menggunakan jaringan digital untuk berinteraksi, belajar dan berbincang (Bukti 2 : PBend_K5-Dii). Modul ini menggunakan medium Micro-Credential UFUTURE dengan kerjasama iCEPS dan KPK.

Taklimat berkaitan penambahbaikan proses kerja diadakan bagi meningkatkan pemahaman staf kepada proses pengurusan kewangan seperti:

- Taklimat - Go Live Modul eSuratkuasa
- eBanker Pro Refresher Course 2023 @ UiTM Campuses bagi penambahbaikan sistem eBanker Pro dengan kerjasama BIMB
- Taklimat Penutupan Akaun Tahun 2023

Sesi perkongsian ilmu oleh staf yang menghadiri kursus anjuran organisasi luar dibuat bagi pencapahan ilmu kepada warga PBend. (Bukti 3 : PBend_K5-Diii).

Dalam memperkasakan kecemerlangan bakat di peringkat Pengurusan Kanan, 2 wakil telah dihantar menyertai program kepimpinan dan penandaarasan di luar negara iaitu Top Executive Programme (TEP) Kohot 3 di University of Cambridge, United Kingdom (UK) pada 10-14 Julai 2023 serta lawatan penandaarasan National University of Singapore (NUS) pada 24-26 September 2023 (rujuk Kriteria 1. Bukti 3: PBend_K1-Diii).

Penglibatan Staf

Bakat di kalangan staf diiktiraf melalui penglibatan sebagai ahli jawatankuasa, penceramah, penilai, juruaudit, panel temuduga dan lain-lain di peringkat jabatan, dalam dan luar UiTM. Penglibatan kepakaran seperti:

1. Panel temuduga kompetensi oleh Pejabat Pendaftar bagi skim perkhidmatan selain W.
2. Jemputan sebagai penceramah luar- (Bukti 4 : PBend_K5-Div)

Penglibatan staf PBend sebagai pakar rujuk melalui pelantikan di pelbagai peringkat. (Bukti 5 : PBend_K5-Dv)

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_S01_SB03_20241_Bukti 1 - PBend_K5-Di - Analisa ke atas tinjauan latihan dan menjalankan program.pdf](#)
2. [B0072_S01_SB03_20242_Bukti 2 - PBend_K5-Dii Modul Kursus Digital-Pengurusan Aset UiTM.pdf](#)
3. [B0072_S01_SB03_20243_Bukti 3 - PBend_K5-Diii - Sesi perkongsian ilmu.pdf](#)
4. [B0072_S01_SB03_20244_Bukti 4 PBend_K5-Div_Penglibatan Warga Pabend.pdf](#)
5. [B0072_S01_SB03_20245_Bukti 5 PBend_K5-Dv_Penglibatan Warga Pabend.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Tahap kepuasan hati dinilai melalui hasil kaji selidik indeks kegembiraan dan aduan terhadap persekitaran dan sistem kerja.

Maklumat tinjauan ke atas penggiliran kerja dianalisa dan dibentangkan di PPSM bagi membolehkan Pengurusan Kanan menilai dan melaksanakan tindakan. Pemetaan pertukaran staf dijalankan secara berperingkat di mana keutamaan diberikan kepada staf yang telah berkhidmat melebihi tempoh 5 tahun di penempatan yang sama. Kaedah ini dilihat sebagai formula peningkatan kerjaya dan motivasi. Pada tahun 2023, seramai 32 staf telah bertukar jabatan/UKZ, manakala 36 akan ditukarkan pada tahun 2024 (Bukti 1 : PBend_K5-L-Ci)

Ketua Jabatan/UKZ membincangkan hal ehwal keperluan staf dan penambahbaikan sistem kerja dalam mesyuarat jabatan. (Bukti 2 : PBend_K5-L-Cii). Di samping itu, sesi libat urus berkala bersama Ketua Jabatan/UKZ diadakan bagi membincangkan hal ehwal perjawatan di peringkat Jabatan/UKZ.

Prestasi kerja staf dipantau oleh Ketua Jabatan / UKZ demi memastikan tahap kualiti perkhidmatan yang optimum. PPSM telah menetapkan kriteria pencalonan staf sebagai penerima APC (Bukti 3 : PBend_K5-L-Ciii). APC bertindak sebagai penggalak motivasi dan komitmen yang tinggi terhadap kerja yang dilakukan.

Tahap kompetensi dan pemahaman staf yang menjalani latihan pengurusan kewangan dinilai secara dalam talian. Melalui kaedah ini, staf dapat memantau prestasi tahap penguasaan masing-masing. Markah yang diperolehi dianalisa dan dibentangkan di MKSP. (Bukti 4 : PBend_K5-L-Civ)

Pengurusan Kanan sentiasa memastikan kebersamaan staf dalam segala aspek. Ini termasuk menyantuni isu di PBend Cawangan dengan membuat sesi program turun kampus. 4 orang wakil Pengurusan Kanan PBend Shah Alam telah mengadakan lawatan ke PBend Kampus Segamat bagi mendapatkan input aspek berkaitan dan pemantauan persekitaran kerja staf PBend di Kampus Cawangan. Lawatan ini merupakan kesinambungan kepada Kunjungan Pengurusan Kanan ke PBend UiTM Kampus Cawangan yang telah dimulakan pada tahun 2022.

PBend telah mengedarkan Google Form AMP kepada pelanggan. Dapatan kaji selidik dibentangkan di MKSP bagi membolehkan tindakan pembetulan diambil dengan kadar segera.

UiTM melaksanakan Kajian Indeks Kegembiraan UiTM 5.0 untuk mengukur tahap kegembiraan keseluruhan staf UiTM bagi tahun 2023 yang turut melibatkan 238 staf PBend. Kajian ini merekodkan keputusan 75%. Pengurusan Kanan membentangkan hasil laporan kajian indeks ini di dalam MPKPB dan berusaha mencari cara untuk meningkatkan tahap kegembiraan staf. (Bukti 5 : PBend_K5-L-Cv)

SENARAI BUKTI:

1. [B0072_S01_SB04_SC01_20241_Bukti 1 PBend_K5-L-Ci Hasil Analisa Edaran Google Form dan Sesi Libat Urus.pdf](#)
2. [B0072_S01_SB04_SC01_20242_Bukti 2 PBend_K5-L-Cii Petikan Minit Mesyuarat JPPA dan JDKIP.pdf](#)
3. [B0072_S01_SB04_SC01_20243_Bukti 3 PBend_K5-L-Ciii Petikan Minit Mesyuarat PPSM Bil. 12023.pdf](#)
4. [B0072_S01_SB04_SC01_20244_Bukti 4 PBend_K5-L-Civ Analisa Peratusan Lulus bagi Ujian Kursus Kewangan.pdf](#)

[Happiness Index 5.0.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PBend mengenalpasti risiko pengurusan sumber manusia berdasarkan AMP, tahap pencapaian prestasi staf, maklum balas audit dan peraturan semasa. Penilaian risiko dilaksanakan berdasarkan kekerapan dan tahap risiko. JPR PBend sebagai badan yang mengenalpasti risiko kewangan termasuk pengurusan sumber manusia.

