

# Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR

# AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا  
UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

# LAPORAN

## ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

### 2024

#### PEJ.PEMB.INFRASTRUKTUR & INFOSTRUKTUR PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

---

**KETUA PTJ :**

MD YUSOF BIN HAMID

**KETUA UNIT KUALITI :**

MOHD HANAFI BIN MOGHNI

**PENYELARAS :**

MOHAMMED IZRAI BIN ABD RAZAK

**PENULIS :**

1. NORAZLINA BINTI MAHAT
2. MOHD HANAFI BIN MOGHNI
3. MOHAMMED IZRAI BIN ABD RAZAK
4. MOHAMMED IZRAI BIN ABD RAZAK
5. AHMAD FADHIL BIN ISMAIL IKRAM
6. EZIANTI BINTI KAMAL
7. ZULFADLI BIN MOHAMED SALLEH

8. MUHAMAD FAIZAL BIN ISMAIL
9. ZUL KHAFIZ BIN MOHD KHALID
10. ZAINUDIN BIN REBIN
11. MUHAMMAD NAJWAN BIN SIDI OMAR
12. AHMAD ABIDI BIN JAAFAR
13. FAUZIAH BINTI BACHIK
14. MUHAMAD ZEKRY BIN MOHAMAD ZAKI
15. MOHAMAD FARIZI BIN OMAR
16. NORLIN BINTI ZAINAL
17. AFIDAH BINTI MUDZAMIL
18. AFIDAH BINTI MUDZAMIL
19. AFIDAH BINTI MUDZAMIL
20. AFIDAH BINTI MUDZAMIL
21. WAHIDA ANA SOPHIA MOHD DAIN
22. ARMAI BINTI MOHAMED
23. NOOR AZNIZA BINTI BAHARUDDIN
24. NUR HASSLIZA BINTI MUHAMMAD HASHIM
25. NOOR HASIKEN BINTI BORHANUDIN
26. IRWAN BIN OTHMAN
27. SHARIL FADLI BIN MOHAMAD ZAMRI
28. FAEIZA BT BUYONG
29. NURUL JUAZEAN BINTI HAMDAN
30. MOHD FAHRUL IZWAN BIN MOHD SUPIAN
31. AFIDAH BINTI MUDZAMIL
32. AFIDAH BINTI MUDZAMIL
33. AFIDAH BINTI MUDZAMIL
34. AFIDAH BINTI MUDZAMIL
35. AFIDAH BINTI MUDZAMIL
36. AFIDAH BINTI MUDZAMIL
37. AFIDAH BINTI MUDZAMIL

38. MUHAMMAD AKMAL WALIUDDIN BIN MOHD KAMALUDIN
39. ASLIDA BINTI OMAR

## **KRITERIA 1 : KEPIMPINAN**

### **1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Kepimpinan Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) dibarisi oleh barisan pemimpin yang mempunyai **kepakaran, berintegriti dan berwibawa**. Mendukung konsep **Kepimpinan Transformasional**, Kepimpinan PPII membentuk strategi kecemerlangan organisasi dengan menggerakkan staf untuk mencapai matlamat Jabatan dan Universiti. Kepimpinan PPII mempraktikkan pendekatan ***Delighting The Customer*** yang memberi tumpuan kepada **penyampaian perkhidmatan bersistematik dan pengurusan interaksi yang cekap**.

#### **Perancangan**

Diterajui Penolong Naib Canselor (Pembangunan), PPII telah membangunkan struktur tadbir urus yang padu dengan fokus utama kepada perancangan dan pelaksanaan **Pembangunan, Pengurusan Fasiliti, Pengurusan Inisiatif Hijau** serta **Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan** di UiTM. Perancangan kepimpinan PPII adalah berteraskan kepada **Pelan Strategik UiTM 2025 (GRU2025)** dengan mendukung sasaran ***Globally Competence 2022*** dan ***Globally Marketable 2023***. Justeru, selaras dengan kaedah kepimpinan transformasional yang diterapkan, kepimpinan PPII menggerakkan Jabatan secara **dinamik** dengan **mendorong** dan **memotivasikan** barisan kepimpinan dan staf PPII untuk **meningkatkan** serta **mempelbagaikan pembangunan kemahiran dan pengiktirafan profesional** dengan menyertai **latihan di dalam dan luar UiTM**. Perancangan proaktif dan tuntas untuk penyampaian perkhidmatan yang berkesan turut mengambil kira **keperluan pembangunan sistem baharu, penambahbaikan sistem digital sedia ada dan pemurnian prosedur kerja** Jabatan.

#### **Pelaksanaan**

PPII adalah Jabatan Peneraju untuk Tema Strategik (ST8) **Smart Campus** di bawah **Pelan Strategik UiTM 2025** bertanggungjawab menjayakan inisiatif **Digital Campus, Smart Centralised Data Hub dan Green Campus**.

Kepimpinan PPII memanifestasikan bidang tumpuan melalui **pendigitalan proses pengoperasian utama Jabatan**. Sistem Pengurusan Fasiliti melibatkan modul ruang **e-Ruang** dan **e-Projek** yang dibangunkan dan digunakan sepenuhnya di UiTM Shah Alam **diperluaskan penggunaannya keseluruh cawangan UiTM**.

**Pusat Hijau UiTM (UGC)** komited menyokong agenda UiTM ke arah kemampanan dan inisiatif hijau di universiti. **Sembilan (9) tumpuan strategik** telah digariskan bagi memacu warga PPII dan UiTM untuk merealisasikan hasrat universiti. PPII berjaya mencapai **sasaran 100% bilangan program pelestarian** yang dijalankan bagi tempoh 2022 dan 2023. PPII turut melaksanakan **pelbagai inisiatif** sepanjang tahun 2022-2023 ke arah **Penarafan 1 bintang Pensijilan Energy Management Gold Standard (EMGS)** menjelang 2024.

#### **Pemantauan**

Kepimpinan PPII membentuk pelan pemantauan yang holistik melalui **3 aras pemantauan** iaitu **aras strategik** melibatkan penglibatan kepimpinan PPII dengan mesyuarat dan jawatankuasa utama UiTM, **aras taktikal** merangkumi mesyuarat dan jawatankuasa dalaman jabatan yang melibatkan pengurusan kanan jabatan dan **aras pelaksanaan** melibatkan ketua-ketua bahagian dan unit di dalam operasi jabatan.

**Inisiatif perancangan strategik PPII** dilaporkan kepada pengurusan universiti melalui **University Electronic Programme Monitoring System (UePMO)**. Di peringkat operasi pelbagai **modul pemantauan seperti sistem e-Aduan, e-Works, e-Kontrak, e-Ruang dan e-KKP** digunakan sebagai platform pemantauan operasi dan khidmat pelanggan. Risiko Jabatan direkod dan dipantau melalui **mesyuarat secara berkala** di antara **Jawatankuasa Pemilik**

**Risiko PPII dan pemilik risiko** serta **dilaporkan** ke dalam sistem **eRMS UiTM**.

#### **Tindakan penambahbaikan**

Kelemahan tatakelola dan bidang tumpuan PPII ditangani melalui analisa **pencapaian Objektif Kualiti Jabatan dan Bahagian, maklumbalas pemegang taruh** dan **pelaksanaan Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP)** ke seluruh kampus.

Keberkesanan pendekatan Kepimpinan PPII terserlah dengan **kejayaan** mencapai keputusan **KKP melebihi ekspektasi setiap tahun**. Melalui **pembudayaan inovasi dan kreativiti yang diterapkan**, PPII telah mengungguli Konvensyen KIK Peringkat UiTM 2022 dengan kejayaan sebagai **Johan Keseluruhan dan memenangi 3 anugerah lain**. Lebih signifikan, kepimpinan PPII **Sr Mohd Hanafi merangkul Anugerah Tokoh Pentadbir UiTM 2022**.

## 1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) mempraktikkan pendekatan kepimpinan **Transformasional** komited mempertingkatkan kualiti perkhidmatan dengan mengoptimumkan sumber sejajar dengan Visi dan Misi UiTM, Dasar, Pernyataan Polisi Kualiti dan Objektif Kualiti Jabatan.

Sebagai Pusat Tanggungjawab yang menggerakkan dan memastikan kelestarian infrastruktur dan pembudayaan digital di UiTM, Kepimpinan PPII telah menetapkan **lima (5) objektif Kualiti Jabatan** yang bercirikan perkhidmatan berorientasikan pelanggan dimana sasarannya perlu dicapai secara tahunan, dipantau, dianalisa dan ditambahbaik secara berterusan. Tahap perkhidmatan diletakkan pada sasaran yang tinggi melebihi ekspektasi kepada pemegang taruh sejajar dengan pendekatan ***delighting the customer*** yang menekankan tiga aspek utama iaitu **fizikal, penyampaian dan emosi. (PPII\_1.2a\_Kepimpinan)**. Berteraskan kepada kerangka **Pengurusan Pengetahuan** yang merangkumi kakitangan, proses dan teknologi, Kepimpinan PPII telah menggalas tanggungjawab meletakkan PPII sebagai Jabatan yang berwibawa dan berupaya menyampaikan perkhidmatan terbaik di dalam menggerakkan fungsi UiTM.

Bagi memacu semangat warga PPII dalam mencapai inisiatif di bawah **Pelan Strategik UiTM 2025**, kepimpinan PPII yang berkredibiliti telah merancang, menetapkan sasaran serta membangunkan **struktur tadbir urus kukuh dan padu** yang merangkumi pelbagai bidang pemfokusan termasuk Pembangunan, Pengurusan Fasiliti, Pengurusan Inisiatif Hijau serta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan di UiTM. Struktur ini dikukuhkan oleh Jawatankuasa-Jawatankuasa di tadbir PPII yang menilai dan membuat keputusan berkaitan dengan proses pengurusan dan perkhidmatan infrastruktur di universiti **(PPII\_1.2b\_Kepimpinan)**.

**Kemahiran dan pengiktirafan profesional** yang dimiliki oleh Kepimpinan dan staf PPII menjadi asas utuh pembentukan organisasi dan penghasilan perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Penolong Naib Canselor (PNC) merupakan tunggak kepimpinan PPII **mendorong** dan **memotivasikan** barisan kepimpinan dan staf PPII untuk **meningkatkan** serta **mempelbagaikan pembangunan kemahiran** dan **pengiktirafan profesional** dengan menyertai latihan di dalam dan di luar UiTM **(PPII\_1.2c\_Kepimpinan)**. Staf PPII yang berkemahiran dan berkaliber telah berjaya melonjakkan penyampaian perkhidmatan Jabatan yang cemerlang.

Kepimpinan PPII telah merancang dan melaksanakan perkembangan kerjaya beberapa skim perkhidmatan utama di UiTM. Skim perjawatan yang tertakluk di bawah peranan PPII adalah Skim Perkhidmatan Kejuruteraan (J) dan Kemahiran (H). Bagi memastikan kebolehpercayaan pemegang taruh terhadap penyampaian perkhidmatan PPII terus diperolehi, setiap Ketua Skim mengambil inisiatif bagi kesinambungan kerjaya staf ke aras yang lebih tinggi dan bersistematik. Pengagihan sumber kewangan dan manusia yang sejajar di PPII telah berjaya menghasilkan perkhidmatan yang menepati sasaran KPI Jabatan dan Universiti. Kepimpinan PPII mempraktikkan konsep **mentor mentee** dalam **berkongsi kepakaran** tidak setakat di dalam Jabatan malah merentasi seluruh kampus UiTM **(PPII\_1.2d\_Kepimpinan)**.

Dalam usaha untuk mencapai dan mengekalkan prestasi perkhidmatan cemerlang, PPII melaksanakan **pewartaan pelbagai maklumat** melalui pekiling, garis panduan dan manual prosedur kerja yang perlu dipatuhi dan dirujuk oleh semua warga UiTM. Kepimpinan PPII telah menggunakan sepenuhnya keupayaan teknologi sebagai komponen dalam sistem penyampaian perkhidmatan. Sistem-sistem yang dibangunkan oleh PPII dengan kerjasama Bahagian Pembangunan Sistem Jabatan Digital telah memberikan impak yang signifikan terhadap kualiti dan kecekapan pengoperasian serta perkhidmatan Jabatan dan UiTM.

Sistem yang dibangunkan merangkumi pelbagai modul pengoperasian seperti Pengurusan Aduan, Pengurusan Ruang, Pengurusan Projek, Pengurusan Majlis, Pengurusan Kontrak dan Penggunaan Talian Telefon Dalaman UiTM. **Semua sistem telah diperluaskan penggunaannya ke seluruh kampus UiTM.** Bagi menjamin keberkesanan penggunaan sistem

dan memenuhi kehendak proses semasa,kepimpinan PPII sentiasa cakna terhadap maklumbalas pengguna dan keperluan perubahan kepada proses sedia ada.  
**(PPII\_1.2e\_Kepimpinan).**

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0054\\_K01\\_KB02\\_20241\\_PPII\\_1.2a\\_Kepimpinan.pdf](#)
2. [B0054\\_K01\\_KB02\\_20242\\_PPII\\_1.2b\\_Kepimpinan.pdf](#)
3. [B0054\\_K01\\_KB02\\_20243\\_PPII\\_1.2c\\_Kepimpinan.pdf](#)
4. [B0054\\_K01\\_KB02\\_20244\\_PPII\\_1.2d\\_Kepimpinan.pdf](#)
5. [B0054\\_K01\\_KB02\\_20245\\_PPII\\_1.2e\\_Kepimpinan.pdf](#)



### 1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

**Kepuasan pemegang taruh** merupakan elemen penting yang ditekankan oleh Kepimpinan Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) dalam memastikan penyampaian perkhidmatan PPII kekal **relevan** dan **pragmatik**. Kepimpinan kanan PPII melalui pelbagai saluran termasuk Aplikasi Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP) ,maklumbalas aduan yang telah siap melalui sistem e-Aduan dan maklumbalas perkhidmatan kaunter pentadbiran PPII, **pandangan pemegang taruh** dianalisa dan **tahap perkhidmatan diukur** berdasarkan sasaran capaian yang telah ditetapkan. Berpegang kepada perkhidmatan berorientasikan pelanggan, **pembudayaan perkhidmatan** yang **efisien** dan **berkualiti** yang telah dipupuk kepada warga PPII menghasilkan peningkatan dalam pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP) tahunan dan melepasi sasaran. Kepimpinan PPII turut mendapatkan maklumbalas kepuasan pelanggan **di seluruh kampus UiTM** termasuk **kampus PFI**, **membuat analisa** dan **membentangkan pencapaian** kepada pihak kampus (*PPII\_1.3a\_Kepimpinan*).

Kepimpinan PPII melalui **Pusat Hijau UiTM (UGC)** komited menyokong agenda UiTM ke arah kemampanan dan inisiatif hijau di universiti. **Sembilan (9) tumpuan strategik** telah digariskan bagi memacu warga PPII dan UiTM untuk menggembelng tenaga merealisasikan hasrat universiti. **Gotong Royong Perdana** yang melibatkan **seluruh 34 kampus UiTM** telah dilaksanakan secara **serentak** dan berjaya mencatat **rekod Malaysian Book Of Record (MBOR)** pada 29 September 2023. UGC turut berkolaborasi dengan pelbagai agensi dan memanifestasi pelbagai inisiatif kelestarian secara berterusan. Bagi memastikan **Non-Revenue Water (NRW)** diuruskan dengan lebih **berkesan**, kepimpinan PPII telah **meluluskan pembinaan sistem pemantauan operasi rumah pam** dan **penggunaan air** bagi sistem bekalan air UiTM Shah Alam. Inisiatif ini telah memberikan impak yang berkesan di dalam **pengurusan** dan **penjimatan bekalan air** di kampus. (*PPII\_1.3b\_Kepimpinan*)

Kepimpinan PPII komited dalam memastikan kelestarian kampus dengan menetapkan sasaran pensijilan **Energy Management Gold Standard (EGMS) penarafan 1 bintang** bagi kampus Shah Alam menjelang tahun 2024. Sasaran ini akan diperluaskan ke semua kampus UiTM secara berperingkat. Kepimpinan PPII menyokong penuh usaha untuk memperolehi penarafan ini melalui pelaksanaan pelbagai inisiatif bagi memenuhi aspek penarafan. Audit pengurusan dan penjimatan tenaga turut dijalankan oleh agensi professional untuk pengurusan tenaga yang efektif di UiTM (*PPII\_1.3c\_Kepimpinan*).

Kepimpinan PPII menerapkan pembudayaan inovatif dan kreatif di dalam pengurusan dan penyelesaian masalah jabatan. Kumpulan KIK daripada PPII telah mengungguli **konvensyen KIK peringkat UiTM** bagi tahun 2022 dengan **menjadi Johan dan memenangi 3 anugerah utama** yang lain melalui kumpulan The Infinity. Pihak pengurusan universiti telah memberi kepercayaan kepada PPII untuk **menjadi penganjur konvensyen KIK peringkat Zon Tengah UiTM 2023**. PPII selain sebagai tuan rumah, telah berjaya menjadi **johan KIK peringkat Zon Tengah** melalui kumpulan Proserve. Kepimpinan PPII melalui Jawatankuasa KIK PPII memainkan peranan menganjurkan kursus-kursus pendedahan KIK kepada staf yang terlibat. PPII **mempunyai 2 Pakar Rujuk KIK** yang diiktiraf di dalam UiTM dan di agensi luar (*PPII\_1.3d\_Kepimpinan*).

Kearah keseragaman penyampaian perkhidmatan dan pengoperasian fungsi utama PPII serta mendukung matlamat ke arah Revolusi Industri 5.0, Kepimpinan PPII memastikan pelaksanaan setiap proses dan maklumat adalah berteraskan kepada sistem. Selain daripada pelbagai sistem yang telah sedia digunakan seluruh kampus dan ditadbir dan dibangunkan oleh PPII, **dua modul utama Sistem Pengurusan Fasiliti melibatkan modul Pengurusan Ruang (e-Ruang) dan Pengurusan Projek (e-Projek)** diperluaskan ke kampus cawangan UiTM secara berfasa (*PPII\_1.3e\_Kepimpinan*).

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_K01\\_KB03\\_20241\\_PPII\\_1.3a\\_Kepimpinan.pdf](#)
2. [B0054\\_K01\\_KB03\\_20242\\_PPII\\_1.3b\\_Kepimpinan.pdf](#)
3. [B0054\\_K01\\_KB03\\_20243\\_PPII\\_1.3c\\_Kepimpinan.pdf](#)
4. [B0054\\_K01\\_KB03\\_20244\\_PPII\\_1.3d\\_Kepimpinan.pdf](#)
5. [B0054\\_K01\\_KB03\\_20245\\_PPII\\_1.3e\\_Kepimpinan.pdf](#)

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

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

Kepimpinan Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) mengamalkan **pelan pemantauan berkala** yang melibatkan pelbagai **bahagian** di Jabatan dan **Bahagian Pengurusan Fasiliti (BPF) di kampus cawangan** untuk penghasilan penyampaian perkhidmatan yang optimum ke arah kelancaran proses pengajaran dan pembelajaran (PdP) di UiTM .

Pelan pemantauan terhadap bidang tumpuan **penyampaian perkhidmatan** dibentuk melibatkan pelbagai **pemegang taruh** seperti pensyarah, pelajar, pentadbiran, industri, Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT), Lembaga Pengarah Universiti (LPU) dan konsesi bagi memastikan kepentingan setiap pemegang taruh terjamin.

Pelan pemantauan dibahagikan kepada **3 aras** melibatkan mesyuarat dan jawatankuasa : **(i) aras strategik** melibatkan Mesyuarat membuat keputusan utama iaitu Mesyuarat Eksekutif Universiti, Mesyuarat Pengurusan Kanan Universiti, Mesyuarat Perancangan Strategik Universiti, Mesyuarat Sebutharga Universiti dan Mesyuarat Pemantauan Projek (PMC-PFI dan Projek Hospital), **(ii) aras taktikal** di peringkat jabatan melibatkan Mesyuarat Pengurusan Jabatan, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti, Mesyuarat Jawatankuasa Pengesahan Bayaran Tuntutan Negeri (JPBTN), Mesyuarat Jawatankuasa Khas Penilaian Teknikal Harga (JKPTH), Jawatankuasa Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti (JPPF), Jawatankuasa Pentadbiran Projek (JPEP) dan Jawatankuasa Penilaian Projek ICT dan Elektronik (JPPIT) dan Mesyuarat PPII bersama BPF Cawangan dan **(iii) aras pelaksanaan** operasi yang melibatkan Mesyuarat Bahagian, Mesyuarat Operasi Fasiliti serta lantikan Task Force bersama KPT untuk khidmat kepakaran tentang projek PFI (**PPII\_1.4.1a\_Kepimpinan**).

Kepimpinan PPII menetapkan pengukuran tahap prestasi melalui **Objektif Kualiti Jabatan (OKJ) dan Bahagian (OKB) yang perlu dicapai dan dilaporkan di MKSP**. Di peringkat Jabatan, parameter pengukuran prestasi bahagian ditetapkan dan dilaporkan setiap sukuan (**PPII\_1.4.1b\_Kepimpinan**).

**Inisiatif perancangan strategik PPII dilaporkan kepada pengurusan universiti melalui University Electronic Programme Monitoring System (UePMO)**. Di peringkat operasi pelbagai **modul pemantauan seperti sistem e-Aduan, e-Works, e-Kontrak dan e-Ruang** digunakan sebagai platform pemantauan operasi dan khidmat pelanggan PPII. Manakala di peringkat **pemantauan projek** kepimpinan PPII mewajibkan **penggunaan sistem e-Projek dan ITPro** (pemantauan projek berkaitan ICT) untuk tujuan pelaporan. Status semasa projek turut dibentangkan melalui mesyuarat secara berkala (**PPII\_1.4.1c\_Kepimpinan, PPII\_1.4.1d\_Kepimpinan**).

Kepimpinan PPII yang komited terhadap pengurusan organisasi yang bersistematik telah membolehkan PPII memperolehi dan berjaya mengekalkan **pensijilan MS ISO 9001:2015 sejak 2018 sehingga kini**. Selain SIRIM, pengauditan turut dijalankan oleh Jabatan Audit Negara, Bahagian Audit Dalam UiTM dan Audit Dalam PPII bagi memastikan tata kelola Jabatan dipatuhi. (**PPII\_1.4.1e\_Kepimpinan**).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20241\\_PPII\\_1.4.1a\\_Kepimpinan.pdf](#)
2. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20242\\_PPII\\_1.4.1b\\_Kepimpinan.pdf](#)
3. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20243\\_PPII\\_1.4.1c\\_Kepimpinan.pdf](#)
4. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20244\\_PPII\\_1.4.1d\\_Kepimpinan.pdf](#)
5. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20245\\_PPII\\_1.4.1e\\_Kepimpinan.pdf](#)



## 1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infosruktur (PPII) sentiasa bersiap siaga dalam menghadapi ketidaktentuan dan cabaran yang mungkin memberikan kesan ke atas pencapaian Visi, Misi dan Objektif Jabatan. Pengurusan Risiko di PPII adalah berdasarkan kepada **Tadbir Urus Pengurusan Risiko Universiti**, sehubungan dengan itu PPII telah menubuhkan **Jawatankuasa Pemilik Risiko** yang dipengerusikan oleh Penolong Naib Canselor (Pembangunan) dan Pengarah PPII sebagai Pengerusi Ganti. Jawatankuasa berperanan **memberikan pelaporan mengenai pelaksanaan dan mengemaskini daftar risiko PPII di sistem eRMS UiTM (PPII\_1.4.2a\_Kepimpinan)**.

Penyelaras Pengurusan Risiko PPII bertanggungjawab memastikan setiap risiko yang didaftarkan **diambil cakna** oleh **pemilik risiko** serta **kawalan** terhadap **risiko dilaksanakan** dan **dipantau** sehingga risiko dapat **dikurangkan** atau **diselesaikan**. Untuk tujuan ini **proses pemantauan risiko** telah dijalankan diantara **Penyelaras dan Ketua-Ketua Bahagian** di dalam PPII **secara berkala**. **Laporan Daftar Risiko** turut **dibentangkan** di **Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) PPII (PPII\_1.4.2b\_Kepimpinan)**.

Impak peruntukan kewangan yang terhad diatasi oleh Kepimpinan PPII melalui **semakan semula keperluan operasi perkhidmatan penyelenggaraan fasiliti dan pembangunan infrastruktur** sedia ada bagi mendukung aspirasi UiTM untuk **memantapkan pengurusan bajet** dengan **mengawal perbelanjaan serta menjana pendapatan Universiti**. Selaras dengan strategi **2J, iaitu Jana dan Jimat**, Kepimpinan PPII menyusun dan melaksanakan beberapa strategi seperti **mengurangkan keperluan nice to have** dan **mempraktikkan konsep must have** di dalam perkhidmatan penyampaian fasiliti dan pembangunan infrastruktur (keperluan ubah suai atau naik taraf). Pelaksanaan inisiatif ini sentiasa dipantau untuk memastikan **kualiti perkhidmatan** yang diberikan PPII **kekal pada tahap yang terbaik** walaupun beroperasi dengan peruntukan yang terhad Kepimpinan PPII juga telah menggerakkan inisiatif mewujudkan **Sinking Fund (Tabung Penyelenggaraan)** untuk **menampung kos** dan **penambahbaikan fasiliti** di Universiti (**PPII\_1.4.2c\_Kepimpinan**).

Bagi Projek PFI, Kepimpinan PPII menguatkuasakan **pemotongan pembayaran penyelenggaraan** kepada konsesi sekiranya perkhidmatan yang diberikan tidak menepati **Petunjuk Prestasi Utama (KPI)** yang telah ditetapkan di dalam **Perjanjian Konsesi (Concessionaire Agreement) (PPII\_1.4.2d\_Kepimpinan)**. Manakala **risiko keperluan kos penggantian peralatan rosak yang melebihi peratus kos yang ditetapkan (Beyond Economic Repair - BER)** atau telah **mencapai tahap jangka hayat** dapat diatasi dengan kewujudan **Wang Dana Rizab Penyelenggaraan** atau **Maintenance Reserve Fund (MRF)(PPII\_1.4.2e\_Kepimpinan)**.

**Keberkesanan** Kepimpinan PPII dalam menangani risiko membolehkan PPII meneruskan kesinambungan **penyampaian perkhidmatan** untuk warga UiTM dan pemegang taruh, **meningkatkan reputasi** serta **produktiviti warga PPII**.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20241\\_PPII\\_1.4.2a\\_Kepimpinan.pdf](#)
2. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20242\\_PPII\\_1.4.2b\\_Kepimpinan.pdf](#)
3. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20243\\_PPII\\_1.4.2c\\_Kepimpinan.pdf](#)
4. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20244\\_PPII\\_1.4.2d\\_Kepimpinan.pdf](#)
5. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20245\\_PPII\\_1.4.2e\\_Kepimpinan.pdf](#)

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

Kepimpinan Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) komited dan konsisten melihat peluang untuk melakukan **penambahbaikan berterusan** bagi mencapai objektif yang ditetapkan. **Penambahbaikan penyampaian perkhidmatan** adalah berdasarkan **kepada perkembangan semasa di dalam institusi dan pemegang taruh seperti enrolment pelajar, staf dan polisi kerajaan**. Ia turut mengambilkira **input daripada aktiviti pemantauan** yang dijalankan berkaitan dengan bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan.

Pengukuran tahap prestasi melalui **Objektif Kualiti Jabatan (OKJ)** dan **Bahagian (OKB)** dilaporkan di Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Prestasi bahagian dilaporkan berdasarkan parameter yang ditetapkan dan dibentangkan kepada pihak pengurusan untuk penilaian dan tindakan penambahbaikan (**PPII\_1.4.3a\_Kepimpinan**).

Kepimpinan PPII **mengukur kesesuaian prosedur sedia ada dan tadbir urus jawatankuasa** berdasarkan maklumat yang diperolehi melalui mesyuarat dan maklumbalas daripada pemegang taruh. Bagi tahun 2022 dan 2023, PPII telah mengeluarkan **10 pekeliling** untuk menambahbaik perkhidmatan dan pelaksanaan penguatkuasaan berkaitan dengan ruang, kenderaan dan penggunaan sistem (**PPII\_1.4.3b\_Kepimpinan**).

Kepimpinan PPII menetapkan Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP) diadakan setiap tahun bagi mendapatkan maklumbalas terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh PPII selari dengan amalan pensijilan **MS ISO 9001: 2015**. **Pencapaian KKP adalah salah satu OKJ yang diukur** dan disasarkan **80% maklum balas pelanggan berpuas hati** dengan perkhidmatan yang diberikan oleh PPII. Keputusan maklumbalas mendapati pencapaian bagi tahun **2022 dan 2023** adalah **melebihi sasaran** (**PPII\_1.4.3c\_Kepimpinan**).

Bagi Projek PFI, kepimpinan PPII telah **melaksanakan perjanjian tambahan (supplementary agreement -SA)** bagi perkara-perkara yang tidak jelas seperti mana dalam perjanjian konsesi bersama pihak KPT dan Unit Kerjasama Awam Swasta (UKAS). **Sejumlah 19 SA** telah dimuktamadkan (**PPII\_1.4.3d\_Kepimpinan**).

Kepimpinan PPII menambahbaik tatakelola pengurusan fasiliti di UiTM dengan mengadakan **Bengkel GAP Analysis** yang dilaksanakan pada 16-18 Oktober 2023. Bengkel ini bertujuan **menganalisa jurang tatakelola** antara kampus UiTM Induk dan cawangan Maklumat yang diperolehi daripada hasil bengkel dianalisa dan tindakan penambahbaikan diambil berdasarkan **perbincangan lanjut dengan kampus cawangan**. Kepimpinan PPII turut mengambil inisiatif dengan **merangka Pelan Induk Rekabentuk dan Standard (PIRES)** dan **Manual Rekabentuk Sejagat Orang Kurang Upaya (OKU)** bagi menjelaskan keperluan rekabentuk sejagat sebagai garispanduan pembangunan di UiTM (**PPII\_1.4.3e\_Kepimpinan**).

Kepimpinan PPII sentiasa **memastikan keberkesanan tindakan pembetulan, pencegahan dan penambahbaikan** bagi memantapkan **penyampaian perkhidmatan** ke arah peningkatan reputasi, pengoperasian fasiliti yang optimum dan tahap kepuasan pelanggan yang **melebihi ekspektasi** secara berterusan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20241\\_PPII\\_1.4.3a\\_Kepimpinan.pdf](#)
2. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20242\\_PPII\\_1.4.3b\\_Kepimpinan.pdf](#)
3. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20243\\_PPII\\_1.4.3c\\_Kepimpinan.pdf](#)
4. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20244\\_PPII\\_1.4.3d\\_Kepimpinan.pdf](#)
5. [B0054\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20245\\_PPII\\_1.4.3e\\_Kepimpinan.pdf](#)

## 1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) sentiasa mencapai indeks pencapaian (PI) yang ditetapkan oleh pengurusan universiti hasil daripada penekanan kepimpinan PPII dalam **mengintegrasikan pembangunan sistem dan pengoperasian** sejajar dengan visi dan misi UiTM, Pelan Strategik UiTM dan Pelan Pendigitalan Sektor Awam. Dengan mengintegrasikan kepelbagaian sumber PPII berjaya memenuhi penanda aras kepuasan pelanggan dan sasaran perkhidmatan. Pencapaian ini telah dibuktikan melalui Laporan **Key Performance Indicator (KPI)** dan **Performance Indicator (PI)** yang dilaporkan kepada Bahagian Transformasi Universiti (BTU) (**PPII\_1.5a\_Kepimpinan**).

Kepimpinan PPII menggalakkan penglibatan staf dalam aktiviti Inovasi dan Kreativiti dan memberikan sokongan penuh kepada kumpulan KIK yang bertanding di dalam Konvensyen KIK anjuran UiTM dan agensi luar. **Kumpulan KIK The Infinity** di bawah PPII telah menyertai pelbagai pelbagai pertandingan di dalam dan luar negara. The Infinity telah menerima **Anugerah 5 bintang** dalam **Program MPC Showcase on Productivity Improvement Initiatives 2023** seterusnya melayakkan projek kumpulan untuk bertanding ke **International Convention on Quality Control Circles (ICQCC) di Sri Lanka** (**PPII\_1.5b\_Kepimpinan**).