Risiko, punca risiko dan tindakan pencegahan berkaitan sumber manusia telah didaftarkan dalam Daftar Risiko melalui sistem eRMS iaitu risiko Pelan penggantian Staf (Nombor 73- J02). Risiko ini berkaitan kelewatan penggantian staf yang bersara/ berhenti yang memberi impak kepada pencapaian sasaran prestasi pengurusan kewangan yang ditetapkan. (Bukti 1: PBend_K5-L-Ri)

Tindakan kawalan dan pencegahan PBend dalam mengurus risiko tersebut melalui:

- Perbincangan pelan pertukaran staf diadakan di peringkat pentadbiran PBend pada 7 September 2023, 16 Oktober 2023 dan 27 Oktober 2023. Hasilnya, Pengurusan Kanan telah bersetuju seramai 36 staf akan terlibat dengan pertukaran staf pada tahun 2024. (Bukti 2: PBend_K5-L-Rii)
- Penempatan staf menanggung tugas dan penempatan sementara (Multi Skilling) adalah penting bagi memastikan pengurusan kewangan berjalan lancar dan berkesan walaupun pengisian waran belum dapat dilakukan. (Bukti 3: PBend_K5-L-Riii)
- Sesi libat urus perjawatan bersama Ketua Jabatan dan UKZ bagi mendapatkan maklumat berkenaan staf yang akan bersara pilihan, perancangan penempatan dan keperluan staf di jabatan. (Bukti 4 : PBend_K5-L-Riv)

Selain itu, terdapat risiko berkaitan sumber manusia mengenai pelanggaran integriti, termasuk konflik kepentingan akibat penempatan melebihi 5 tahun di satu jabatan dan sikap ketidakjujuran staf. PBend melaksanakan kawalan risiko melalui tindakan penggiliran kerja (Job Rotation) staf antara UKZ/ Jabatan/ Kampus Cawangan. Langkah pencegahan diambil melalui pemerkasaan Jawatankuasa Integriti PBend dalam tindakan menyebarkan maklumat dan menjalankan aktiviti berkaitan integriti:

- 11/7/2023 - Forum Pembudayaan Integriti - Tajuk: Biasakan yang betul dan betulkan yang biasa
- 15/9/2023 - Program Ikrar Bebas Rasuah dan Pelancaran Poster Tolak Rasuah

(Bukti 5 : PBend_K5-L-Rv)

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_S01_SB04_SC02_20241_Bukti 1 PBend_K5-L-Ri Daftar Risiko.pdf](#)
2. [B0072_S01_SB04_SC02_20242_Bukti 2 PBend_K5-L-Rii Jemputan Pengurusan Kanan Perbincangan Perjawatan.pdf](#)
3. [B0072_S01_SB04_SC02_20243_Bukti 3 PBend_K5-L-Riii Contoh Surat Lantikan Penempatan Sementara Menanggung Tugas.pdf](#)
4. [B0072_S01_SB04_SC02_20244_Bukti 4 PBend_K5-L-Riv Emel Jemputan & Gambar Sesi Libat Urus Perjawatan.pdf](#)
5. [B0072_S01_SB04_SC02_20245_Bukti 5 PBend_K5-L-Rv Aktiviti - Aktiviti Jawatankuasa Integriti Pejabat Bendahari.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil analisa yang dibuat dari tinjauan perancangan staf dan sesi libat urus perjawatan PBend, keputusan telah diambil oleh pihak pengurusan PBend iaitu membuat pertukaran staf (Job Rotation) seramai 36 orang staf PBend pada tahun 2024. Tindakan pertukaran staf ini dibuat pada tahun 2024 kerana mengambil kira proses kewangan yang perlu diselesaikan bagi tahun perakaunan 2023.(Bukti 1 : PBend _K5-L-Pi)

PBend memastikan staf berada dalam persekitaran kerja dan sistem kerja yang kondusif dengan menyediakan capaian kepada proses kerja secara fleksibel. Penguasaan teknologi dalam talian memudahkan dan menjimatkan tempoh proses kerja.

Aspek sosial, psikologi dan fizikal persekitaran kerja kondusif ditingkatkan melalui pelbagai inisiatif seperti:

- Menambahbaik sistem kewangan modul IBG Host to Host bagi membantu staf PBend dalam kelancaran operasi bayaran (Bukti 2: PBend _K5-L-Pii)
- Risiko kecurian dikurangkan dengan perlindungan insuran kehilangan wang sebagai jaminan kebajikan dan pelaksanaan Cashless Campus mencegah kehilangan atau kecurian wang.

Selain itu, pengurusan PBend sentiasa mewujudkan persekitaran yang harmoni dan komunikasi terbuka melalui mesyuarat dan sesi perkongsian di peringkat jabatan. PSPB2021-2025 turut memfokuskan kepada persekitaran mesra staf untuk mempertingkatkan hubungan baik di antara pihak pengurusan dan staf selain mewujudkan ruang kerja yang kondusif dan selamat.

Dari aspek kompetensi, PBend menganjurkan kursus untuk meningkatkan kecekapan staf seperti kursus grooming yang melibatkan semua staf seluruh kampus UiTM. (Bukti 2 : PBend _K5-L-Pii)

Keperluan peningkatan kompetensi staf dalam pengurusan kewangan dan maklum balas staf sentiasa diambil perhatian oleh Pengurusan Kanan PBend. Staf yang kompeten terlahir daripada latihan yang bersesuaian. PBend juga mendapatkan maklum balas latihan dari staf selepas menghadiri kursus yang dianjurkan. (Bukti 3 : PBend _K5-L-Piii)

Tindakan proaktif pengurusan PBend terhadap maklum balas staf bagi capaian proses bayaran, tindakan pemberian akses VPN kepada staf berkenaan agar tindakan proses pembayaran dapat disegerakan dan melancarkan pengurusan kewangan. (Bukti 4 : PBend _K5-L-Piv)

Selain itu, pengurusan PBend bertindak balas ke atas aduan staf berkaitan kesukaran mendapatkan maklumat punca kuasa atau kadar harga yang digunakan. Sehubungan ini, Pengurusan Kanan mewujudkan capaian rujukan kadar tuntutan kewangan dengan dengan mewujudkan platform e-kadar sebagai tempat sumber rujukan. (Bukti 5 : PBend _K5-L-Pv)

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_S01_SB04_SC03_20241_Bukti 1 PBend _K5-L-Pi Bil Staf Yg Dirancang Utk Ditukarka.pdf](#)
2. [B0072_S01_SB04_SC03_20242_Bukti 2 PBend _K5-L-Pii CR IBG Host to Host & Mesy PKPB dan Grooming .pdf](#)
3. [B0072_S01_SB04_SC03_20243_Bukti 3 PBend _K5-L-Piii Emel Jemputan staf PBend.pdf](#)
4. [B0072_S01_SB04_SC03_20244_Bukti 4 PBend _K5-L-Piv Aduan Staf PBend - Keperluan VPN.pdf](#)
5. [B0072_S01_SB04_SC03_20245_Bukti 5 PBend _K5-L-Pv Minit MKSP Bil.42&Bil.43](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pencapaian Inisiatif Kecemerlangan Bakat

Komitmen PBend dalam inisiatif kecemerlangan bakat sepanjang tahun 2023 dibuktikan melalui pencapaian seperti di (Bukti 1 : PBend _K5-li):

- Penglibatan Pengurusan Kanan PBend dalam perkongsian ilmu di peringkat nasional
- Penglibatan staf P&P PBend dalam perkongsian ilmu di peringkat Universiti
- Penganjuran 17 kursus dan latihan strategik kepada staf PBend;
- Penganjuran Kursus Supervisory Development Skill (bersama ILD UiTM) dan Kursus Grooming For Competency Excellence kepada staf P&P dan staf pelaksana PBend;
- Program bersama staf anjuran KKPB
- 39 orang staf P&P PBend mempunyai kelayakan profesional dengan badan profesional yang diiktiraf
- 27 orang staf PBend di peringkat P&P dan pelaksana terlibat dalam penyediaan Laporan Kualiti

Tindakan penambahbaikan yang dilaksanakan bagi meningkatkan kecekapan pengurusan kewangan seperti pembayaran IBG melalui Host to Host telah mengurangkan kelewatan dan memudahkan staf dalam melaksanakan tugas mereka dalam pengurusan kewangan. (Bukti 2 : PBend _K5-lii)

Selain itu, pengurusan PBend turut memperkenalkan modul baharu dalam FINePortal, iaitu eSuratKuasa. Modul ini bertujuan untuk mengautomatiskan proses pengeluaran surat kuasa PWR. (Bukti 2 : PBend _K5-lii)

PBend juga telah mewujudkan dokumen rujukan dalam talian sebagai platform sumber berpusat kadar kewangan (eKadar). Ianya dimanfaatkan oleh staf dan PTJ dalam membuat semakan kadar. Inovasi ini melancarkan proses kerja staf dalam pengurusan kewangan. (Bukti 2: PBend _K5-lii)

Latihan dilaksanakan menggunakan pelbagai platform fizikal dan digital bagi meningkatkan kompetensi. Latihan digital memberikan keselesaan dan kemudahan kepada staf dalam memenuhi keperluan latihan. (Bukti 3: PBend _K5-liii)

Bagi memperkasakan proses pembayaran dan keberkesanan pengurusan kewangan, pengurusan PBend telah memberi akses VPN di mana staf boleh mengakses sistem pengurusan kewangan secara fleksibel. (Bukti 4: PBend _K5-liv)

Bagi menghargai usaha dan prestasi cemerlang staf, Pengurusan PBend telah memberi pengiktirafan melalui Majlis Penghargaan APC & Staf Bakal Bersara Tahun 2023.

Selain itu, Majlis Apresiasi diadakan untuk memberi penghargaan kepada staf yang cemerlang (AKNC, J/K Latihan & Pembangunan Staf) di atas penganjuran kursus yang telah meningkatkan kompetensi staf dalam pengurusan kewangan. (Bukti 5 : PBend _K5-lv)

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_S01_SB05_20241_Bukti 1 PBend _K5li Poster Pencapaian Inisiatif Kecemerlangan Bakat .pdf](#)
2. [B0072_S01_SB05_20242_Bukti 2 PBend _K5lii Carta Alir Proses Penambahbaikan Prosedur Kemaskini Status Transaksi Bayaran IBG .pdf](#)
3. [B0072_S01_SB05_20243_Bukti 3 PBend _K5-liii Kursus Digital Anjuran PBend.pdf](#)

4. [B0072_S01_SB05_20244_Bukti 4 PBend_K5-liv Emel Pemakluman Pemberian Akses VPN.pdf](#)
5. [B0072_S01_SB05_20245_Bukti 5PBend K5-lv Penghargaan Kepada Staf Pbind.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Proses-proses utama kewangan UiTM dibentuk berdasarkan 9 aktiviti teras yang melibatkan 12 fungsi utama PBend. Bagi memastikan kelestarian pengurusan kewangan, PBend telah mengendalikan proses-proses utama ini melalui pengaplikasian model PDCA bersesuaian dengan perkembangan serta keperluan semasa yang diterjemah kepada pelanggan berdasarkan PSPB2021-2025, Manual Kualiti MK.PBUiTM.PPK.01 dan 39 Prosedur Kualiti Operasi ISO 9001:2015.

Dasar Kualiti PBend telah disandarkan sebagai asas dalam Perancangan (Plan) bagi memastikan perancangan, pelaksanaan dan penambahbaikan proses-proses utama kewangan melalui pembangunan sistem dalaman dan integrasi dapat dilakukan secara berterusan agar PBend kekal menjadi jabatan yang unggul, berhemah dan profesional.

Pelbagai inisiatif telah dilaksanakan (Do) terhadap lima bidang tumpuan operasi utama iaitu Belanjawan, Terimaan, Perolehan, Bayaran dan Aset meliputi peruntukan dan sumber manusia dan kewangan serta perkongsian pelaksanaan melalui emel, bengkel dan taklimat bagi memastikan penambahbaikan operasi kewangan dapat direalisasikan dengan lebih efektif dan efisien serta disebar luas kepada semua warga untuk penyampaian perkhidmatan kewangan yang lebih berkualiti.

Untuk memastikan pelaksanaan inisiatif yang dibangunkan kekal relevan dan berfungsi dengan baik, pemantauan (Check) dan pengukuran prestasi dilaksanakan melalui pelaporan dan perbincangan dalam MKSP, MPKU, Mesyuarat JPKA, JPAKU dan Jabatan. Ini bagi membolehkan tindakan pembetulan (Action) dan penambahbaikan ke atas proses-proses kewangan dapat diambil daripada penilaian keberkesanaan pelaksanaan inisiatif melalui input AMP, kaji selidik Indeks Kepuasan Hati Pelanggan dan keputusan mesyuarat.

Pengaplikasian pendekatan PDCA ini telah membolehkan PBend berjaya menambahbaik inisiatif-inisiatif operasi kewangan secara sistematik dan berterusan mengikut bidang tumpuan dalam memberikan perkhidmatan kewangan terbaik sesuai dengan jangkaan dan keperluan pemegang taruh (*stakeholder*).

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

PBend telah mengenalpasti 5 daripada 9 aktiviti teras kewangan sebagai proses-proses utama yang terlibat dalam menyokong pelaksanaan inisiatif PSPB2021-2025 dalam bidang tumpuan pengurusan kewangan, iaitu Belanjawan, Terimaan, Perolehan, Bayaran dan Aset (Rujuk Profail).

Proses-proses utama kewangan ditadbir urus secara jelas dan teratur melalui dokumen-dokumen seperti Manual Kualiti MK.PBUiTM.PPK.01, Dasar Kualiti PBend dan 39 Prosedur Kualiti Operasi ISO 9001:2015. PBend telah memperolehi pensijilan ISO 9001:2005 sejak tahun 2006 yang membuktikan proses-proses utama kewangan universiti dikendalikan mengikut tadbir urus terbaik. (Rujuk Profail).