Pelbagai inisiatif dan projek kolaborasi telah dilaksanakan oleh kepimpinan PPII melalui **UiTM Green Center (UGC)** dalam menyemarakkan **budaya kelestarian** di kalangan warga kampus. UGC telah menerajui projek **Perhentian Bas Berkuasa Solar bersama rakan strategik Central Sugars Refinery Sdn Bhd (CSR) dan Jabatan Alam Sekitar (JAS)**. Kolaborasi ini menandakan satu lonjakan dalam mewujudkan persekitaran kampus yang mesra alam dan rendah karbon melalui naik taraf infrastruktur pengangkutan awam. UGC turut melaksanakan program **penarafan UI GreenMetric World Ranking (UiGM) sejak 2021** sebagai salah satu inisiatif memastikan agenda kelestarian universiti sentiasa terkehadapan (**PPII\_1.5c\_Kepimpinan**).

Kepimpinan PPII mengorak langkah dengan **kerjasama berterusan** bersama **Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) dan Unit Kerjasama Awam Swasta (UKAS)** dalam menguruskan keperluan universiti dari segi **kelancaran pengoperasian projek PFI**. Antaranya mendapatkan dewan besar dan klinik kesihatan melalui peruntukan **Dana Mudahcara Infrastruktur (DMI)** dan **pembinaan parkir bertingkat** untuk kemudahan pesakit di Hospital Al-Sultan Abdullah (HASA) (**PPII\_1.5d\_Kepimpinan**).

**Kepakaran kepimpinan PPII** diiktiraf sebagai **pakar rujuk dalam industri berkonsepkan pembinaan PFI**. Pakar rujuk PPII telah dijemput untuk memberikan perkongsian maklumat anjuran **Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)**.

Kepimpinan PPII menggalakkan staf untuk menggunakan kepakaran bagi penjana pendapatan Jabatan. Melalui **UiTM TechnoVenture (UTV)** staf Jabatan melaksanakan pengauditan bangunan dua buah hospital di bawah **Kementerian Kerja Raya (KKR)** untuk pelaporan ke **Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM)**.

Kepimpinan PPII telah mendapat mandat daripada **Unit Integriti UiTM** sebagai salah satu PTJ di UiTM Shah Alam yang perlu **menyediakan dokumen Pelan Pengurusan Risiko Rasuah (Corruption Risk Management - CRM)**. Pelan ini melibatkan pelaksanaan strategi dan pendekatan PPII dengan menggariskan cadangan tindakan-tindakan serta sasaran yang ditetapkan di bawah pelan tindakan CRM tersebut. Pelan yang dibangunkan oleh PPII **telah dibentangkan di Pejabat SPRM Putrajaya pada 22 Mac 2023**. Di dalam perjumpaan tersebut, **pihak SPRM berbesar hati menyatakan hasrat mereka** untuk menjemput PPII untuk menjadi **perintis kepada penyediaan data CRM secara online** yang sedang dibangunkan oleh pihak mereka. (**PPII\_1.5e\_Kepimpinan**).

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_K01\\_KB05\\_20241\\_PPII\\_1.5a\\_Kepimpinan.pdf](#)
2. [B0054\\_K01\\_KB05\\_20242\\_PPII\\_1.5b\\_Kepimpinan.pdf](#)
3. [B0054\\_K01\\_KB05\\_20243\\_PPII\\_1.5c\\_Kepimpinan.pdf](#)
4. [B0054\\_K01\\_KB05\\_20244\\_PPII\\_1.5d\\_Kepimpinan.pdf](#)
5. [B0054\\_K01\\_KB05\\_20245\\_PPII\\_1.5e\\_Kepimpinan.pdf](#)



## **KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK**

### **2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

**Perancangan** Strategik Pejabat Pembangunan Infrastruktur & Infostruktur (PPII) 2020-2025 dirancang berpandukan teras yang dirujuk dari dan **Pelan Strategik UiTM (2020-2025)** yang dikeluarkan oleh universiti melalui Bahagian Tranformasi Universiti (**BTU**) pada tahun 2020.

Bagi memastikan hala tuju strategik UiTM ini berjaya dilaksanakan, PPII menyokong hala tuju strategik tersebut melalui Pelan Strategik PPII yang fokus kepada bidang penyampaian perkhidmatan. Oleh yang demikian, **perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan** bagi pembangunan dan pengurusan Pelan Strategik PPII menggunakan Model Strategik RMKe-12 UiTM, Pelan Strategik Kementerian Pendidikan Tinggi 2023-2025, Objektif Kualiti PPII, Model PDCA dan analisis SWOT.

Bengkel dan Mesyuarat Penyediaan Pelan Perancangan Strategik PPII menyediakan wadah perbincangan di antara Pengurusan Kanan dengan ketua dari setiap bahagian/ unit di PPII. Setiap bahagian telah diminta untuk menyediakan objektif strategik serta pelan tindakan bahagian masing-masing selaras dengan hala tuju UiTM.

Proses **pemetaan dan penetapan** Pembangunan Pelan Perancangan Strategik PPII merupakan salah satu elemen utama dalam melestarikan ekosistem infrastruktur universiti yang kondusif untuk pembangunan, pembelajaran, penyelidikan dan kesejahteraan warga UiTM. Oleh itu, objektif dan inisiatif Perancangan Strategik yang teratur, sistematik dan realistik telah dirancang bagi mencapai objektif kualiti PPII yang melibatkan keseluruhan warga PPII dan seluruh sistem UiTM.

Semua inisiatif yang telah dirancang pada tahun 2023 di PPII, **dilaksanakan** di peringkat jabatan masing-masing dengan penubuhan ahli pasukan projek yang dilantik. **Pemantauan** dan pengawalan pencapaian prestasi projek tersebut di bawah seliaan Mesyuarat Pengurusan Pejabat Pembangunan Infrastruktur & Infostruktur, Secara keseluruhannya semua *Key Performance Index (KPI), Performance Indicator (PI), Key Initiatives (KI)* dan projek di PPII diselaraskan dan dibentang oleh PPII, Penyelaras Strategik Universiti (PSTU) yang telah dilantik oleh BTU bagi pelan strategik UiTM 2020-2025.

Pengukuran dan pemantauan pencapaian prestasi inisiatif PPII dan objektif strategik Pelan Strategik UiTM (2020-2025) adalah melalui sistem '*UiTM 2025 Strategic Plan*'. Sistem ini digunakan sebagai indeks pencapaian KPI dan PI bagi tahun 2020 hingga 2025.

Cadangan **penambahbaikan** inisiatif PPII dibentang dan dibincang dalam pelbagai saluran komunikasi terutamanya dalam mesyuarat di peringkat strategik (LPU dan SENAT), di peringkat eksekutif (MEU) dan di peringkat operasi seperti Jawatankuasa Pentadbiran Projek (JPeP), Jawatankuasa Pembangunan & Pengurusan Fasiliti (JPPF) serta mesyuarat jabatan seperti Mesyuarat Pengurusan Pejabat Pembangunan Infrastruktur & Infostruktur dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Strategi dan inisiatif penambahbaikan inisiatif PPII disampaikan kepada semua staf PPII dan UiTM melalui mesyuarat serta sesi perbincangan untuk menambah baik proses kerja dan prestasi PPII di peringkat pengurusan dan operasi. Maklumat berkaitan pelaksanaan penambahbaikan **penyampaian perkhidmatan** di PPII dibentangkan dan disebar luas kepada warga UiTM dalam dua peringkat iaitu peringkat UiTM dan peringkat PPII.

## 2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Perancangan Strategik PPII adalah fokus kepada bidang penyampaian perkhidmatan. PPII menggunakan model strategik RMKe-12 UiTM, Objektif Kualiti PPII, analisis SWOT dan Model PDCA seperti **Bukti 1: PPII\_2.2\_PS** semasa pembangunan objektif dan inisiatif Perancangan Strategik PPII.

PPII telah mengadakan mesyuarat **Bukti 1: PPII\_2.2\_PS** untuk menyediakan Perancangan Strategik PPII yang telah disertai oleh semua Pengurusan Kanan di PPII. Hasil mesyuarat tersebut menyenaraikan beberapa inisiatif PPII terkini yang berkaitan dengan bidang **penyampaian perkhidmatan** bagi mencapai objektif Perancangan Strategik PPII (2020-2025). PPII juga telah mengadakan beberapa mesyuarat dan bengkel bersama Pengurusan Kanan dan BTU untuk menghasilkan beberapa inisiatif PPII bagi mencapai objektif Perancangan Strategik PPII (2020-2025). Senarai **objektif dan inisiatif strategik** dalam Perancangan Strategik PPII yang berkaitan dengan perancangan dan pelaksanaan bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan adalah seperti **Bukti 2: PPII\_2.2\_PS**.

Bagi memenuhi keperluan semasa universiti dan negara serta perkembangan teknologi yang semakin pesat, Jabatan Infostruktur telah membangunkan Pelan Strategik Pendigitalan (PSP) UiTM dengan tema “**Pendigitalan Mampan Pemacu GRU 2025**” bagi tempoh 2021-2025 dan pelaksanaan Dasar ICT UiTM versi 2 berkuatkuasa pada 1 April 2021. Dasar, perancangan dan inisiatif strategik ICT yang dirancang seperti **Bukti 3: PPII\_2.2\_PS** bagi menghadapi cabaran ancaman dan jenayah siber serta permintaan perkhidmatan ICT universiti yang komprehensif dengan inovasi perkembangan teknologi semasa yang pantas seperti IR4.0 dan cabaran pandemik covid-19 yang telah memaksa semua lapisan masyarakat tanpa mengira peringkat umur untuk menggunakan teknologi dalam kehidupan dan pekerjaan harian mereka.

PSP UiTM 2021-2025 menetapkan 5 teras strategik (**2**), 4 objektif strategik, 15 program ICT (**3**), 58 projek ICT yang memberi fokus kepada penyampaian perkhidmatan ICT di UiTM seperti **Bukti 4: PPII\_2.2\_PS**. Teras strategik ICT berkenaan menjadi pemacu kepada pemantapan **penyampaian perkhidmatan** PPII bagi menyokong 5 teras utama universiti (**1**), Majlis Pelancaran, sesi mesyuarat dan bengkel bagi keperluan ISP UiTM ini bersama semua kampus seluruh sistem UiTM dilaksanakan melalui inovasi *video conferencing* yang menjimatkan kos.

Sistem ‘*UiTM 2025 Strategic Plan*’ digunakan sebagai indeks pencapaian KPI dan PI bagi inisiatif PPII tahun 2020 hingga 2025 yang mengukur pencapaian prestasi dalam **teras strategik 3 – value-driven performance** iaitu **tema strategik 8 - Smart Campus** iaitu **Digital Campus, Smart Centralised Data Hub** dan **Green Campus** seperti **Bukti 5: PPII\_2.2\_PS**.

Semua Perancangan Strategik PPII ini telah dikongsikan kepada semua warga PPII dan warga UiTM melalui mesyuarat, program dan taklimat yang telah dirancang seperti *Coffee Session* bersama PNC dan pengarah, sesi dialog dan lain-lain.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0054\\_P01\\_PB02\\_20241\\_2.2-Bukti 1.pdf](#)
2. [B0054\\_P01\\_PB02\\_20242\\_2.2-Bukti 2.pdf](#)
3. [B0054\\_P01\\_PB02\\_20243\\_2.2-Bukti 3.0.pdf](#)
4. [B0054\\_P01\\_PB02\\_20244\\_2.2-Bukti 4.pdf](#)
5. [B0054\\_P01\\_PB02\\_20245\\_2.2-Bukti 5.pdf](#)

## 2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Objektif dan inisiatif Perancangan Strategik PPII telah dirancang **sejajar** dengan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (2015-2025) Pengajian Tinggi (**PPPM(PT)**) seperti **Bukti 1: PPII\_2.3\_PS** iaitu memperkukuh infrastruktur untuk menyokong perkembangan ekonomi (*economic growth*) dan menuju kearah pertumbuhan hijau (*green growth*) bagi meningkatkan kemampanan dan daya tahan, bagi membolehkan penyampaian perkhidmatan Infrastruktur kepada universiti dalam **penyampaian perkhidmatan** kepada pelanggan adalah yang terbaik. PPII bertanggungjawab melaksanakan **lonjakan 7, 9 dan 10** seperti **Bukti 1: PPII\_2.3\_PS** dalam **PPPM(PT)**.

**Bukti 2: PPII\_2.3\_PS** menerangkan objektif dan inisiatif **pelan Perancangan Strategik PPII** yang berkaitan dengan perancangan dan pelaksanaan bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan PPII, sejajar dengan **pelan strategik UiTM 2020-2025** serta Pelan Strategik Negara dan Global(1) iaitu *Sustainable Development Goals (SDG) 2030(2)*, *Trend Emerging Technologies*, Wawasan Kemakmuran Bersama (WKB) 2030(3), RMKe-12 Negara(4), MyDIGITAL(5), Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam (PSPSA) 2021-2025(6), Jalinan Digital Negara, Majlis Ekonomi Digital & 4IR Negara, *National Policy on Industry 4.0*, 10 Asas Penting Tentu Hala Tuju Negara, Pelan Antirasuah Nasional dan RMKe-12 Negara.

**Bukti 2: PPII\_2.3\_PS** menggambarkan objektif dan inisiatif Perancangan Strategik PPII yang berkaitan dengan perancangan dan pelaksanaan bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan PPII. Dalam pelan strategik UiTM 2020-2025 (1), PPII bertanggungjawab mengukur pencapaian prestasi dalam **teras strategik 3 – value-driven performance(2)** iaitu **tema strategik 8 - Smart Campus(3)** iaitu *Digital Campus*, *Smart Centralised Data Hub* dan *Green Campus(4)*. PPII mempunyai **1 KPI** dan **5 PI** iaitu **KPI 25** dan **PI 104 sehingga PI 107 dan UiTM Green Centre** yang mengandungi **24 projek** sebagai pengukuran utama pencapaian jangka panjang universiti di peringkat PPII.

Dalam Perancangan Kampus Digital UiTM, Penyampaian Perkhidmatan Infrastruktur PPII adalah ke arah pembangunan lestari dan sistem digital. PPII bertindak sebagai jabatan yang memastikan inisiatif Kampus Hijau dilaksanakan di seluruh cawangan UiTM. Inisiatif-inisiatif ini adalah seperti **Bukti 3: PPII\_2.3\_PS**.

Pembentangan pencapaian sukuan keempat bagi Tahun 2023 dalam Pelaporan Pencapaian Prestasi Universiti yang dihadiri oleh semua Dekan Fakulti, Rektor Kampus dan Ketua Jabatan sebagaimana **Bukti 4: PPII\_2.3\_PS**. Pembentangan ini telah disebar luaskan kepada semua PTJ UiTM melalui pelaporan pencapaian prestasi universiti. Pelaksanaan dan maklumat ini juga dikongsi bersama dengan staf-staf rakan strategik PPII iaitu Pejabat Pembangunan Infrastruktur & Infostruktur dan Bahagian Pengurusan Fasiliti di Kampus-kampus Cawangan dan Fakulti serta PTJ lainnya melalui mesyuarat, program dan taklimat yang telah dirancang seperti Mesyuarat Status Projek bersama cawangan dan *Coffee Session* bersama PNC dan Bengkel Pengukuhan & Pemantapan Pengurusan Fasiliti Bersama Bahagian Pengurusan Fasiliti Kampus Cawangan.

Semua inisiatif Perancangan Strategik PPII telah disebar luaskan kepada semua staf PPII, PTJ dan seluruh cawangan di UiTM melalui amanat TNC, amanat PNC dan lawatan PNC dan Pengarah PPII ke cawangan UiTM bagi penerangan dan pelaksanaan mengenai PSP UiTM 2021-2025 seperti **Bukti 5: PPII\_2.3\_PS**.

Dalam Pelan Strategik UiTM (2020-2025), pelaporan KPI, PI dan KI untuk PPII disebar luas juga kepada semua Ketua Bahagian PPII melalui mesyuarat Pengurusan yang diadakan secara berkala setiap bulan seperti **Bukti 5: PPII\_2.3\_PS**.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_P01\\_PB03\\_20241\\_2.3-Bukti 1.pdf](#)
2. [B0054\\_P01\\_PB03\\_20242\\_2.3-Bukti 2.pdf](#)
3. [B0054\\_P01\\_PB03\\_20243\\_2.3-Bukti 3.pdf](#)
4. [B0054\\_P01\\_PB03\\_20244\\_2.3-Bukti 4.pdf](#)
5. [B0054\\_P01\\_PB03\\_20245\\_2.3-Bukti 5.pdf](#)

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

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

Pemantauan dan pengawalan bagi objektif dan inisiatif strategik PPII melalui **pelbagai saluran komunikasi** terutamanya dalam mesyuarat di peringkat strategik (LPU dan SENAT), eksekutif (MEU) dan diperingkat operasi serta mesyuarat jabatan iaitu MP PPII dan MKSP. Strategi dan inisiatif **penambahbaikan** disampaikan kepada semua staf PPII dan UiTM melalui mesyuarat serta sesi perbincangan untuk menambah baik proses kerja dan prestasi PPII di peringkat pengurusan dan operasi seperti **Bukti 1: PPII\_2.4.1\_PS**.