6.2.1 Pengurusan Belanjawan

Pengurusan Belanjawan melibatkan proses merancang, menyediakan, mengagih dan mengawal belanjawan tahunan universiti selaras dengan Arahan Perbendaharaan dan peraturan kewangan. Proses-proses kewangan dalam Pengurusan Belanjawan ditadbir urus oleh PBend melalui:

i. Pekeliling Naib Canselor Bilangan 14 Tahun 2022 - Garis Panduan Strategi Bajet 2023 UiTM telah dikeluarkan sebagai pemakluman kepada semua warga UiTM mengenai langkah-langkah strategik pengurusan belanjawan, kawalan perbelanjaan serta penjana pendapatan Universiti.

ii. Kawalan di FAIS yang mana pindahan peruntukan khas (virement khas) hanya boleh dilaksanakan oleh JBU.

iii. Semakan dan pemantauan prestasi belanja di peringkat PTJ melalui modul FINEBudget di FINEPortal (Bukti 1: PBend_K6-Ai)

6.2.2 Pengurusan Terimaan

Pengurusan terimaan melibatkan proses kutipan hasil daripada pelanggan di mana transaksi direkod dengan sistematik.

Inisiatif penggunaan 104 **Virtual account** sehingga tahun 2023 telah meningkatkan prestasi terimaan kerana tanggungjawab pengenalpastian transaksi terimaan yang sebelum ini berpusat di JPASK bagi Kampus Shah Alam dan Unit Akaun Kampus Cawangan telah diambil alih oleh UKZ dan PTJ, secara langsung mempercepatkan proses pengenalpastian dan perekodan.

Kaedah terimaan melalui juga telah diperkenalkan di semua kaunter PBend bagi memudahkan pelanggan membuat bayaran. Selain itu, **FINePay** diwujudkan sebagai medium terimaan atas talian yang lebih fleksibel dan berfokuskan PTJ.

Inisiatif RHB-PTPTN pula merupakan kolaborasi antara RHB, PTPTN dan UiTM bagi mewujudkan medium penerimaan yuran pelajar secara dalam talian. Inisiatif ini adalah untuk memastikan kutipan yuran pelajar dibuat pada masa yang telah ditetapkan dan mengurangkan isu bayaran yuran berganda. (Bukti 2: PBend_K6-Aii)

6.2.3 Pengurusan Perolehan

Pengurusan perolehan melibatkan proses memantau perancangan dan pelaksanaan perolehan sehingga bekalan, perkhidmatan atau kerja diperolehi selaras dengan peraturan dan prinsip perolehan.

FINeP2.0 merupakan sistem pengurusan perolehan UiTM yang dilaksanakan secara elektronik, bermula daripada proses perancangan perolehan, penyediaan belanjawan, penyediaan spesifikasi perolehan, pelawaan, kelulusan perolehan, pengeluaran LO dan lain-lain proses yang berkaitan sehingga ke proses bayaran. (Bukti 3: PBend_K6-Aiii)

6.2.4 Pengurusan Bayaran

Pengurusan bayaran melibatkan proses pembayaran sempurna dalam tempoh tujuh (7) hari setelah dokumen lengkap diterima menggunakan kaedah bayaran secara IBG, Cek, *Bank Draft*, *Telegraphic Transfer* dan juga *Salary Crediting*.(Bukti 4: PBend _K6-Aiv)

6.2.5 Pengurusan Aset

Verifikasi aset adalah elemen utama pengurusan aset yang bertujuan untuk mengetahui keadaan dan prestasi aset melalui medium pelaksanaan dan pemantauan proses e-verifikasi iaitu FINeAsset. (Bukti 5: PBend _K6-Av)

SENARAI BUKTI:

1. [B0072_O01_OB02_20241_Bukti 1 PBend _K6-Ai Pekeliling Naib Canselor Bil 142022 dan Skrin FINeBudget.pdf](#)
2. [B0072_O01_OB02_20242_Bukti 2 PBend _K6-Aii Virtual Account & Kod QR.pdf](#)
3. [B0072_O01_OB02_20243_Bukti 3 PBend _K6-Aiii FINeP2.0.pdf](#)
4. [B0072_O01_OB02_20244_Bukti 4 PBend _K6-Aiv Kaedah Bayaran.pdf](#)
5. [B0072_O01_OB02_20245_Bukti 5 PBend _K6-Av Skrin e-Verifikasi.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PBend telah menggunakan model PDCA bagi menambah baik proses-proses kewangan di seluruh UiTM.

6.3.1 Pengurusan Belanjawan

Perancangan peruntukan belanjawan dibuat melalui Surat Peruntukan Perbelanjaan Mengurus Tahunan yang dikeluarkan oleh JBU melalui Naib Canselor (Bukti 1: PBend _K6-Di)

PTJ menyediakan cadangan agihan belanjawan berdasarkan keperluan dan komitmen bagi tahun berkenaan (**DO**). JBU menyemak setiap cadangan keperluan ini dan disesuaikan dengan Pekeliling Naib Canselor bagi Strategi Bajet 2023 (**CHECK**). Proses ini lengkap apabila semua PTJ boleh menggunakan belanjawan yang disalurkan mulai 1 Januari setiap tahun (**ACTION**).

6.3.2 Pengurusan Terimaan

Dengan bilangan 200 akaun bank, PBend menghadapi cabaran dalam mengenalpasti transaksi terimaan yang banyak (**PLAN**). Penggunaan Virtual Account telah diaktifkan melalui platform eBanker (**DO**) bagi membantu proses pengenalpastian transaksi bagi setiap UKZ/PTJ. Emel peringatan secara berkala dari JPASK dikeluarkan bagi memastikan semua transaksi terimaan di dalam Virtual Account direkodkan (Bukti 2: PBend _K6-Dii) (**CHECK**). Peningkatan prestasi pengurusan terimaan melalui inisiatif ini telah dibantu oleh arahan tindakan penyeragaman. (**ACTION**).

Untuk mengatasi risiko kehilangan wang disebabkan kutipan tunai serta memudahkan pembayar membuat bayaran (**PLAN**), FINEPay dibangunkan (**DO**) dan dipetakan kepada virtual account jabatan/UKZ yang berkenaan. Laporan terimaan FINEPay (Kiple Payment List) disediakan oleh penyedia perkhidmatan iaitu KiplePay Sdn Bhd dan dijana bagi memantau transaksi terimaan dan mengenalpasti maklumat transaksi (**CHECK**). Promosi projek yang diletakkan di FINEPay diuar-uarkan melalui emel rasmi PTJ penganjur. (Bukti 3: PBend _K6-Diii).(**ACTION**) (Bukti 3: PBend _K6-Diii)

Kod QR diwujudkan sebagai inisiatif kepada persekitaran universiti tanpa tunai (**PLAN**). Kod QR dikendali serta dikawal oleh JKK dengan kerjasama BIMB (**DO**) dan dipantau melalui penjana Laporan Transaksi (**CHECK**). Inisiatif ini telah diperluas ke seluruh UiTM dan memudah cara pelbagai tujuan bayaran (**ACTION**).

Bagi memastikan kelancaran terimaan yuran PTPTN (**PLAN**), PBend bekerjasama dengan RHB (**PTPTN-RHB**) melaksanakan bayaran yuran pengajian pelajar melalui pelaksanaan Kad Prihatin Siswa (**DO**). Portal Semakan Bayaran bagi JPKP diwujudkan sebagai kawalan dan pemantauan (**CHECK**). Pembayaran dan pemotongan ini dilaksanakan pada 6hb dan 23hb setiap bulan beP dilaksanakan berdasarkan AMP atau isu yang dikenalpasti oleh Unit Teknikal FINEP (**PLAN**). Pembangunan FINEP2.0 dilaksanakan secara berperingkat selepas penutupan EP (**DO**). Isu teknikal direkodkan ke dalam Sistem RedMine (**CHECK**). Pekeliling pelaksanaan perolehan menggunakan FINEP dikeluarkan (**ACTION**).