Perubahan dalam dasar dan hala tuju universiti telah diambil kira oleh pengurusan PPII dalam pelaksanaan Perancangan Strategik. Kejayaan projek dipantau dan disemak semula dengan membuat analisa pengukuran sukuan penilaian prestasi pengurusan projek seperti **Bukti 1: PPII\_2.4.1\_PS**. Penglibatan warga PPII yang menyeluruh dalam bengkel Perancangan Strategik, projek serta inisiatif yang terhasil dan aktiviti penambahbaikan adalah bagi memastikan proses perancangan dan pelaksanaan dapat dilaksanakan dengan berkesan kepada golongan sasaran serta mengambil kira maklumat risiko yang dikenalpasti dan langkah penyelesaian.

PPII memastikan kelancaran pelaksanaan Perancangan Strategik PPII menerusi mekanisme pemantauan dan penilaian yang bersistematik melalui sistem *UiTM Electronic Programme Management Office (UePMO)*, sistem '*UiTM 2025 Strategic Plan*' dan bahagian pengurusan projek fasiliti yang memantau semua projek yang telah dirancang melalui mesyuarat bulanan dan lantikan ahli pasukan bagi setiap projek seperti **Bukti 2: PPII\_2.4.1\_PS**.

Bagi memastikan objektif dan inisiatif strategik dilaksanakan dengan berkesan, PPII telah menggunakan pelan pemantauan melalui pelbagai kaedah seperti dalam **Bukti 3: PPII\_2.4.1\_PS** dan **Bukti 4: PPII\_2.4.1\_PS**.

Kumpulan sasaran dilibatkan dalam proses perancangan penambahbaikan melalui kaedah berikut:

1. Warga PPII diberi kefahaman berkaitan dengan Pelan Perancangan Strategik PPII dan hala tuju PPII, KPI dan penunjuk prestasi yang telah ditetapkan oleh BTU untuk mencapai objektif utama jabatan dan UiTM.
2. Penerangan kepada semua staf PPII melalui perjumpaan, amanat, mesyuarat, pengedaran buku Perancangan Strategik dan taklimat adalah penting bagi merealisasikan dan menjayakan inisiatif yang telah dirangka.
3. Penyediaan Dokumen Dasar Pengurusan Infrastruktur, Dasar Pengurusan Projek, Dasar Pengurusan Ruang, Dasar Pengurusan Fasiliti dan Dasar Pengurusan Tenaga sebagai rujukan utama dalam pengurusan dan pengoperasian jabatan akan memberi kesan kepada pencapaian objektif strategik PPII.

Mekanisma penerangan dan mekanisme melibatkan kumpulan sasaran dalam memberi input penambahbaikan seperti **Bukti 5: PPII\_2.4.1\_PS**.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20241\\_2.4.1-Bukti 1.pdf](#)
2. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20242\\_2.4.1-Bukti 2.pdf](#)
3. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20243\\_2.4.1-Bukti 3.pdf](#)
4. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20244\\_2.4.1-Bukti 4.pdf](#)
5. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20245\\_2.4.1-Bukti 5.pdf](#)

## 2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko merupakan perkara yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan PPII. Sekiranya berlaku sebarang masalah dan halangan semasa projek sedang berjalan, langkah-langkah awal diambil dan dinilai bagi memastikan tiada kegagalan dalam mencapai KPI yang telah ditetapkan UiTM kepada PPII.

PPII telah mengenalpasti dan menyenaraikan **22 risiko** diperingkat strategik untuk dinilai, disediakan mekanisme kawalan dan pengendalian dalam jangka panjang yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik. PPII menyediakan daftar risiko, tahap risiko, kawalan risiko dan pelan tindakan pencegahan telah dilaksanakan mengikut Prosedur Kawalan Risiko dan Peluang seperti **Bukti 1: PPII\_2.4.2\_PS**. Kawalan risiko dan Tindakan pencegahan PPII ditunjukkan dalam **Bukti 2: PPII\_2.4.2\_PS**.

### Perancangan untuk mengatasi risiko

**Bukti 3: PPII\_2.4.2\_PS** Jadual Mesyuarat Risiko PPII seperti senarai di bawah menunjukkan pelan tindakan kawalan risiko yang dilaksanakan PPII berpandukan **Prosedur Kawalan Risiko dan Peluang** dalam **MS ISO 9001:2015** yang secara efektif berjaya mengurangkan kesan risiko terhadap tadbir urus universiti dan PPII UiTM. Pelan tindakan kawalan risiko dan perancangan untuk mengatasinya seperti berikut:

1. Penyediaan laporan keberkesanan tindakan ke atas risiko dan peluang oleh setiap bahagian pada Januari/ Julai.
2. Pengesahan laporan keberkesanan tindakan ke atas risiko dan peluang dan daftar risiko oleh jawatankuasa risiko dan peluang PPII pada Mac/ Oktober.
3. Pemakluman laporan keberkesanan tindakan ke atas risiko dan peluang dalam Mesyuarat Prestasi Jabatan pada Mei/ November.
4. Semakan isu dalaman & luaran dan pengemaskinian daftar risiko oleh setiap bahagian pada September.
5. Pembentangan laporan keberkesanan tindakan ke atas risiko dan peluang kepada MKSP pada Disember.
6. Daftar risiko dan peluang, pelan mitigasi dan keberkesanan tindakan serta tahap risiko disemak dan dinilai oleh Audit Dalam PPII dan Audit SIRIM bagi memastikan risiko PPII diambil tindakan secukupnya pada Ogos/ Disember.

Di dalam mesyuarat MKSP PPII, laporan keberkesanan tindakan ke atas risiko dan peluang dibentangkan dan dibincangkan untuk mencapai keputusan mesyuarat dalam penambahbaikan berterusan seperti **Bukti 4: PPII\_2.4.2\_PS**. Pengurusan PPII juga membuat beberapa audit di PPII, contoh seperti sesi audit dalaman PPII dan sesi audit SIRIM untuk pembaharuan pensijilan MS ISO 9001:2015 bagi pengurusan pembangunan dan pengurusan fasiliti seperti **Bukti 5: PPII\_2.4.2\_PS**.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20241\\_2.4.2-Bukti 1.pdf](#)
2. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20242\\_2.4.2-Bukti 2.pdf](#)
3. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20243\\_2.4.2-Bukti 3.pdf](#)
4. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20244\\_2.4.2-Bukti 4.pdf](#)
5. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20245\\_2.4.2-Bukti 5.pdf](#)



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

PPII membuat penambahbaikan kepada pencapaian perkhidmatan yang tidak mencapai sasaran dan prestasi yang kurang memuaskan dengan melaksanakan mesyuarat secara berjadual, membuat kajian kepuasan pelanggan PPII, membuat analisa pengukuran sukuan penilaian prestasi pengurusan projek, membuat laporan analisa penemuan dan cadangan penambahbaikan. Hasil penemuan analisa ini dikongsikan kepada warga PPII dalam mesyuarat pengurusan PPII secara bulanan, membuat sesi dialog, perjumpaan berkala, mesyuarat analisa risiko dan MKSP secara berkala sebagai usaha meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan PPII kepada UiTM. Pelaksanaan atau penambahbaikan inovasi yang telah dilaksanakan dalam Perancangan Strategik PPII (2020-2025) antaranya adalah:

1. Penubuhan “Group WhatsApp” dalam pemantauan dan penambahbaikan projek strategik PPII 2020-2025 sebagai medium perbincangan antara Pengurusan Kanan dan Pengurus Projek seperti **Bukti 1: PPII\_2.4.3\_PS**.
2. Inisiatif Perancangan Strategik PPII 2020-2025 dilakukan secara berkala iaitu sukuan, tahunan dan mengikut keperluan untuk penambahbaikan berterusan. Bengkel dan mesyuarat semakan semula dilakukan secara tahunan seperti **Bukti 2: PPII\_2.4.3\_PS**.
3. Program Jom-jom Ceria, *Coffee Session* bersama PNC dan Pengarah bersama warga PPII dan Lawatan PNC ke Fasiliti Kampus Cawangan adalah pemantauan secara santai bersama staf PPII seperti **Bukti 3: PPII\_2.4.3\_PS**.
4. Bahagian pengurusan projek menjadi pemantau di dalam projek pembangunan di setiap peringkat jabatan seperti **Bukti 4: PPII\_2.4.3\_PS**.
5. Menjadikan Ketua Unit Kualiti (KUK) sebagai ahli mesyuarat di dalam Mesyuarat Pengurusan PPII: Keterlibatan dalam Mesyuarat Pengurusan memberi ruang sepenuhnya untuk melaporkan perkembangan dari semasa ke semasa, KPI, PI dan SAP serta gerakan kualiti kepada Pengurusan Kanan seperti **Bukti 4: PPII\_2.4.3\_PS**.
6. Laman Web PPII <https://ppii.uitm.edu.my> : Maklumat lengkap berkenaan **penyampaian perkhidmatan** di PPII.
7. Sistem Pengurusan Projek FMS/ *Dashboard* Infrastruktur (Projek Pembangunan/ Fasiliti) adalah **inovasi pemantauan** yang diwujudkan khas bagi memantau program strategik PPII dan Pengurus Projek dapat mengemaskini maklumat projek secara *realtime* seperti **Bukti 5: PPII\_2.4.3\_PS**.
8. Membuat kajian kepuasan pelanggan PPII kepada warga UiTM dan pihak ketiga.
9. Membuat analisa pengukuran sukuan penilaian prestasi perkhidmatan Pejabat Pembangunan Infrastruktur & Infostruktur.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20241\\_2.4.3-Bukti 1.pdf](#)
2. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20242\\_2.4.3-Bukti 2.pdf](#)
3. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20243\\_2.4.3-Bukti 3.pdf](#)
4. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20244\\_2.4.3-Bukti 4.pdf](#)
5. [B0054\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20245\\_2.4.3-Bukti 5.pdf](#)



## 2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Amalan dan pembudayaan Kepimpinan Kanan dalam menggerakkan jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik PPII yang telah dirancang bagi tumpuan **penyampaian perkhidmatan** di PPII antaranya adalah perjumpaan, amanat, taklimat penting, mesyuarat dan lawatan berjadual dan tidak berjadual. PPII juga ada melaksanakan mesyuarat khas/ krisis untuk menangani sebarang kejadian yang di luar jangkaan. Senarai di **Bukti 1: PPII\_2.5\_PS** adalah sebahagian daripada aktiviti yang telah dilaksanakan oleh Pengurusan Kanan PPII.

Mesyuarat Pejabat Pembangunan Infrastruktur & Infostruktur dengan Bahagian Pengurusan Fasiliti Cawangan yang dipengerusikan oleh PNC telah diadakan pada 27 Mac 2023 dan 16 Oktober 2023 adalah untuk memastikan amalan dan pembudayaan dalam menggerakkan Jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik PPII ini dibudayakan di semua seluruh Bahagian Pengurusan Fasiliti (BPF) Kampus Cawangan. Hasil daripada bengkel tersebut bersama data-data pemantauan aduan dari Dashboard Aduan Fasiliti seperti **Bukti 2: PPII\_2.5\_PS** digunakan untuk penambahbaikan perancangan strategik PPII.

Hasil bengkel antara Pejabat Pembangunan Infrastruktur & Infostruktur bersama Bahagian Pengurusan Fasiliti Cawangan tersebut bersama data-data aduan dan hasil penemuan Audit Dalam PPII tahun 2023 pada 30 November hingga 2 November 2023 dan MKSP 2023 pada 26 Februari 2024, Pengurusan Kanan PPII telah membuat beberapa penambahbaikan dan inovasi seperti **Bukti 2: PPII\_2.5\_PS** untuk memastikan objektif dan inisiatif strategik PPII dicapai.

Amalan dan pembudayaan PPII dalam Perancangan Strategik bagi penyampaian perkhidmatan PPII ini turut menjadi contoh dan rujukan oleh Universiti Malaysia Pahang, Bahagian Pengurusan Levi Sektor Kontraktor & Levi Ibu Pejabat CIDB & Universiti Teknologi Malaysia seperti **Bukti 3: PPII\_2.5\_PS**. Kajian Kepuasan Pelanggan turut dijadikan amalan dan pembudayaan dalam pelaksanaan Perancangan Strategik bagi mendapat maklumbalas terhadap penyampaian perkhidmatan yang disediakan oleh PPII. Inovasi Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan PPII (<https://fms.uitm.edu.my/soalselidik/>) telah dihasilkan seperti **Bukti 4: PPII\_2.5\_PS**.

Melalui inisiatif strategik PPII juga telah berjaya menghasilkan inovasi melalui Kumpulan Inovatif & Kreatif (KIK) PPII yang telah menyertai pertandingan inovasi peringkat negeri Selangor sehingga peringkat antarabangsa iaitu Anugerah Inovasi Negeri Selangor (AINS), Anugerah DNA Inovasi Sektor Awam (ADISA), Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif Sektor Awam (KIKSA), MPC Showcase on Productivity Improvement Initiatives 2023 dan layak untuk menyertai International Convention on Quality Control Circles (ICQCC) seperti **Bukti 5:PPII\_2.5\_PS**.

Kepimpinan Kanan PPII sentiasa peka dan memahami bahawa amalan dan pembudayaan sangat penting bagi memastikan pencapaian objektif dan inisiatif strategik dapat dicapai seperti dirancang. Melalui aktiviti-aktiviti seperti mesyuarat dan lawatan yang dinyatakan, Kepimpinan Kanan akan memastikan semua peringkat pengurusan dilibatkan dalam memastikan amalan dan pembudayaan dilaksanakan di semua peringkat staf.

Secara keseluruhannya, Kepimpinan Kanan PPII sentiasa memastikan amalan dan pembudayaan penambahbaikan berterusan dalam menggerakkan Jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik penyampaian perkhidmatan PPII bagi memastikan sistem penyampaian yang terbaik kepada pelanggan dapat diberikan.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_P01\\_PB05\\_20241\\_2.5-Bukti 1.pdf](#)
2. [B0054\\_P01\\_PB05\\_20242\\_2.5-Bukti 2.pdf](#)

3. [B0054\\_P01\\_PB05\\_20245\\_2.5-Bukti 3.pdf](#)
4. [B0054\\_P01\\_PB05\\_20244\\_2.5-Bukti 4.pdf](#)
5. [B0054\\_P01\\_PB05\\_20245\\_2.5-Bukti 5.pdf](#)

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

### **3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Tumpuan kepada **pelanggan** antara aspek yang diberi perhatian serius oleh PPII. Ini adalah bagi memastikan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan sentiasa dipertingkatkan dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan. Penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan bukan sahaja tertumpu kepada penambahbaikan sistem dan proses kerja sahaja, malah perhatian yang sewajarnya juga perlu diberi kepada aspek meningkatkan jalinan hubungan antara organisasi dengan pelanggan-pelanggannya.

Justeru itu, **Pengurusan Perhubungan Pelanggan** telah diperkenalkan di dalam pengurusan PPII bagi meningkatkan jalinan hubungan organisasi dan pelanggan seterusnya bagi memenuhi kehendak dan jangkaan pelanggan yang semakin meningkat. **Pengurusan Perhubungan Pelanggan** adalah satu pendekatan holistik untuk menawarkan perkhidmatan melalui pengurusan interaksi dan perhubungan yang **cekap antara organisasi dan pelanggan**.

Pendekatan ini memberi fokus kepada penyampaian perkhidmatan berteraskan keperluan pelanggan di mana pelanggan diberi layanan sebagai individu bukannya sebagai salah satu komponen dalam proses penyampaian perkhidmatan. Penglibatan pelanggan turut diambil kira dalam merekabentuk perkhidmatan agar perkhidmatan yang ditawarkan dapat memenuhi kehendak dan memberi kepuasan kepada mereka.