6.3.4 Pengurusan Bayaran

PBend memastikan semua proses bayaran yang menggunakan pelbagai kaedah dapat diselesaikan mengikut piagam. PBend juga memastikan pembayaran gaji dikreditkan mengikut Jadual Pembayaran Gaji (**PLAN**) dengan menggunakan modul Salary Crediting (Bukti 4: PBend _K6-Div). Kaedah penghantaran data adalah secara Host-to-Host dari server UiTM kepada server BIMB (**DO**). Status penghantaran data dimaklumkan melalui emel kepada staf yang menguruskan proses (**CHECK**). Kaedah ini telah digunakan oleh semua kampus UiTM bagi pembayaran gaji dan emolumen (**ACTION**).

6.3.5 Pengurusan Aset

Kaedah pemeriksaan aset secara talian dibangunkan bagi mengetahui prestasi aset pada tahun semasa (**PLAN**). e-Verifikasi dibangunkan dan telah diluluskan oleh MEU untuk digunakan di seluruh UiTM (**DO**). Pemantauan prestasi verifikasi dijana melalui Laporan Prestasi Verifikasi (**CHECK**) dan dilaksanakan setiap tahun (**ACTION**). (**Bukti 5: PBend_K6-Dv**)

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_O01_OB03_20241_Bukti 1 PBend_K6-Di Surat Peruntukan Perbelanjaan Mengurus.pdf](#)
2. [B0072_O01_OB03_20242_Bukti 2 PBend_K6-Dii Emel Peringatan dari JPASK.pdf](#)
3. [B0072_O01_OB03_20243_Bukti 3 PBend_K6-Diii FINEPay dan Pemakluman melalui e-mel.pdf](#)
4. [B0072_O01_OB03_20244_Bukti 4 PBend_K6-Div Arahan Bank Negara.pdf](#)
5. [B0072_O01_OB03_20245_Bukti 5 PBend_K6-Dv Pengurusan Perolehan dan Aset.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

PBend komited memastikan pengurusan kewangan Universiti dilaksanakan secara cekap dan teratur melalui inisiatif yang digariskan dalam Perancangan Strategik 2021-2025 dengan tema strategi 2, tadbir urus tangkas bagi Pemantapan Proses Kerja Pengurusan Kewangan.

Dalam memastikan penyediaan perkhidmatan kewangan yang baik, Pengurusan Kanan PBend telah memantau pelaksanaan inisiatif melalui MKSP (Bukti 1: PBend _K6-L-Ci) (Bukti 2: PBend _K6-L-Cii), MPKU (Bukti 3: PBend _K6-L-Ciii), JPKA dan Mesyuarat JPAKU.

Melalui mesyuarat-mesyuarat ini, laporan prestasi kewangan dibentang kepada ahli mesyuarat yang terdiri daripada Pengurusan Eksekutif Universiti (JPKA, JPAKU), Ketua Jabatan/Zon PBendi Shah Alam dan Cawangan (MKSP, MPKU). Bagi memperkukuhkan pengurusan kewangan, antara aktiviti utama yang dilaksanakan adalah naiktaraf berkala FINeP2.0 yang telah memberi nilai tambah terhadap pengurusan kewangan di peringkat induk dan kampus cawangan. Tren syarikat berdaftar menggunakan EP adalah 2,438 buah syarikat pada 2022 dan 2,854 buah syarikat pada 2023.

Selain mesyuarat secara berkala, proses-proses dan prosedur kewangan ini juga disemak dan dipantau melalui aktiviti audit oleh Pasukan Audit Dalam ISO PBend dua kali dalam tempoh setahun. (Bukti 4: PBend _K6- L-Civ). Di bawah skop pensijilan ISO 9001:2015, Pengurusan kewangan UiTM juga diaudit oleh LRQA (Bukti 5: PBend _K6- L-Cv). Selain itu, pengurusan kewangan juga tertakluk kepada auditan oleh pihak lain seperti LHDN, JAN, BAD, Unit Integriti (Audit Pematuhan Etika).

SENARAI BUKTI:

1. [B0072_O01_OB04_OC01_20241_Bukti 1 PBend _K6-L-Ci Agenda MKSP Bil. 42 dan Petikan Minit.pdf](#)
2. [B0072_O01_OB04_OC01_20242_Bukti 2 PBend _K6-L-Cii Agenda MKSP Bil. 43 dan Petikan Minit.pdf](#)
3. [B0072_O01_OB04_OC01_20243_Bukti 3 PBend _K6-L-Ciii Agenda MPKU Bil 12023.pdf](#)
4. [B0072_O01_OB04_OC01_20244_Bukti 4 PBend _K6- L-Civ Jadual Audit ISO Tahun 2023.pdf](#)
5. [B0072_O01_OB04_OC01_20245_Bukti 5 - PBend _K6- L-Cv Laporan LQRA dan Gambar Audit Surveillance 3.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PBend telah mewujudkan JK Pemilik Risiko (Bukti 1: PBend_K6-L-Ri) bagi memastikan proses penilaian risiko dijalankan secara berterusan. PBend telah melaksanakan tindakan kawalan serta pencegahan risiko melalui Daftar Pengurusan Risiko yang telah didaftarkan dalam Sistem Pengurusan Risiko (e-RMS) (Bukti 2: PBend_K6-L-Rii). Laporan e-RMS di FINEPortal sentiasa dikemaskini untuk rujukan warga. (Bukti 3: PBend_K6-L-Riii). Tahap dan keberkesanan tindakan pengurusan risiko dipantau oleh Pengurusan Kanan PBend melalui pelaporan JK Pemilik Risiko dalam MKSP (Bukti 4: PBend_K6-L-Riv)

Daripada 91 risiko PBend yang didaftarkan, terdapat 39 risiko berkaitan 5 aktiviti teras yang dipilih iaitu 2 risiko Pengurusan Belanjawan, 7 risiko Pengurusan Perolehan, 8 risiko Pengurusan Terimaan, 8 risiko Pengurusan Bayaran dan 14 risiko Pengurusan Aset. (Bukti 5: PBend_K6-L-Rv)

6.4.2.1 Pengurusan Belanjawan

Risiko yang didaftarkan adalah peruntukan tidak mencukupi bagi operasi mengurus Universiti yang berpunca dari pengurangan pemberian Peruntukan Belanja Mengurus dan sekatan dari Kerajaan. PBend telah melaksanakan perbelanjaan secara berhemah dan melaksanakan penjimatan kos operasi sebagai tindakan kawalan.

6.4.2.2 Pengurusan Terimaan

Risiko yang didaftarkan bagi terimaan secara tunai/fizikal adalah kehilangan wang awam atas faktor kecuaiian, kecurian dan bencana alam serta risiko terimaan tidak dikenalpasti berikutan maklumat pembayar dan tujuan terimaan tidak lengkap. Sehubungan itu, PBend telah menyediakan terminal kad debit/kredit, e-Wallet, portal FINEPAY dan pembukaan virtual account bagi setiap UKZ dan Kampus sebagai tindakan pencegahan.