Selaras dengan **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA, Bilangan 1, 2008)** berkaitan Pengurusan Perhubungan Pelanggan yang cekap dan berkesan serta penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan, PPII mengambil pendekatan ***delighting the customer*** dalam penyampaian perkhidmatannya. Konsep ini memastikan perkhidmatan yang diberi sentiasa melebihi jangkaan pelanggan dan memenuhi ciri-ciri kualiti melalui tiga kategori, iaitu **fizikal, penyampaian dan emosi**.

Selain itu, PPII sentiasa mengamalkan penambahbaikan yang berterusan dengan menggunakan pendekatan PDCA dalam memastikan mutu perkhidmatan sentiasa dipertingkatkan. Proses penambahbaikan ini tidak terhad kepada sistem dan proses kerja sahaja tetapi ianya merangkumi penambahbaikan jalinan hubungan antara PPII dengan pelanggan-pelanggannya.

Perancangan (**P-Plan**) program dan inisiatif penambahbaikan adalah berdasarkan analisa bisnes semasa, maklum balas pelanggan yang dikumpul melalui sistem secara atas talian aduan fasiliti (e-Aduan) dan Maklumbalas Pelanggan PPII. Melalui kemudahan teknologi juga PPII mendapatkan maklumbalas dari kajian yang dibuat melalui platform Google. Hasil maklumbalas dianalisa untuk tujuan penambahbaikan yang dilaksanakan secara berperingkat (**D-Do**).

Penambahbaikan tersebut akan dianalisa (**C-Check**) bagi melihat kesan penyampaian perkhidmatan atas inisiatif yang telah dilaksanakan. Sekiranya masih tidak memenuhi jangkaan pelanggan, PPII akan bersedia untuk perancangan penambahbaikan seterusnya. Semakan (**A-Action**) ke atas perancangan akan dibuat dan dilaporkan kepada **pengurusan PPII setiap sukuan tahun** manakala pelaporan di **peringkat strategik akan dilaksanakan secara tahunan**.

## 3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan *delighting the customer* yang diterapkan dalam penyampaian perkhidmatannya yang mengfokuskan tiga kategori seperti di dalam pembuktian **Rajah 3.2 (a) : Ciri-ciri Kualiti Perkhidmatan Pelanggan**. Proses PDCA yang diterangkan pada ringkasan eksekutif di atas digambarkan melalui bukti pada **Rajah 3.2 (b) : Proses Penambahbaikan Berterusan Penyampaian Perkhidmatan PPII** yang disertakan.

### 3.2.1 Kaedah Mengenalpasti Kumpulan Sasar

Di dalam mengenal pasti kumpulan sasaran PPII bagi bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan, PPII mengambil pendekatan untuk memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan. PPII sentiasa memantau dan mengkaPPII semula maklumat berkaitan pihak yang berkepentingan dan keperluan mereka yang relevan kepada Jabatan bagi tujuan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan secara berterusan dan sistematik.

Bagi memberikan penyampaian perkhidmatan yang efisien dua (2) kumpulan sasaran telah dikenalpasti iaitu pelanggan dalaman dan pelanggan luaran. Pelanggan dalaman merupakan staf yang berkhidmat di UiTM yang terdiri daripada akademik dan pentadbiran. Pelajar ditakrifkan sebagai pelajar yang sedang mengikuti program/ kursus di UiTM. Manakala pelanggan luaran adalah dari kalangan orang awam, pembekal, pihak berkuasa tempatan serta agensi kerajaan. **Rujuk rajah 3.2.1: Tafsiran pelanggan PPII.**

PPII menumpukan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan strategik yang terdiri dari Pusat Tanggungjawab (PTJ) yang memerlukan perkhidmatan dan juga perkongsian pengetahuan di dalam penyediaan infrastruktur samada secara fizikal mahupun kepakaran di bidang pembangunan dan pengurusan fasiliti.

Bagi menyokong kelestarian kampus hijau beberapa inisiatif dan inovasi telah dihasilkan. Tumpuan perkhidmatan berasaskan teknologi telah menjadi **tulang belakang** kepada penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan yang lebih efisien seiring dengan Pelan Strategik UiTM 2025.

Keperluan pelanggan akan lebih difahami dan dikenalpasti melalui pemetaan kepada fungsi dan perkhidmatan yang diberikan oleh setiap jabatan/bahagian di bawah PPII. Melalui pemetaan dan pembahagian tersebut, kehendak atau jangkaan pelanggan akan diperolehi, seterusnya maklumat ini akan digunakan di dalam merangka Pelan Strategik PPII dengan memastikan:

3.2.1.1 Keperluan pelanggan, serta keperluan berkanun dan peraturan yang terpakai ditentukan, difahami serta dipenuhi secara tekal;

3.2.1.2 Risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuran produk dan perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan dinyatakan; dan

3.2.1.3 Fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan.

### 3.2.2 Kumpulan Sasar Berdasarkan Bidang Tumpuan

Sepertimana diterangkan di bahagian 3.2.1, penentuan keperluan pelanggan di PPII bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang menyeluruh kepada warga UiTM adalah **berdasarkan pemetaan kepada perkhidmatan dan fungsian** Jabatan/Bahagian di PPII, maka **Jadual 3.2.2 : Senarai Kumpulan Sasar Berdasarkan Perkhidmatan** adalah ringkasan maklumat Jabatan/Bahagian di PPII beserta fungsian, kumpulan sasaran dan pemegang taruh bagi menjelaskan lagi penentuan kumpulan sasaran berdasarkan bidang tumpuan.

PPII komited dalam menyediakan perkhidmatan kepada semua pelanggan melalui aduan dan maklumbalas pelanggan yang merupakan keutamaan bagi keperluan dan peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan PPII melalui bukti **rujuk rajah 3.2.3 Lawatan Kerja PNC Pembangunan ke Fakulti dan Cawangan.**

## **SENARAI BUKTI:**

1. [B0054\\_T01\\_TB02\\_20241\\_Rajah 3.2a Ciri-ciri Kualiti Perkhidmatan Pelanggan.pdf](#)
2. [B0054\\_T01\\_TB02\\_20242\\_Rajah 3.2b Proses Penambahbaikan Berterusan Penyampaian Perkhidmatan PPII.pdf](#)
3. [B0054\\_T01\\_TB02\\_20243\\_Rajah 3.2.1 Tafsiran pelanggan PPII.pdf](#)
4. [B0054\\_T01\\_TB02\\_20244\\_Jadual 3.2.2 Senarai Kumpulan Sasar Berdasarkan Perkhidmatan.pdf](#)
5. [B0054\\_T01\\_TB02\\_20245\\_Rajah 3.2.3 Lawatan Kerja PNC Pembangunan ke Fakulti dan Cawangan..pdf](#)

### 3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

#### 3.3.1 Bagaimana Data Dikumpul, Disimpan dan Dikenalpasti

Pengumpulan maklumat bagi pelanggan adalah diperlukan bagi memastikan PPII dapat menyempurnakan keperluan pelanggan tersebut dengan sebaik mungkin dan secara sistematik. Semua maklumat adalah dikumpul melalui sistem yang dibangunkan khas berdasarkan tumpuan penyampaian perkhidmatan seperti dijelaskan di dalam **Jadual 3.3.1(a): Pengumpulan Data Mengikut Bidang Tumpuan dan Jadual 3.3.1(b): Paparan Skrin Sistem Bagi Pengumpulan Data**.

Sistem yang dibangunkan mengikut bidang tumpuan telah diperluaskan penggunaannya kepada seluruh sistem UiTM bagi memastikan pengumpulan maklumat yang dibuat adalah merangkumi keseluruhan pelanggan PPII. Perincian perluasan sistem adalah merujuk kepada **Jadual 3.3.1(c): Kaedah Pengumpulan Maklumat Kumpulan Sasar**.

Data-data yang dikumpul akan dijadikan input kepada perancangan strategik jabatan bagi memastikan objektif strategik yang dirancang adalah seiring dengan keperluan pelanggan.

#### 3.3.2 Nyatakan bagaimana pengurusan melibatkan kumpulan sasaran dalam pelaksanaan bidang tumpuan pilihan.

Inisiatif Perancangan Strategik PPII yang berkaitan penyampaian perkhidmatan telah dilaksanakan oleh PPII dengan memastikan penglibatan pelanggan di dalam bidang tumpuan tersebut. Penglibatan ini adalah bertujuan bagi meningkatkan lagi tahap perkhidmatan yang diberikan oleh PPII kepada pelanggan.

Kaedah penglibatan pelanggan adalah melalui perkhidmatan kaunter pertanyaan di Kompleks PPII dan pengoperasian Bilik Gerakan Krisis. Ini adalah kaedah yang sangat berkesan bagi penambahbaikan kualiti penyampaian perkhidmatan yang berterusan. **Rujuk rajah 3.3.2(a): Kaedah Penglibatan Pelanggan**.

Sejajar dengan halatuju universiti ke arah *Globally Renowned University, Locally Rooted (GRU) 2025*, PPII lebih memfokuskan kepada perkhidmatan yang menjurus kepada kelestarian kampus hijau iaitu dengan menubuhkan *UiTM Green Center*. UGC telah ditubuhkan bagi mendokong dan memperkasa aktiviti kelestarian universiti melalui pelbagai inisiatif diantaranya ialah penyampaian maklumat perkhidmatan tenaga kepada pelanggan melalui hebahan emel. **Rujuk rajah 3.3.2(b): Inisiatif UGC**.

Komitmen pengurusan PPII di dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan melalui penyediaan Infrastruktur yang mantap dengan peluasan penggunaan sistem dan aplikasi secara web atau secara *mobile*. Selain itu, perkhidmatan PPII diperluaskan dengan menjadi pakar rujuk bagi pelanggan untuk mendapatkan maklumat penyelidikan dalam bidang yang berkaitan. **Rujuk rajah 3.3.2(c): PPII sebagai pakar rujuk pelanggan**.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_T01\\_TB03\\_20241\\_Jadual 3.3.1 Pengumpulan Data Mengikut Bidang Tumpuan dan Paparan Skrin Sistem Bagi Pengumpulan Data.pdf](#)
2. [B0054\\_T01\\_TB03\\_20242\\_Jadual 3.3.1c Kaedah Pengumpulan Maklumat Kumpulan Sasar.pdf](#)
3. [B0054\\_T01\\_TB03\\_20243\\_Rajah 3.3.2\(a\) Kaedah Penglibatan Pelanggan.pdf](#)
4. [B0054\\_T01\\_TB03\\_20244\\_Rajah 3.3.2b Inisiatif UGC.pdf](#)
5. [B0054\\_T01\\_TB03\\_20245\\_Rujuk rajah 3.3.2c PPII sebagai pakar rujuk pelanggan.pdf](#)

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

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

Pelaksanaan penyampaian perkhidmatan infrastruktur yang mantap kepada pelanggan di keseluruhan UiTM merupakan sasaran utama **PPII**. Penyampaian Perkhidmatan yang disediakan adalah bertujuan memberi kepuasan yang optimum kepada pelanggan. **PPII** menghargai keterlibatan dan sinergi antara PPII dan pelanggan. Penghargaan berbentuk saguhati atau majlis keraian diberikan kepada tenaga kerja PPII sebagai suntikan semangat dan motivasi di dalam melaksanakan deskripsi tugas yang diamanahkan. **Jadual 3.4.1 (a) : Majlis Apresiasi PPII**

Perincian penambahbaikan atau ganjaran yang diperolehi oleh pelanggan melalui pelaksanaan penyampaian perkhidmatan ada dinyatakan di dalam **Jadual 3.4.1(b): Ganjaran Kepada Kumpulan Sasar**.

**PPII** sentiasa berusaha untuk meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan melalui maklumbalas yang diterima dari pelanggan. Maklumbalas dari pelanggan ini perlu direkod dan diurus dengan sistematik agar ianya boleh dijadikan input untuk penambahbaikan yang berterusan. **PPII** juga melaksanakan mekanisme pemantauan maklumbalas berkaitan penyampaian perkhidmatan melalui emel dan surat. Semua maklumbalas direkod dan dianalisis bagi mengenalpasti tindakan yang bersesuaian untuk dilaksanakan samada melalui penyelesaian jangka pendek atau jangka panjang.

Pengumpulan data maklumbalas dilaksanakan secara atas talian iaitu melalui sistem e-Aduan Fasiliti, selain dari maklumbalas pelanggan **PPII** yang dilaksanakan secara tahunan. Antara inisiatif adalah dengan memastikan terdapat kemudahan maklumbalas dari pengguna pada sistem aduan setiap kali tindakan ke atas aduan diselesaikan oleh pihak **PPII**. **Rujuk Rajah 3.4.1(c) Skrin e-Aduan, e-Ruang, eMajlis, eProjek, myUiTMphone dan mySPB**.

Keupayaan PPII untuk menyelesaikan sesuatu kes dalam mana-mana aduan adalah bergantung kepada maklumat, bukti dan fakta yang diberikan. Oleh itu tidak semua penyelesaian aduan akan memberikan keputusan yang memuaskan kepada semua pihak yang berkepentingan. Jika pengguna/pengadu tidak berpuas hati dengan keputusan penyelesaian aduan, pengguna/pengadu boleh memberikan bukti/ maklumat lanjut sekiranya berkenaan bagi membantu penghasilan penyelesaian aduan yang lebih memuaskan. **Rujuk Rajah 3.4.1(d) Pembuktian Laporan dari e-Aduan Memuaskan**

PPII telah menganjurkan Program Baja Kompos Sisa Makanan kepada warga UiTM. Tujuan program ini dijalankan adalah memberi pendedahan dan pengetahuan kepada warga kampus bagi penghasilan baja kompos dari sisa makanan dan dalam masa sama kita dapat membantu mengurangkan pembaziran sisa makanan serta membantu mengurangkan lambakan sisa makanan di tapak pelupusan. **Rujuk Rajah 3.4.1(e) Program Baja Kompos Sisa Makanan**.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20241\\_Jadual 3.4.1a Majlis Apresiasi PPII.pdf](#)
2. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20242\\_Jadual 3.4.1b Penambahbaikan Ganjaran Kepada Pelanggan.pdf](#)
3. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20243\\_Rujuk Rajah 3.4.1 c Skrin e-Aduan, e-Ruang, eMajlis, eProjek, myUiTMphone dan mySPB..pdf](#)
4. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20244\\_Rujuk Rajah 3.4.1\(d\) Pembuktian Laporan dari e-Aduan Memuaskan.pdf](#)
5. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20245\\_Rajah 3.4.1 e Program Baja Kompos Sisa Makanan.pdf](#)

### 3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PPII terdedah kepada pelbagai ancaman yang boleh menyebabkan gangguan untuk menyokong UiTM menjadi *Globally Renowned University, Locally Rooted* (GRU). Oleh itu, ketidakpastian yang berpunca daripada perkara-perkara melibatkan isu, proses kerja, peristiwa atau kesan risiko perlulah diurus dengan sebaiknya agar kelangsungan perkhidmatan PPII dapat diteruskan.

**Pengurusan risiko** merupakan satu proses menyeluruh di mana ia dilaksanakan di semua peringkat UiTM. Ia merangkumi proses mengenal pasti peristiwa yang mungkin atau akan berlaku serta tindakan kawalan yang dilaksanakan agar dapat memberi jaminan munasabah ke arah pencapaian objektif PPII. PPII sentiasa memastikan daftar risiko dikemaskini sekurang-kurang dua (2) kali setahun dimana pemantauan pengemaskinian status tindakan dan juga kawalan daftar risiko telah dilaksanakan melalui mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko PTJ. **Rujuk 3.4.2 (a) iaitu Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko PTJ Bil 1/2023 dan 3.4.2 (b) Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko PTJ Bil 2/2023** . Pihak pengurusan PPII juga memastikan pemantauan terhadap kaedah kawalan risiko dilaksanakan agar tahap skala risiko dapat dikurangkan. **Rujuk 3.4.2 (c) Bilangan daftar risiko tahun dari tahun 2021 sehingga 2023 dan Rujuk 3.4.2 (d) iaitu perbandingan tahap skala risiko dari tahun 2021 sehingga 2023.**

Selain daripada mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko, kaedah pemantauan yang dilaksanakan juga melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Antara risiko yang telah dikenalpasti berdasarkan kepada bidang tumpuan iaitu Kelewatan penyediaan projek dan Projek tidak mencapai kehendak pelanggan bagi kerja-kerja specialist. Selain itu juga, Kegagalan pengurusan aduan, penyelenggaraan dan pembaikan, Pokok tumbang, tanah runtuh, banjir dan keretakan struktur dan bangunan serta Gangguan bekalan air dan elektrik memberi impak kepada pelanggan. Justeru itu, tindakan kawalan bagi memastikan risiko yang dikenalpasti dapat diuruskan dengan baik dan berkesan ada dinyatakan di **Jadual 3.4.2 (e): Senarai Risiko Terhadap Bidang Tumpuan.**

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20241\\_Rujuk 3.4.2 a Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko PTJ.pdf](#)
2. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20242\\_Rujuk 3.4.2 b Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko PTJ.pdf](#)
3. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20243\\_3.4.2 c Bilangan daftar risiko tahun dari tahun 2021 sehingga 2023.pdf](#)
4. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20244\\_3.4.2 d iaitu perbandingan tahap skala risiko dari tahun 2021 sehingga 2023.pdf](#)
5. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20245\\_Jadual 3.4.2 e Senarai Risiko Terhadap Bidang Tumpuan..pdf](#)



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

**PPII** sentiasa mengutamakan keperluan dan kepuasan pelanggan. Bagi menentukan keperluan dan kehendak pelanggan dipenuhi, **PPII** telah menyediakan platform Kajian Kepuasan Pelanggan terhadap perkhidmatan Infrastruktur yang disediakan kepada pelanggan. Platform ini juga berperanan sebagai kaedah bagi mendapatkan cadangan atau pendapat pelanggan berkaitan perkhidmatan Infrastruktur.

Antara kaedah lain yang digunakan untuk mendapatkan maklumbalas dan cadangan pelanggan dengan tujuan untuk menambahbaik perkhidmatan ialah melalui Sistem Maklumbalas Pelanggan, Sesi perbincangan/mesyuarat turut diadakan bagi membincangkan dan menganalisis aduan dari pelanggan. **Rujuk 3.4.3 (a) Minit Mesyuarat Operasi**. Perjumpaan PNC(P) dan pengurusan kanan **PPII** bersama pelanggan juga merupakan satu platform untuk mendengar dan mengkaji kepuasan pelanggan, **rujuk 3.4.3 (b) program lawatan Penolong Naib Canselor Pembangunan**. Selain itu juga, sesi audit dalam dan juga sesi audit yang dilaksanakan oleh pihak ketiga antara platform untuk mengkaji dan menambahbaik tumpuan kepada pelanggan. **Rujuk 3.4.3 (c) Audit Dalam & Audit SIRIM ISO**.

Kajian Kepuasan Pelanggan terhadap perkhidmatan **PPII** dilaksanakan setiap tahun. Analisa maklumbalas kajian tersebut dibentangkan di Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) atau mesyuarat yang setara dengannya selaras dengan sasaran objektif kualiti **PPII** iaitu 80% kajian kepuasan pelanggan memuaskan bagi tempoh setahun. Hasil analisa kajian kepuasan pelanggan **PPII** bagi tahun 2023 adalah sebanyak 95.69% bagi perkhidmatan infrastruktur. Ini menunjukkan **PPII** telah berjaya mencapai sasaran objektif kualiti. **Rujuk 3.4.3(d): Analisa Pencapaian Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan tahun 2023**

Kajian Kepuasan Pelanggan **PPII** mengikut KPI UiTM 2025 terhadap perkhidmatan Infrastruktur bagi tahun 2023 telah ditetapkan sebanyak 90% dan ianya telah melebihi sasaran. Bagi memperkasa penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan, **PPII** menunjukkan komitmen yang tinggi dalam mengambil tindakan terhadap maklumbalas pelanggan ini termasuklah hasil penemuan daripada sesi audit yang dilaksanakan samada audit dalam atau audit daripada pihak ketiga. Semua tindakan penambahbaikan maklumbalas ini akan dibentangkan, dibincangkan dan diluluskan di Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan mesyuarat pengurusan **PPII**. **Rujuk 3.4.3(e): Keratan Minit Mesyuarat MKSP Bil.1/2023**.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20241\\_Lampiran 3.4.3 a Keratan Minit Mesyuarat Operasi.pdf](#)
2. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20242\\_Lampiran 3.4.3 b Program lawatan Penolong Naib Canselor Pembangunan.pdf](#)
3. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20243\\_Lampiran 3.4.3 c Audit Dalam & Audit SIRIM ISO.pdf](#)
4. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20244\\_3.4.3 d Analisa Pencapaian Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan tahun 2023.pdf](#)
5. [B0054\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20245\\_3.4.3 e Keratan Minit Mesyuarat MKSP Bil.1.2023.pdf](#)

### 3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PPII sentiasa berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang cemerlang selaras dengan kepesatan perkembangan teknologi. Gelombang teknologi digital telah mendorong kerajaan, UiTM dan PPII untuk mengadaptasikan pendigitalan dalam urusan kehidupan seharian. PPII tidak mampu bersaing dan akan ketinggalan sekiranya PPII tidak bersedia untuk berubah. Maklumbalas yang diberikan oleh pelanggan PPII adalah merupakan ukuran utama untuk PPII membuat tindakan penambahbaikan. Penambahbaikan berterusan melalui pelbagai langkah dan kaedah telah mencetuskan inovasi terhadap sistem sedia ada di PPII seperti menaik taraf sistem supaya lebih berinteraktif terhadap aduan pelanggan dan memastikan tindakan penyelesaian dapat diambil dengan segera. Inovasi yang terhasil adalah seperti di **Jadual 3.5(a): Keberkesanan Tindakan dan Inovasi Terhasil Dari Pengukuran Kepuasan Pelanggan**.

Selain itu, PPII juga mempunyai **inovasi** ke arah kelestarian kampus hijau dengan keterlibatan penarafan di peringkat nasional dan antarabangsa. Antara inovasi yang telah dihasilkan adalah projek pemasangan solar berskala besar (LSSPV) di tanah UiTM Dungun dan Segamat serta pemasangan solar berbumbung. **Rujuk rajah 3.5(b): Projek Solar Berskala besar**.

PPII menganjurkan Program Gotong Royong Perdana serentak di 34 kampus universiti di seluruh negara dengan merekodkan penyertaan seramai 35,685 orang yang terdiri dari pelajar, kakitangan, dan orang awam yang mana sasaran awal penyertaan adalah 25,000 orang. UiTM mencatat sejarah dalam Malaysia Book of Records (MBR) menerusi program tersebut. Rekod ini juga menjulang nama universiti seiring dengan agenda Pelan Strategik UiTM 2025. **Rujuk rajah 3.5(c): Program Gotong Royong Perdana**

Dalam pada itu, PPII melaksanakan program One to One Tree melalui Program Penghijauan Malaysia yang mana merupakan satu program penanaman pokok menggantikan pokok yang tua dan menghijaukan kawasan di dalam UiTM dengan menambah penanaman pokok selari dengan Kempen Penanaman 100 juta Pokok di bawah Kementerian Tenaga dan Sumber Asli. Program ini melibatkan seluruh kampus UiTM secara serentak di mana ia merupakan satu inisiatif penanaman pokok bagi mengekalkan kehijauan kampus dan berimpak tinggi untuk UiTM dan warganya . **Rujuk rajah 3.5(d): Program Penanaman Pokok**

PPII juga mewujudkan Pusat Kitar Semula yang mana bertujuan untuk mengurangkan sekurang-kurangnya 5% daripada keseluruhan sampah, menjimatkan kos pelupusan, mengelakkan berlakunya kejadian sampah longgok dan haram serta mendidik warga UiTM tentang kepentingan kitar semula. **Rujuk rajah 3.5(e): Pusat Kitar Semula UiTM Shah Alam**

Kualiti penyampaian perkhidmatan adalah satu cabaran bagi setiap organisasi seperti PPII yang sentiasa menawarkan fasiliti dan perkhidmatan yang terbaik di dalam seluruh sistem UiTM. Perhatian yang sepenuhnya dan komited terhadap sesuatu isu penting untuk meningkatkan kecekapan di dalam sistem penyampaian perkhidmatan PPII agar tahap kepuasan pelanggan dapat dicapai.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_T01\\_TB05\\_20241\\_Jadual 3.5 a Keberkesanan Tindakan dan Inovasi Terhasil Dari Pengukuran Kepuasan Pelanggan.pdf](#)
2. [B0054\\_T01\\_TB05\\_20242\\_Rujuk rajah 3.5 b Projek Solar Berskala Besar.pdf](#)
3. [B0054\\_T01\\_TB05\\_20243\\_Rujuk rajah 3.5 c Program Gotong Royong Perdana 2023.pdf](#)
4. [B0054\\_T01\\_TB05\\_20244\\_Rujuk rajah 3.5 d Program Penanaman Pokok.pdf](#)
5. [B0054\\_T01\\_TB05\\_20245\\_Rujuk rajah 3.5 e Pusat Kitar Semula.pdf](#)



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

### **4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Secara keseluruhan, **PPII berjaya** menerapkan pendekatan **sistematik** dalam pengukuran, analisis, dan pengurusan pengetahuan, serta berkomitmen untuk **mencapai matlamat strategik Universiti GRU 2025 melalui inovasi** dan penambahbaikan berterusan melalui kaedah seperti berikut : -

#### **Pendekatan Sistematik**

Untuk **mencapai matlamat Universiti GRU 2025** yang mengutamakan **Kampus Pintar dan Kampus Hijau**, Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) telah mengimplementasikan pendekatan sistematik dalam pengukuran, analisis, dan pengurusan pengetahuan. **Pendekatan ini melibatkan empat langkah utama: Perancangan (Plan), Pelaksanaan (Do), Pemantauan (Check), dan Tindakan Penambahbaikan (Act)**, dengan penekanan pada **inovasi dan adaptasi** berdasarkan data yang diperoleh.

#### **Perancangan**

**Perancangan PPII** melibatkan penetapan tumpuan utama untuk **pengukuran iaitu Hasil Operasi, Sumber Manusia, dan Prestasi Kewangan**. PPII merancang untuk **memantau dan menganalisis pencapaian** berdasarkan **Key Performance Indicators (KPI) dan Objektif Kualiti**. Pengukuran pencapaian ini **penting untuk memastikan perkhidmatan** yang disediakan selari dengan **Teras Perancangan Strategik UiTM**. Data dan maklumat yang dikumpulkan digunakan untuk **menentukan strategi dan tindakan** yang perlu diambil **dalam mencapai objektif universiti**.

#### **Pelaksanaan**

**Pelaksanaan** melibatkan **penggunaan kaedah Unsur Proses Tunggal** menurut standard MS ISO 9001:2015 untuk **mengenal pasti Input, proses Kawalan, dan Output**. PPII menggunakan **input dari maklum balas pelanggan, operasi, dan kepakaran staf** untuk menjalankan **aktiviti kawalan dan pemantauan**. Kaedah ini membantu dalam **memastikan prestasi yang baik** dan memenuhi **jangkaan pengguna**. PPII juga **melaksanakan pelbagai aktiviti** seperti **bengkel, pelaksanaan Manual Prosedur Kerja (MPK), dan mesyuarat** untuk menyelaraskan **pelaksanaan fungsi PPII di seluruh kampus UiTM**.

#### **Pemantauan**

**Pemantauan dilakukan secara berkala** melalui **analisis data dan laporan prestasi**. PPII **memantau pencapaian hasil operasi, sumber manusia, dan prestasi kewangan** melalui **pelaporan bulanan dan mesyuarat pengurusan**. **Analisis ini memastikan bahawa pencapaian melebihi sasaran dan disahkan melalui audit dalaman dan luaran**. **Pemantauan juga merangkumi analisis penggunaan tenaga dan sumber lain dalam konteks Kampus Pintar dan Hijau, serta pengukuran kepuasan pelanggan** untuk memastikan **tahap penyampaian perkhidmatan yang tinggi kepada pelanggan**.

#### **Tindakan Penambahbaikan (Act)**

Berdasarkan hasil **pemantauan dan analisis**, **tindakan penambahbaikan** dilaksanakan untuk **meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan**. Ini termasuk **pembaharuan prosedur, pengwujudan sistem e-Aduan, dan pemurnian Manual Prosedur Kerja**. PPII juga **memperkenalkan inovasi** dalam proses kerja seperti **Jawatankuasa Khas Penilaian Teknikal dan Harga (JKPTH-PFI)** untuk **menjimatkan kos**. Penambahbaikan ini berfokus kepada **meningkatkan prestasi dan menyesuaikan dengan keperluan** yang berubah-ubah serta standard terkini.

### **Perluasan dan Integrasi**

**PPII aktif** dalam **menyokong strategi GRU 2025** melalui **pelaksanaan aktiviti** yang **menyokong Kampus Pintar dan Hijau**. Pelaporan **aktiviti kepimpinan, mesyuarat bersama wakil kampus, dan analisis bulanan** menunjukkan komitmen dalam **memperbaiki perkhidmatan dan menyokong matlamat universiti**. Selain itu, **PPII dijadikan pakar rujuk** oleh pihak luar, dengan **pelbagai aktiviti dan projek** yang menjadi **contoh amalan terbaik di peringkat nasional dan antarabangsa**.

### **Pembelajaran dan Pengurusan Risiko**

**PPII menguruskan data secara manual dan melalui aplikasi sistem**, dengan **fokus pada analisis risiko** menggunakan **kaedah matriks**. **Pelan pengurusan risiko yang dibangunkan** memastikan **tindakan pencegahan yang efektif** untuk **menghadapi kemungkinan risiko**. PPII juga melaksanakan **langkah-langkah inovatif dan penambahbaikan berterusan** berdasarkan **hasil analisis dan maklum balas** untuk meningkatkan **kualiti dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan**.

Dapat dirumuskan kaedah-kaedah **pengukuran, analisis dan perkongsian pengetahuan** yang telah digunakan telah meningkatkan pencapaian PPII sehingga menjadi **Pakar Rujuk** dalam **penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan**.

## 4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

**Perancangan yang sistematik dengan mengambil kira elemen inovasi telah ditunjukkan melalui pengukuran tahap keberkesanan penyampaian perkhidmatan dan diadaptasikan** berdasarkan kepada pengukuran tahap kecekapan sumber manusia, perkhidmatan operasi dan prestasi kewangan bagi menerajui objektif Universiti GRU 2025 iaitu Kampus Pintar dan Kampus Hijau. Pengukuran dibuat melalui analisa data bagi memastikan sistem penyampaian perkhidmatan PPII adalah selari dengan Teras Perancangan Strategik UiTM iaitu prestasi berpandukan nilai. Oleh itu, pengukuran pencapaian PPII adalah berpandukan kepada tiga (3) tumpuan utama iaitu:

1. Hasil Operasi
2. Sumber manusia
3. Prestasi Kewangan (Penjanaan, Penjimatan dan Pelaburan)

**Perancangan pengurusan pengetahuan yang sistematik** digunakan dalam aspek pengukuran, penganalisaan dan penyemakan data bagi tujuan perkongsian maklumat, peningkatan prestasi dan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan **melalui inovasi berdasarkan perkembangan teknologi terkini** iaitu turut dikongsikan kepada semua warga melalui Laporan Q4 UiTM, Majlis Apresiasi Anugerah Kecemerlangan Prestasi Universiti 2023 dan laman sesawang <https://ugc.uitm.edu.my/> dan <https://ppii.uitm.edu.my/index.php>.