6.4.2.3 Pengurusan Perolehan

Risiko yang didaftarkan adalah Pesanan Jabatan tertanggung yang berpunca dari pembekalan barang/penyampaian perkhidmatan/pelaksanaan kerja lewat dan tidak dapat diselesaikan dalam tempoh serahan. Sehubungan itu, pemantauan ke atas LO tertanggung oleh setiap PTJ dan PBend dilaksanakan.

6.4.2.4 Pengurusan Bayaran

Risiko yang dikenalpasti adalah pengklonan cek berpunca dari rekod penggunaan cek tidak disediakan dengan sempurna. Sehubungan itu, PBend menggunakan kaedah bayaran secara IBG sebagai tindakan kawalan mengurangkan penggunaan cek.

6.4.2.5 Pengurusan Aset

Risiko yang didaftarkan adalah kegagalan melupuskan kenderaan di mana kenderaan yang dilupus tidak dapat ditukar milik kerana percanggahan maklumat fizikal pada kenderaan dengan rekod JPJ. Sebagai kawalan mitigasi, risiko ini didaftarkan bagi memastikan pengesahan rekod fizikal kenderaan dilaksanakan oleh Pegawai Pemeriksa Teknikal (PEP) dan Unit Kenderaan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_O01_OB04_OC02_20241_Bukti 1 PBend_K6-L-Ri Jawatankuasa dan Terma Rujukan.pdf](#)
2. [B0072_O01_OB04_OC02_20242_Bukti 2 PBend_K6-L-Rii Laporan e-RMS.pdf](#)
3. [B0072_O01_OB04_OC02_20243_Bukti 3 PBend_K6-L-Riii Daftar Risiko di e-Sumber](#)

[LINK Daftar.pdf](#)

4. [B0072_O01_OB04_OC02_20244_Bukti 4 PBend_K6-L-Riv MKSP Bil. 42 dan 43 - Laporan Tindakan Pencegahan dan Penambahbaikan - Laporan Pengurusan Risiko.pdf](#)
5. [B0072_O01_OB04_OC02_20245_Bukti 5 PBend_K6-L-Rv risiko di e-RMS.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PBend komited dalam meningkatkan proses pengurusan kewangan melalui pemantauan dan penambahbaikan proses yang dibangunkan melalui kajian semula proses dan operasi pengurusan kewangan di MKSP. Pencapaian analisis proses kewangan dibentangkan dan tindakan susulan diambil bagi operasi yang tidak mencapai sasaran dan disemak serta disesuaikan mengikut keadaan semasa. Selain itu, pencapaian objektif kualiti, hasil penemuan audit serta agenda lain yang bersesuaian turut dibentangkan. (Bukti 1: PBend _K6-L-Pi)

Maklum balas pengguna menjadi rujukan untuk melaksanakan penambahbaikan. Antaranya adalah penambahbaikan kepada FINEP2.0 hasil daripada maklum balas dan kajian semula proses kewangan. Sebelum 2023, tiada Menu Pemantauan Kontrak Pusat UiTM, tetapi kini user boleh menjana laporan item Kontrak Pusat mengikut PTJ masing-masing. Selain itu, menu pertanyaan vendor ditambah baik dengan mewujudkan butang cetakan senarai vendor ke Microsoft Excel. (Bukti 2: PBend _K6-L-Pii)

Hasil dari pemantauan prestasi e-Verifikasi, PBend membantu custodian baharu yang masih tidak mahir melaksanakan e-verifikasi. Dengan e-Verifikasi, PBend mensasarkan penurunan peratusan aset yang tidak diverifikasi pada masa akan datang serta komited menyalurkan maklumat terkini sebagai rujukan kepada warga melalui laman sesawang yang sentiasa dikemaskini.

Selain itu juga, Laporan Kemajuan Verifikasi Harta boleh dijana di FINEAsset dan menjadi rujukan JPKA/JPAKU, seterusnya membantu pihak PTJ mengambil tindakan lanjut sekiranya aset berstatus selain daripada Baik & Digunakan (Bukti 3: PBend _K6-L-Piii)

Penghasilan video pengenalan Modul Pengurusan Aset UiTM telah dirancang bermula 12 Jun 2023 dengan pencarian bakat Penyampai Kursus Digital Skop pengurusan Aset UiTM. (Bukti 4: PBend _K6-L-Piv)

PBend juga telah menjalin kerjasama dengan ICEPs dan KPK bagi membangunkan modul kursus digital bagi pengurusan aset. Kursus *Micro-Credential* ini dilancarkan pada 28 Disember 2023 dan dimasukkan di aplikasi UFUTURE UiTM bagi membolehkan ia diakses oleh warga UiTM. (Bukti 5: PBend _K6-L-Pv)

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_O01_OB04_OC03_20241_Bukti 1 PBend _K6-L-Pi Minit MKSP.pdf](#)
2. [B0072_O01_OB04_OC03_20242_Bukti 2 PBend _K6-L-Pii skrin di FINEP.pdf](#)
3. [B0072_O01_OB04_OC03_20243_Bukti 3 PBend _K6-L-Piii Laporan Kemajuan Verifikasi Harta.pdf](#)
4. [B0072_O01_OB04_OC03_20244_Bukti 4 PBend _K6-L-Piv Emel Pencarian Bakat Penyampai Kursus Digital Pejabat Bendahari UiTM.pdf](#)
5. [B0072_O01_OB04_OC03_20245_Bukti 5 PBend _K6-L-Pv Jalinan Kerjasama Antara Jabatan.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Proses penambahbaikan berterusan adalah penting untuk PBend memastikan inisiatif yang telah dibangunkan kekal relevan dalam memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan.

FINeP2.0 sentiasa ditambahbaik selepas naiktaraf besar-besaran pada tahun 2022. Pada tahun 2023, modul baharu ditambah ke sistem ini iaitu Modul Perolehan Kerja. (Bukti 2: PBend_K6-li)

Penambahbaikan berterusan juga dilakukan ke atas inisiatif *Salary Crediting* dengan mengadakan perbincangan tentang sistem eBanker Pro antara pihak BIMB dan PBend supaya proses pembayaran gaji berjalan lancar dan dikreditkan mengikut Jadual Pembayaran Gaji Tahunan. (Bukti 2: PBend_K6-lii)

e-Verifikasi pula bertujuan memudahkan pegawai pemverifikasi 1 dan 2 dalam melaksanakan proses pemeriksaan dengan hanya membuat pengesahan fizikal aset di lokasi sendiri dengan memilih status yang sesuai bagi aset tersebut. e-Verifikasi yang dibangunkan dengan kerjasama Unit Teknikal mempunyai menu pilihan Verifikasi Harta seperti verifikasi mengikut custodian, pengesahan verifikasi. Surat penghargaan dan pemakluman telah selesai diverifikasi akan dihantar kepada PTJ yang telah menyelesaikan proses verifikasi untuk mengambil tindakan terhadap aset yang berstatus rosak (perlu diselenggara), proses pelupusan (perlu mengisi permohonan pelupusan). (Bukti 3: PBend_K6-liii)

Inovasi terhadap FINePay terhasil dengan kemampuan sistem ini berintegrasi dengan sistem program penajaan pendapatan seperti seminar, konferens dan jualan pelekat kenderaan. Proses integrasi antara dua sistem ini berlaku melalui kaedah penghantaran maklumat seperti Product ID, no. kad pengenalan peserta dan kadar bayaran yang dikenakan. Inovasi ini memudahkan peserta mendapatkan resit bukti bayaran yang dibuat tanpa mengira masa dan tempat yang telah mempercepat proses perekodan terimaan di PBEND secara pukal (in bulk) dan secara tidak langsung meningkatkan kepuasan hati pelanggan.