**Penyampaian perkhidmatan PPII** melalui kaedah Unsur Proses Tunggal yang ditetapkan dalam standard MS ISO 9001:2015 seperti Gambarajah 1 (**Bukti 4.2.1**). Kaedah ini melibatkan proses mengenalpasti *Input*, proses Kawalan dan *Output* kepada pengguna. PPII telah mengenalpasti *Input* yang diperlukan daripada Perkhidmatan Infrastruktur seperti maklum balas pelanggan, operasi, dan kepakaran staf. *Input* ini dianalisa dalam aktiviti kawalan bagi **memantau dan mengukur** prestasi. Melalui analisa tersebut, **penambahbaikan dilaksanakan** bagi menjamin penerima *output* sentiasa berpuashati dengan perkhidmatan Infrastruktur yang diberikan. Perincian kepada hasil *Output* disenaraikan di Gambarajah 2 (**Bukti 4.2.1**)

**Perancangan yang sistematik dan Inovasi** untuk pengukuran telah membolehkan PPII mengukur pencapaian melalui unsur tunggal tersebut. PPII telah mengukur pencapaian output melalui analisa pencapaian hasil operasi melalui *Key Performance Indicators* (KPI) dan Objektif Kualiti. Pengukuran dibuat melalui analisa KPI UiTM yang mana PPII telah mencapai 100% KPI dan telah memperolehi Sijil Anugerah Kecemerlangan Prestasi pada tahun 2023 iaitu diberikan sebanyak 6 bintang. (**Bukti 4.2.2**)

**Pencapaian pengoperasian dipantau dan diukur** melalui Objektif Kualiti Jabatan dan Bahagian serta dikongsikan melalui pelaporan pada setiap bulan dalam Mesyuarat Pengurusan bagi memastikan pencapaian melebihi sasaran. Semua Objektif Kualiti ini diaudit oleh auditor luaran dan dalaman bagi memastikan pencapaian yang dilaporkan adalah tepat dan betul serta disahkan melalui MKSP. (**Bukti 4.2.3**)

Manakala bagi **mengukur pencapaian Sumber Manusia**, PPII telah membuat analisa melalui permarkahan LNPT, peningkatan kompetensi melalui pengiktirafan badan profesional serta tahap akademik. **PPII mempunyai 127 staf telah berjaya** mendapat gelaran Ir., Ts., Sr, Tc., Dr, dan kompetensi di bawah Suruhanjaya Tenaga, CIDB, INTAN, INSPENS, BOVEAP, ACPE dan MIHRM. (**Bukti 4.2.4**)

Bagi **pengukuran Prestasi Kewangan**, analisa penjimatan dibuat berdasarkan penjimatan elektrik dan melalui rundingan kelulusan permohonan MRF. Bagi penjanaan, analisa dibuat melalui penjanaan geran dan sumbangan UGC. Bagi analisa pulangan pelaburan, pengukuran dibuat melalui penjimatan terhadap penggunaan solar sebanyak RM1 juta bermula 2021 – 2023. (**Bukti 4.2.5**)

Data daripada instrumen pengukuran pada tahun 2023 dapat digunakan bagi tujuan

**pemantauan, penambahbaikan dan inovasi** keberkesanan penyampaian perkhidmatan PPII dalam merangka hala tuju pembangunan universiti bagi keperluan UiTM dan pihak agensi pusat sehingga dapat meningkatkan pencapaian hasil operasi, sumber manusia dan prestasi kewangan bagi menerajui dan mencapai **objektif Universiti GRU 2025 iaitu Kampus Pintar dan Kampus Hijau**.

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0054\\_A01\\_AB02\\_20241\\_Bukti 4.2.1 Kaedah Pengukuran Penyampaian Perkhidmatan 2023.pdf](#)
2. [B0054\\_A01\\_AB02\\_20242\\_Bukti 4.2.2 KPI UiTM PPII Dan Sijil Pencapaian.pdf](#)
3. [B0054\\_A01\\_AB02\\_20243\\_Bukti 4.2.3 - MKSP Pencapaian Objektif Kualiti Jabatan.pdf](#)
4. [B0054\\_A01\\_AB02\\_20244\\_Bukti 4.2.4 Analisa Kompetensi Staf.pdf](#)
5. [B0054\\_A01\\_AB02\\_20245\\_Bukti 4.2.5. Analisa Kewangan.pdf](#)

## 4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

### Pelaporan Aktiviti Kepimpinan PPII Dalam Menyokong GRU 2025 dan Kampus Pintar

**Kepimpinan** Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) UiTM memainkan peranan penting dalam **perancangan strategik** yang melibatkan **seluruh kampus cawangan**. Bagi mencapai matlamat UiTM di bawah strategi **Globally Renowned University (GRU) 2025**, PPII melaksanakan pelbagai aktiviti untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang terbaik di seluruh sistem UiTM. Dalam usaha ini, pendekatan **Kampus Pintar**, yang menggabungkan elemen **Kampus Hijau**, menjadi asas perancangan dan pelaksanaan aktiviti PPII.

#### 1. Bengkel Pemurnian Dokumen Pengurusan Kualiti

Bengkel ini telah diadakan bagi **PPII dan Bahagian Pengurusan Fasiliti (BPF) seluruh sistem UiTM** untuk memperkukuh kefahaman prosedur kerja dan memastikan **kelancaran operasi**. Bengkel ini menekankan amalan terbaik dalam pengurusan fungsi PPII yang selaras dengan **strategi kampus pintar** dalam menyokong GRU 2025. (**Bukti 4.3.1**)

#### 2. Analisis Jurang Operasi Pengurusan Fasiliti dan Projek Seluruh Sistem UiTM

Bengkel bersama wakil **pengurusan fasiliti dan pengurusan projek seluruh sistem UiTM** telah diadakan dan data berkenaan operasi yang terlibat telah dikumpul. **Analisis jurang** dibuat bagi mengenal pasti keperluan **penambahbaikan penyampaian perkhidmatan** berkenaan operasi PPII di seluruh sistem UiTM. (**Bukti 4.3.2**)

#### 3. Mesyuarat Bersama Wakil BPF Seluruh Sistem UiTM

Mesyuarat berkala diadakan bersama wakil dari setiap kampus cawangan untuk menyelaraskan pelaksanaan fungsi PPII. Mesyuarat ini menyediakan platform untuk berkongsi cabaran, membincangkan amalan terbaik, dan memperkenalkan inovasi hijau yang relevan dengan Kampus Pintar. (**Bukti 4.3.3**)

#### 4. Mesyuarat Pengurusan Bulanan

Mesyuarat pengurusan bulanan diadakan untuk memastikan **konsistensi dan kemajuan berterusan dalam operasi PPII**. Takwim dan minit mesyuarat menjadi bukti pemantauan berkala terhadap operasi. Pendekatan **surat menyurat tanpa kertas** atau **paperless** diambil, selaras dengan prinsip Kampus Hijau, yang menyumbang kepada pengurangan penggunaan sumber dan peningkatan kecekapan. (**Bukti 4.3.3**)

#### 5. Laporan Bulanan Kemajuan Projek

Projek infrastruktur dan infostruktur dipantau secara bulanan melalui mesyuarat kemajuan. Perjalanan projek yang baik akan **mengoptimumkan penggunaan sumber, masa dan bahan** selain bagi memenuhi **keperluan dan harapan pengguna**. (**Bukti 4.3.4**)

#### 6. Analisis Bulanan Data Penyampaian Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti

**Analisis bulanan** data penyampaian perkhidmatan pengurusan fasiliti adalah penting untuk mengenal pasti kekuatan dan kelemahan **operasi**. Data yang dianalisis memberikan gambaran menyeluruh **prestasi pengurusan fasiliti** dan membantu PPII membuat keputusan yang lebih bijak dalam memperbaiki operasi serta menyokong matlamat Kampus Hijau. (**Bukti 4.3.4**)

#### 7. Analisis Pencapaian Perkhidmatan Fasiliti Seluruh Sistem UiTM Setiap 6 Bulan

**Setiap enam bulan**, pencapaian perkhidmatan fasiliti di setiap **kampus cawangan** dianalisis secara komprehensif. Hasil analisis ini disusun dalam bentuk pelaporan yang menjadi panduan untuk tindakan susulan dan penambahbaikan. Pencapaian dalam memenuhi **objektif**



kuantiti merupakan indikator prestasi yang sering diukur yang secara tidak langsung berkaitan dengan prestasi penyampaian perkhidmatan PPII. (Bukti 4.3.4)

## **8. Kajian kepuasan hati pelanggan**

Secara tahunan, satu pengujian data kepuasan hati pelanggan dibuat dan dianalisis bagi memberi satu gambaran tahap penyampaian perkhidmatan PPII kepada pelanggannya. Kajian ini merangkumi pandangan staf, pelajar dan juga pihak lain yang berurusan dengan PPII. (Bukti 4.3.5)

Secara keseluruhan, aktiviti PPII menunjukkan komitmen kukuh dalam menyokong strategi GRU 2025 dan merealisasikan Kampus Pintar di seluruh UiTM. Penyampaian perkhidmatan yang cemerlang disokong oleh pelaksanaan yang menyeluruh, dengan penekanan kepada konsep kelestarian dan hijau yang selaras dengan matlamat pembangunan mampan.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_A01\\_AB03\\_20241\\_4.3.1 Bengkel Pemurnian Dokumen Kualiti.pdf](#)
2. [B0054\\_A01\\_AB03\\_20242\\_4.3.2 Analisis Jurang Operasai PPII dan BPF Cawangan.pdf](#)
3. [B0054\\_A01\\_AB03\\_20243\\_4.3.3 Mesyuarat dan Hebahan Maklumat.pdf](#)
4. [B0054\\_A01\\_AB03\\_20244\\_4.3.4 Pelaporan Prestasi.pdf](#)
5. [B0054\\_A01\\_AB03\\_20245\\_4.3.5 Kajian Kepuasan Pelanggan.pdf](#)

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

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

PPII menguruskan data kualitatif dan kuantitatif bidang tumpuan melalui kaedah manual dan aplikasi sistem bagi data seluruh UiTM. Data dikumpul dan dianalisa bagi menghasilkan laporan berkala dan dibentangkan dalam mesyuarat dalaman (strategik universiti dan pengurusan PPII) dan luar universiti (KPT dan UKAS). **Dapatan analisa sentiasa dipantau** supaya penambahbaikan dibuat dari semasa ke semasa melalui mesyuarat berkala di pelbagai peringkat. **(Bukti 4.4.1a).**

-

PPII adalah peneraju kelestarian universiti ke arah penarafan peringkat antarabangsa dan kebangsaan melalui 2 teras utama iaitu *UI GreenMetric World Ranking (UIGM)* dan *Low Carbon Cities 2030 Challenge (LCC2030C)*. Setiap indikator di dalam enam kluster UIGM dan tiga elemen LCC2030C dianalisa secara menyeluruh. Dalam memastikan penarafan UIGM terus melonjak, tindakan penambahbaikan dilaksanakan melalui aktiviti-aktiviti bagi meningkatkan pencapaian setiap kluster. Data pengukuran tiga (3) elemen LCC2030C ditukarkan dalam bentuk pengurangan penghasilan karbon melalui pengiraan yang ditentukan oleh *Malaysian Green Technology and Climate Change Corporation (MGTC)* iaitu sebuah agensi di bawah Kementerian Sumber Asli dan Kelestarian Alam. **Pencapaian ini dibandingkan** dengan universiti awam tempatan dan luar negara **(Bukti 4.4.1b).**

Inovasi PPII dilakukan menerusi pengwujudan sistem e-Aduan. Mekanisma ini membolehkan pelaporan *respond time* dan *action time* kerja pembaikan dipantau oleh pengurusan PPII dan tindakan penambahbaikan setiap bulan dilaporkan menerusi Mesyuarat Pengurusan PPII dan inovasi terhadap penambahbaikan berterusan dilaksanakan **(Bukti 4.4.1c)**. Penambahbaikan proses melalui inovasi telah mewujudkan Prosedur Permohonan Izin Lalu Kabel Telekomunikasi di Projek/Kampus PFI bagi memastikan kecekapan dan keberkesanan pengoperasian kepada 5G. **(Bukti 4.4.1c).**

PPII mempunyai pasukan Audit Dalam ISO di mana pengauditan dibuat terhadap pencapaian objektif kualiti dan memantau pematuhan MPK yang dibangunkan serta **hasil pemantauan digunakan untuk kajian semula pengurusan PPII**. Menerusi MKSP, pengelasan tindakan penambahbaikan mengikut kategori telah dilaksanakan. Bagi mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan agar sejajar tatakelola terkini universiti, PPII membuat pemurnian **37 MPK sedia ada dan mewujudkan 8 MPK baharu serta batal 3 MPK(Lampiran 4.4.1d)**.

Keberkesanan pemantauan dan penambahbaikan yang dilaksanakan terbukti apabila Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan tahun 2023 adalah **95.69%** melebihi sasaran objektif kualiti PPII serta dikongsikan melalui Surat Edaran kepada semua UiTM seluruh Malaysia bagi tujuan Kaji Semula Pengurusan **(Bukti 4.4.1e)**. Hasil penambahbaikan yang dibuat menunjukkan tahap prestasi PPII terhadap penyampaian perkhidmatan adalah cemerlang dan memuaskan hati pelanggan.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20241\\_Bukti 4.4.1a - Senarai Mesyuarat Strategik, Operasi dan Kementerian.pdf](#)
2. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20242\\_Bukti 4.4.1b - Pencapaian Indikator UIGM.pdf](#)
3. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20243\\_Bukti 4.4.1c - Analisa Pengurusan Aduan dan Surat Kelulusan MEU TELCO.pdf](#)

4. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20245\\_Bukti 4.4.1d - Surat Edaran M.1.1 2024 Berbanding 2020.pdf](#)
5. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20245\\_Bukti 4.4.1e - Surat Edaran dan Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan PPII.pdf](#)

#### 4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PPII melaksanakan Analisis SWOT sebagaimana keperluan di dalam ISO 9001:2015 dan mendaftarkan risiko dengan menggunakan kaedah matriks untuk mengetahui kemungkinan risiko yang bakal dihadapi dan kemudian tindakan pencegahan dapat dirancang untuk mengurangkan risiko. Kemungkinan risiko tersebut dianalisa untuk tindakan pencegahan dan kawalan tanpa menjejaskan penyampaian perkhidmatan Infrastruktur serta kawalan terhadap risiko dapat dibuat dengan berkesan. (Bukti 4.4.2a)

Bagi memenuhi keperluan pengauditan, pelan pengurusan risiko dibangunkan. Ini bagi mengurangkan kemungkinan menghadapi faktor-faktor yang akan menjejaskan perkhidmatan. Pelan pengurusan risiko merangkumi empat (4) komponen tindakan pencegahan iaitu:-

1. Mengenalpasti ancaman yang akan menjejaskan perkhidmatan
2. Menilai kemungkinan berlakunya ancaman
3. Menentukan tindak balas risiko yang boleh meningkatkan peluang kejayaan
4. Kawalan bagi menjauhkan ancaman

Jawatankuasa Pemilik Risiko PPII sentiasa memantau risiko jabatan secara berkala supaya diukur, dianalisa dan dikawal. Kawalan terhadap tahap risiko, keberkesanan tindakan pembaikan dan pencegahan dibuat melalui Audit Dalaman ISO 9001:2015, Audit Luar oleh SIRIM MS ISO 9001:2015. Melalui pengauditan, pengesahan terhadap pengukuran risiko yang telah dianalisa dan pengurusan pengetahuan dikenalpasti serta dibentangkan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) PPII. (Bukti 4.4.2b). Risiko-risiko yang telah didaftarkan akan sentiasa dikemaskini setelah tindakan pencegahan dapat mengawal sesuatu risiko serta dilaporkan di dalam MKSP.

Secara keseluruhan, aktiviti kawalan dan pencegahan oleh PPII terhadap risiko menunjukkan komitmen kukuh dalam menyokong strategi GRU 2025 dan merealisasikan Kampus Pintar di seluruh UiTM Tindakan pencegahan untuk mengurangkan risiko terhadap kekurangan data ruang menjadikan PPII melaksanakan analisa ruang universiti dan penghasilan data sepusat bagi kapasiti akademik dan kolej kediaman pelajar serta telah dibentangkan kepada Bahagian Transformasi Universiti di dalam Mesyuarat Penyelarasan Unjuran Pelajar UiTM pada Disember 2023 (Bukti 4.4.2c)

PPII mengenalpasti risiko kelewatan penyiapan projek dan telah mengambil tindakan pembaikan menerusi kawalan sedia ada dan tindakan pencegahan melalui kawalan tambahan. Keberkesanan tindakan yang diambil telah menunjukkan pengurangan tahap risiko dari Ekstrim(16.8) kepada Tinggi(12). Keberkesanan tindakan pencegahan juga menyumbang kepada pencapaian Objektif Kualiti Jabatan melebihi dari sasaran yang ditetapkan (Bukti 4.4.2d). Ini terbukti penyampaian perkhidmatan PPII berada di tahap yang baik.