Sistem Polis Bantuan UiTM (UAPS) adalah satu sistem yang berintegrasi dengan FINePay dimana setiap permohonan perlu dilengkapkan di menu ePelekat Kenderaan. (Bukti 4: PBend_K6-liv)

Setelah permohonan dilengkapkan, pemohon akan terus ke pautan FINePay untuk bayaran dan kemudian resit dikeluarkan setelah bayaran berjaya. Status bayaran juga akan dikemaskini ke UAPS kepada "Telah Dibayar." (Bukti 5: PBend_K6-lv)

SENARAI BUKTI :

1. [B0072_O01_OB05_20241_Bukti 1 PBend_K6-li Penambahbaikan FINeP2.0 & Pekeliling Bendahari.pdf](#)
2. [B0072_O01_OB05_20242_Bukti 2 PBend_K6-lii Jadual Pembayaran Gaji & Host to Host.pdf](#)
3. [B0072_O01_OB05_20243_Bukti 3 PBend_K6-liii Surat Penghargaan dan Laporan Selesai Kerja-Kerja Verifikasi Harta.pdf](#)
4. [B0072_O01_OB05_20244_Bukti 4 PBend_K6-liv Sistem UAPS-ePelekat Kenderaan dan Permohonan Pelekat Kenderaan.pdf](#)
5. [B0072_O01_OB05_20245_Bukti 5 PBend_K6-lv Resit FINePay dan Status Permohonan di UAPS.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

HASIL DARI PRESTASI KEWANGAN

Hasil ketiga menumpukan hasil kewangan. Tumpuan diberikan kepada prestasi pengurusan kewangan dalam penjanaaan hasil dan keberkesanan kos UiTM.

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan

PBend merupakan peneraju utama tema strategik kemampunan kewangan di bawah UiTM2025. Bagi mencapai tema strategik kemampunan kewangan yang merupakan antara agenda utama di bawah PSPB2021-2025, PBend telah merancang dan melaksanakan tiga inisiatif berikut dalam tahun 2023:

- **Penjanaaan pendapatan dalaman;**
- **Penjimatan kos** perbelanjaan kumpulan wang pengurusan;
- **Pemantapan kutipan hasil.**

Pelaksanaan

- Sasaran Penjanaaan Pendapatan Dalaman KPT dan Universiti

PBend komited menyokong hasrat KPT dan Universiti mencapai matlamat kemampunan kewangan melalui sasaran 20% penjanaaan pendapatan dalaman dan penjanaaan pendapatan dalaman RM429juta pada 2023. Selain yuran pengajian dan pelaburan, pelbagai inisiatif penjanaaan pendapatan dalaman telah dilaksanakan sepanjang tahun 2023 melibatkan endowmen, wakaf serta aktiviti komersial seperti sewaan, kursus dan seminar.

Penetapan **KPI** dan **PI penjanaaan pendapatan disebar luas kepada PTJ dan Kampus di seluruh sistem** sebagai pihak yang bertanggungjawab terhadap sumber kewangan Universiti. Inisiatif-inisiatif strategik digerakkan dengan merujuk kepada dokumen ***UniTP Purple Book: Enhancing University Income Generation, Endowment and Waqf*** (KPT). **Taklimat, sesi libat urus dan bengkel penjanaaan pendapatan** bersama pengarah-pengarah peneraju projek-projek penjanaaan pendapatan telah diadakan sepanjang 2023 (Anjuran bersama BTU). PBend juga telah menyediakan **Strategi Penstrukturan Semula Hasil Dalaman Universiti Tahun 2023** melalui Pekeliling Bendahari Bilangan 1 Tahun 2023 sebagai inisiatif bagi memastikan penjanaaan pendapatan diagihkan mengikut keutamaan Universiti.

- Penjimatan Kos Melalui Strategi Pengurusan Kos

Menyahut saranan KPT mengoptimumkan kos, PBend telah mengeluarkan Garis Panduan **Strategi Bajet UiTM Tahun 2023** melalui Pekeliling Naib Canselor Bilangan 14 Tahun 2022 yang menggariskan strategi pengurusan kos bagi mengawal perbelanjaan Universiti melalui pelaksanaan pelbagai inisiatif penjimatan antaranya pemusatan pusat kos, galakan pelaksanaan aktiviti/ kursus dalam premis UiTM dan secara maya, penguatkuasaan pemberian cenderamata hanya kepada pelawat luar serta geran komputer riba kepada staf Pengurusan dan Profesional.

- Pemantapan Kutipan Hasil Tertunggak

PBend telah mengeluarkan **Garis Panduan Pengurusan Kutipan Hasil Tertunggak** bagi

meningkatkan pencapaian yang ajara diberikan sehingga akan dapat meningkatkan pencapaian melalui penguatkuasaan tindakan susulan seperti panggilan telefon, e-mel, lawatan tapak dan surat peringatan. Sekiranya tindakan susulan tuntutan di peringkat Universiti tidak berkesan, Jawatankuasa Pemungut Hutang boleh mengesyorkan serahan senarai hasil kutipan tertunggak kepada Syarikat Pemungut Hutang yang dilantik oleh Universiti.

Pemantauan

Pemantauan dan pencapaian tema strategik kemampanan kewangan dilaporkan kepada Pengurusan Kanan PBend dalam **Bengkel Semakan Perancangan Strategik** tahunan selain pelaporan dalam **MPKU dan MKSP**.

Kumpulan sasar telah dilibatkan dalam proses perancangan penambahbaikan melalui pelaksanaan **kaji selidik, aduan serta maklum balas pelanggan** di mana input yang diperolehi digunakan untuk tindakan penambahbaikan menyeluruh proses kewangan dengan mengambil kira keperluan dan kepuasan hati pelanggan.

Di peringkat Universiti, Pengurusan Kanan dilibatkan melalui pelaporan hasil tertunggak dan pencapaian penjana pendapatan yang dibentangkan dalam **Mesyuarat JPKA Universiti** setiap suku tahun dan **Mesyuarat LPU** setiap bulan. Pencapaian KPI dan PI penjana pendapatan juga dipantau melalui **Sistem UePMO** dan dibentangkan kepada seluruh warga UiTM setiap suku tahun.

Di **peringkat KPT**, pelaporan hasil tertunggak, prestasi perbelanjaan dan pencapaian KPI sasaran penjana pendapatan 20% (nisbah sumber dalaman berbanding perbelanjaan) bagi Universiti Bukan Penyelidikan (NRU) dilaporkan setiap suku tahun dalam **Mesyuarat JPKA peringkat KPT** di mana **penglibatan Pengurusan Kanan KPT** turut membantu penambahbaikan pengurusan kewangan Universiti.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_B0072_HB02_20241_TAHAP_PENCAPAIAN_TUMPUAN_PELANGGAN.docx.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_B0072_HB03_20242_TREN_PENCAPAIAN_TUMPUAN_PELANGGAN.docx.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_B0072_HB04_20243_PERBANDINGAN_PENCAPAIAN_TUMPUAN_PELANGGAN.docx.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_B0072_HB05_20244_KEPENTINGAN_PENCAPAIAN_TUMPUAN_PELANGGAN.docx \(1\).pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

HASIL DARI PELANGGAN

Hasil pertama menumpukan hasil pelanggan PBend. Tumpuan diberikan kepada prestasi pengurusan kewangan dan tahap kepuasan hati pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan PBend.

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam aspek pengurusan kewangan, hasil Tumpuan Pelanggan dinilai berdasarkan kepada penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan yang terdiri daripada pelanggan misi, pelanggan operasi, pelanggan dalaman dan badan pemantau. Piagam Pelanggan dan Objektif Kualiti PBend diwujudkan bagi membolehkan keberkesanan pengurusan kewangan dapat dinilai dan seterusnya tindakan penambahbaikan dirangka bagi memastikan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan yang cekap dan berkesan.

Dalam memastikan perkara ini, PBend telah memfokuskan kepada meningkatkan pemasaran global melalui kompetensi staf dan keupayaan pendigitalan pengurusan kewangan.

PBend telah menyediakan peluang pendidikan lanjutan dan latihan berterusan melalui institusi seperti UiTM dan ILD, memastikan staf mencapai sekurang-kurangnya 42 jam latihan setiap tahun. Pada tahun 2023, beberapa kursus pengurusan kewangan dianjurkan untuk meningkatkan kompetensi dalam pengurusan belanjawan, terimaan, perolehan, bayaran dan aset. Hasilnya PBend berjaya memperolehi 100% pencapaian dalam KPI dan Piagam Pelanggan.

Inisiatif Kampus Tanpa Tunai melalui sistem FINEPay, yang mempermudah pelanggan membuat bayaran secara dalam talian, menghasilkan lebih 200,000 transaksi dengan nilai lebih RM6 juta pada tahun 2023. Latihan hands-on mengenai penggunaan sistem digital seperti FINEP dan eVerifikasi dilaksanakan bagi memastikan staf dan vendor UiTM berkemahiran menggunakan sistem ini. Di samping itu, sistem bayaran H2H diperkenalkan untuk mempercepatkan proses pembayaran, dengan hampir semua bil dan tuntutan diselesaikan dalam masa 7 hari pada suku keempat 2023.

PBend berjaya mendapat pengiktirafan profesionalisme staf, khususnya dalam kelayakan Akauntan Bertauliah, serta pencapaian Piagam Pelanggan dan Objektif Kualiti dari tahun 2021 hingga 2023. Selain itu, peningkatan 66.15% dalam penggunaan sistem FINEPay pada tahun 2023 berbanding 2022 menunjukkan penerimaan yang positif dari pelanggan terhadap perkhidmatan digital yang diperkenalkan oleh PBend.

PBend terus unggul dalam meningkatkan kompetensi staf berbanding universiti lain, dan hampir menyamai bilangan kursus kewangan yang dianjurkan oleh badan-badan kerajaan yang lebih besar seperti JANM dan INTAN. PBend juga memiliki senarai Piagam Pelanggan paling banyak, mencerminkan komitmen tinggi terhadap penyampaian perkhidmatan yang berkualiti dan kepercayaan pelanggan. Usaha ini menunjukkan dedikasi PBend dalam memperkukuhkan kecekapan organisasi melalui pembangunan staf dan inovasi digital.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_B0072_HB02_20241_Tahap Hasil Operasi AKNC 2024.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_B0072_HB03_20242_Trend hasil operasi AKNC 2024.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_B0072_HB04_20243_Perbandingan Hasil Operasi AKNC 2024.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_B0072_HB05_20244_Kepentingan Hasil Operasi AKNC 2024.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Hasil kedua menumpukan hasil operasi pengurusan kewangan PBend. Tumpuan kepada prestasi penyampaian perkhidmatan dan peningkatan tahap kecekapan operasi melalui pendigitalan.

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PBend menumpukan tumpuan operasi yang meliputi keseluruhan penggunaan sistem dan teknologi. PBend sangat menitikberatkan dan memastikan piawaian yang digunapakai di dalam PBend melalui pensijilan ISO 9001-2015. Pelbagai pencapaian dan pengiktirafan diperolehi bagi perkhidmatan yang ditawarkan kepada pengguna melalui Amanat Naib Canselor 2023 dan Perancangan Strategik Pejabat Bendahari UiTM 2020-2025.

Dalam Amanat Naib Canselor 2023 pada 24 Februari 2023 jelas menyatakan bahawa PBend perlu menyahut azam ke-10 Menteri Pendidikan Tinggi dalam menyediakan ruang pendidikan yang anjal dengan penggabungan elemen bersemuka dan maya menerusi platform digital dan penggunaan teknologi yang membantu usaha penjimatan dan kemampanan Pengurusan Kewangan Universiti.

Hasil tumpuan operasi difokuskan kepada 5 daripada 9 teras aktiviti PBend iaitu Belanjawan, Terimaan, Perolehan, Bayaran dan Aset. Hasil operasi diukur berdasarkan kepada pengurusan proses dan bilangan transaksi yang dijalankan mengikut teras yang dipilih. Hasil Operasi pengurusan kewangan melibatkan tren 3 tahun iaitu 2021-2023.

PBend komited untuk mentransformasikan dan menambah baik penyampaian perkhidmatan bagi memenuhi keperluan pengguna yang semakin tinggi. PBend telah melaksanakan beberapa strategi untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dengan memberi tumpuan kepada penyelenggaraan dan penambahbaikan sistem agar 4 teras aktiviti dapat dilaksanakan dengan berkesan.

5 Teras Aktiviti Utama PBend diolah kepada mencapai pengurusan kewangan yang mampan dengan memfokuskan kepada pembangunan dan penggunaan sistem iaitu FAIS, FINEPortal, FINEPay, FINEP2.0, bayaran IBG dan FINEAsset.

Perbandingan dengan universiti awam yang lain juga dibuat bagi memastikan PBend adalah setanding dalam meningkatkan mutu perkhidmatan pengurusan kewangan yang jitu.

Berdasarkan kepada jumlah peruntukan yang diterima dan transaksi bayaran bagi tahun 2023, UiTM adalah Universiti yang menerima peruntukan dan bilangan transaksi pembayaran yang paling tinggi.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_B0072_HB02_20241_7.3 Hasil Prestasi Kewangan_Tahap23.8.24.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_B0072_HB03_20242_7.3 Hasil Prestasi Kewangan_Trend23.8.24.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_B0072_HB04_20243_7.3 Hasil Prestasi Kewangan_Perbandingan23.8.24.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_B0072_HB05_20244_7.3 Hasil Prestasi Kewangan_Kepentingan23.8.24.pdf](#)