Selain itu, langkah pencegahan diambil PPII dengan melaksanakan aktiviti-aktiviti

kelestarian bagi meningkatkan skor pencapaian dan seterusnya melakkan UTM di dalam dunia di dalam UiGM. (Lampiran 4.4.2e)

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20241\\_Bukti 4.4.2a - SWOT Analisis PPII.pdf](#)
2. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20242\\_Bukti 4.4.2b MINIT PENGESAHAN RISIKO DI MKSP SERTA KAWALAN SEDIAADA.pdf](#)
3. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20243\\_Bukti 4.4.2c RISIKO RUANG DIKURANGKAN MELALUI TINDAKAN PENCEGAHAN.pdf](#)
4. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20244\\_Bukti 4.4.2d Risiko Projek Siap Mengikut Jadual.pdf](#)
5. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20245\\_Bukti 4.4.2e Tindakan Pencegahan Dengan Aktiviti UGC Untuk Pencapaian UiGM.pdf](#)

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

Hasil analisa penyampaian perkhidmatan Infrastruktur yang **dibentangkan dalam MKSP telah dikongsikan kepada warga** jabatan bagi tindakan penambahbaikan untuk tahun seterusnya.

PPII telah menggunakan **Dashboard Aduan Fasiliti** untuk **pemantauan dan pengukuran prestasi** secara berterusan. Dashboard ini memaparkan maklumat yang telah **dianalisa** bersama pencapaian semasa, dan **dikongsi ke seluruh kampus cawangan (Bukti 4.4.3a)**.

Perkongsian analisa data aduan fasiliti melalui Mesyuarat Pengurusan Jabatan Infrastruktur dan Bahagian Pengurusan Fasiliti Cawangan Bil. 1/2023 bersama Pengurusan Tertinggi PPII, Ketua-ketua Bahagian, Ketua Jurutera Cawangan dan staf yang berkaitan bertujuan untuk penambahbaikan penyampaian perkhidmatan Infrastruktur dapat dilaksanakan dengan berkesan.(Bukti 4.4.3b)

Bagi meningkatkan kualiti dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan, PPII juga membuat perkongsian dan edaran Laporan Hasil Kajian Kepuasan Pelanggan kepada Rektor Cawangan, ketua Bahagian Pengurusan Fasiliti Cawangan dan Pengarah Jabatan Infrastruktur dan Ketua Bahagian Pengurusan Fasiliti Shah Alam.(Lampiran 4.4.3c).

PPII bertanggungjawab di dalam membantu UiTM untuk **merancang, menyusun, membangun dan menyediakan** dasar pengurusan ruang yang lebih teratur dan seragam selaras dengan agenda Perancangan Strategik UiTM 2025 seterusnya setaraf dengan **amalan baik universiti bertaraf dunia**. PPII sentiasa terkehadapan dalam memfokuskan jalinan hubungan terhadap pelanggan supaya komunikasi berkesan dapat dicapai. Inisiatif penambahbaikan tunjukkan dengan pengwujudan Garis Panduan Pemeriksaan dan Penilaian Ruang UiTM (Bukti 4.4.3d)

Ke arah kelestarian kampus, PPII mengamalkan analisa kecekapan tenaga. Hasil analisa dan kajian penggunaan tenaga UiTM dikongsi bersama Pusat Tanggungjawab. Malahan, PPII telah berjaya melonjakkan nama UiTM untuk penarafan 1 Bintang *Energy Management Gold Standard* (EMGS) di bawah *Asean Energy Management Scheme* (AEMAS) di peringkat kebangsaan pada tahun 2023 (Bukti 4.4.3.e).

Selain daripada itu, **tindakan penambahbaikan** juga diambil bagi memantapkan proses kerja dan sistem penyampaian serta hebahan maklumat kepada pengguna dikemaskini mengikut keperluan semasa. Hebahan ini dibuat menerusi laman web utama PPII [\(https://ppii.uitm.edu.my/\)](https://ppii.uitm.edu.my/)

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20241\\_4.4.3a - Dashboard Aduan Fasiliti.pdf](#)
2. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20242\\_4.4.3b - Mesyuarat Pengurusan Jab Infrastruktur dan BPF Caw Bil.1\\_2023.pdf](#)
3. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20243\\_4.4.3c - Surat Edaran Analisa Pencapaian Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan.pdf](#)
4. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20244\\_4.4.3d\\_ Pekeliling TNC\\_Garis Panduan Pemeriksaan dan Penilai Ruang UITM.pdf](#)
5. [B0054\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20245\\_4.4.3e - Perkongsian analisa tenaga dan penarafan EMGS.pdf](#)

#### 4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PPII dijadikan sebagai **pakar rujuk dan penanda aras** berkenaan Penyampaian Perkhidmatan Infrastruktur di luar UiTM bagi menerajui objektif Universiti GRU 2025 iaitu Kampus Pintar dan Kampus Hijau. Sepanjang tahun 2023, sebanyak sembilan (9) aktiviti yang menjadikan PPII sebagai **pakar rujuk di peringkat luar UiTM** telah dilaksanakan iaitu data penganalisaan dan penambahbaikan berterusan serta inovasi proses kerja telah menjadi rujukan oleh pihak luar. Antaranya adalah seperti berikut (**Bukti 4.5.1**) : -

1. Bengkel Pra VM
2. Kursus BCA-JKR
3. Lawatan Penanda Arasan ke Sultan Ahmad Shah Medical Centre
4. Menerima kunjungan hormat daripada Unit Kerjasama Awam Swasta (UKAS), Jabatan Perdana Menteri
5. Sesi Pemurnian Dokumen Pengurusan Risiko Rasuah (CRM) Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) dengan Bahagian Pemeriksaan & Perundangan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM)
6. Penyampaian Taklimat Kepada Kementerian di INTAN
7. Kunjungan Hormat dari Bahagian Pengurusan Levi Sektor Kontraktor dan Levi Ibu Pejabat CIDB
8. Penyertaan Konvensyen Kumpulan Inovatif Dan Kreatif Sektor Awam (Kiksa) 2023 Anjuran Jabatan Perdana Menteri Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia (Mampu)
9. Lawatan Penanda Aras Teknikal oleh Universiti Teknologi Malaysia, UTM, Terhadap Aplikasi Archibus Dalam Penyelenggaraan

Hasil daripada data penganailisaan dan penambahbaikan berterusan serta inovasi yang dijalankan, PPII telah dijemput dalam Program Cabaran Bandar Rendah Karbon 2030 (LCC2030C) anjuran Malaysian Green Technology and Climate Change Corporation (MGTC) dibawah Kementerian Alam Sekitar dan Air (KASA). Data Pengukuran dan Analisa telah dikongsikan kepada Kementerian bagi memastikan amalan dan pembudayaan dapat dilaksanakan bukan sahaja di dalam UiTM, malah turut diamalkan oleh pihak berkepentingan seperti Pihak Berkuasa Tempatan serta lain-lain agensi/ Kementerian yang terlibat di luar UiTM. (**Bukti 4.5.2**). **Antara data yang telah dianalisa dan dikongsikan serta menjadi rujukan pihak luar adalah seperti berikut : -**

1. Data penggunaan elektrik (Jan 2022-Jan 2023)
2. Data penggunaan air
3. Data inventori sisa pepejal/ kitar semula
4. Data inventori pokok
5. Data pelaksanaan inisiatif rendah karbon

PPII juga menguruskan enam belas (16) projek PFI dan satu (1) projek hospital dimana PPII menjadi **pakar rujuk di peringkat Malaysia** iaitu Kementerian Pengajian Tinggi (KPT), Unit Kerjasama Awam Swasta (UKAS-JPM), CIDB dan Konsesi. Pihak PPII telah dijemput untuk memberi taklimat bagi menerangkan pengoperasian hospital dan Kampus dalam satu bengkel yang dihadiri oleh pihak KPT dan UKAS-JPM iaitu BENGKEL PINDAAN APPENDIX E - KEY DEDUCTION INDICATOR PROJEK HOSPITAL PENGAJAR serta memberi taklimat

Penyampaian Kepada Kementerian di INTAN. Selain itu, PPII juga menjadi panel CIDB dan lain-lain. **(Bukti 4.5.3).**

PPII melaksanakan inovasi dengan melalui penambahbaikan proses dengan mewujudkan Jawatankuasa Khas Penilaian Teknikal dan Harga (JKPTH-PFI) yang dianggotai oleh staf yang mempunyai kepakaran untuk melihat aspek teknikal dan harga sehingga dapat menjimatkan penggunaan wang tabungan *Maintenance Reserve Fund (MRF)*. **Hasil inovasi** daripada pewujudan jawatankuasa ini, tatacara permohonan penggantian aset telah **diintegrasikan kepada kampus PFI seluruh Malaysia serta digunapakai oleh Lembaga Kemajuan Ikan Malaysia dalam proses permohonan MRF (Bukti 4.5.4)**. Penjimatan yang diperolehi untuk enam (6) tahun telah dicapai sebanyak RM13,187,079.96 dengan **peningkatan drastik pada setiap tahun seperti berikut :-**

2019 (RM28,212.40),

2020 (RM595,552.42)

2021 (RM3,088,892.04)

2022 (RM3,101,221.31)

2023 (RM4,085,460.29)

2024 Sehingga Jun (RM2,287,741.50)

**(Bukti 4.4.5)**

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_A01\\_AB05\\_20241\\_Bukti 4.5.1 - Senarai Integration Peringkat Malaysia.pdf](#)
2. [B0054\\_A01\\_AB05\\_20242\\_Bukti 4.5.2 - Surat Jemputan dan Keanggotaan LCC2030.pdf](#)
3. [B0054\\_A01\\_AB05\\_20243\\_Bukti 4.5.3 - Pakar Rujuk.pdf](#)
4. [B0054\\_A01\\_AB05\\_20244\\_Bukti 4.5.4 - Minit PMC Bil. 1.2021 dan Surat Pakar Rujuk.pdf](#)
5. [B0054\\_A01\\_AB05\\_20245\\_Bukti 4.5.5 - Analisa Penjimatan MRF.pdf](#)



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

### **5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur sentiasa memberi perhatian untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan.

Perancangan sumber manusia PPII dilaksanakan dengan memberi tumpuan bagi penyampaian perkhidmatan kepada seluruh warga UiTM dengan mengadaptasi model Pembangunan Sumber Manusia UiTM 2016-2020 yang menerapkan dan membudayakan nilai UiTM bersandarkan ESI dan i-DART. Model ini terdiri daripada empat (4) kaedah iaitu **Gain, Train, Retain** dan **Risk**. Model ini dizahirkan berpandukan kepada Model PDCA iaitu **Perancangan (Plan), Pelaksanaan (Do), Pemantauan (Check) dan Tindakan Penambahbaikan (Act)**.

Sumber manusia merupakan elemen yang sangat penting dalam penyampaian perkhidmatan di PPII. Justeru, dengan kekuatan staf seramai 501 orang yang terdiri daripada 493 orang staf (Tetap) daripada pelbagai lapisan gred jawatan dan skim perkhidmatan dan dibantu seramai 8 orang staf (Kontrak) (Bukti 1). Semua warga PPII menggembeng tenaga dengan mengoptimalkan pengalaman dan kepakaran masing-masing bagi meletakkan PPII selari dengan hala tuju UiTM ke arah GRU2025 di mana PPII mempunyai matlamat khusus bagi kampus pintar dan kampus hijau. Justeru, staf PPII merupakan nadi penggerak untuk inisiatif strategik bagi mencapai KPI tahun yang telah ditetapkan.

Pengurusan PPII sentiasa menyokong dan membudayakan ESI di kalangan staf bagi melaksanakan tanggungjawab untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik dan berkualiti. Di samping itu, nilai iDART juga turut diberi perhatian untuk memberi perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan.

Sehubungan itu penubuhan Jawatankuasa Pengurusan Risiko PPII amat tepat pada masanya bagi mengenalpasti risiko-risiko untuk diberi tindakan proaktif di peringkat PPII bagi penambahbaikan berterusan.

## 5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Keperluan staf PPII dirancang dengan permohonan perjawatan di bawah Anggaran Belanja Mengurus (ABM) tahunan yang diselaraskan oleh Pejabat Pendaftar (Bukti 1). Permohonan pengisian semula jawatan bagi staf yang telah bersara, meninggal dunia, naik pangkat, berpindah atau bertukar Jabatan (Bukti 1). Pemilihan senarai pendek temuduga peringkat pertama dilaksanakan oleh PPII (Bukti 1).

Pengambilan staf melalui perkhidmatan secara kontrak menggunakan Tabung Amanah Pelaburan Pembangunan dan Fasiliti, PPII digunakan untuk menampung keperluan dan ketidakcukupan sumber manusia (Bukti 1).

Pelantikan Pentadbir Akademik di UiTM Green Centre (UGC) berdasarkan pengalaman dan bidang kepakaran amat penting bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan di PPII umumnya dan universiti khususnya (Bukti 1).

### 1. TRAIN : Pelan Pembangunan Kompetensi

Kaedah Pelan Pembangunan Kompetensi menunjukkan pelaksanaan pelan pembangunan kompetensi staf PPII berdasarkan prinsip latihan sebagai proses pembelajaran berterusan.

Penganjuran program latihan yang dirancang dibentangkan untuk kelulusan Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) (Bukti 6 SM Lampiran\_5.2.6). Staf PPII juga berpeluang untuk menghadiri latihan anjuran agensi luar sebagai nilai tambah. (Bukti 7 SM\_Lampiran 5.2.7). Hasilnya bagi tahun 2023 sebanyak 96% staf telah memenuhi 42 jam latihan setahun (Bukti 11 SM\_Lampiran 5.2.8).

Selaras dengan prinsip latihan sebagai proses pembelajaran berterusan seramai empat (4) orang staf sedang melanjutkan pengajian dalam bidang, seorang (1) staf mendapat biasiswa menyambung pengajian dan seorang (1) staf telah menamatkan pengajian pada peringkat Sarjana. (Bukti 9 SM\_Lampiran 5.2.9).

RETAIN: Mengekalkan Komitmen Staf berprestasi tinggi dan berpotensi

Prestasi perkhidmatan PPII diukur melalui kaedah pengurusan prestasi dibincangkan dalam agenda mesyuarat dan meliputi semua peringkat kumpulan staf dari pengurusan dan profesional hingga kumpulan pelaksana. Tahun 2023 telah mencapai 99% staf PPII mendapat markah penilaian prestasi di antara 80% dan ke atas (Bukti 10 SM\_Lampiran 5.12.10).

PPII menyokong dan menggalakkan staf untuk memperoleh kelayakan profesional dalam bidang berkaitan bagi memperkukuh sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Seramai 50 orang staf telah memperoleh sijil kelayakan profesional dalam pelbagai bidang; iaitu lebih daripada 1 Sijil Kelayakan Profesional (Bukti 11 SM\_Lampiran 5.12.11).

Penghargaan kepada staf juga dizahirkan melalui hebahan poster kepada staf dan warga PPII melalui emel untuk Ucapan Tahniah dan Penghargaan, Selamat Datang dan Terima Kasih kepada staf yang baru berkhidmat atau pernah berkhidmat dengan PPII serta ke atas libatsama dalam aktiviti/program PPII. (Bukti 12 SM\_Lampiran 5.12.12).

RISK : Mengenal pasti dan menguruskan risiko sumber manusia

PPII melaksanakan pengurusan perubahan yang berkesan dalam meminimumkan risiko ke atas kualiti perkhidmatan dan operasi jabatan. Perubahan yang berlaku dikenalpasti dan tindakan diambil seperti (Bukti 13 SM Lampiran 5.12.13). PPII juga menilai setiap kesan yang berpotensi kepada proses organisasi, sistem, pelanggan, dan staf.

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0054\\_S01\\_SB02\\_20241\\_Bukti 1 Pendekatan.pdf](#)
2. [B0054\\_S01\\_SB02\\_20242\\_Bukti 2 Pendekatan.pdf](#)
3. [B0054\\_S01\\_SB02\\_20243\\_Bukti 3 Pendekatan.pdf](#)
- 4.
- 5.

### 5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PPII sentiasa memberi perhatian kepada **bidang kepakaran dan pengalaman sumber manusia**. Bagi memastikan mengoptimumkan dan kewajaran penempatan sumber manusia yang **kompeten dan pakar dalam sesuatu bidang khusus**, staf tersebut diberikan latihan yang berkaitan bagi meningkatkan lagi kompetensi dan kemahiran bidang khusus. **Laporan keberkesanan kursus** oleh Ketua Bahagian PPII telah menunjukkan bahawa melalui pemindahan ilmu staf dapat meningkatkan pengetahuan (knowledge), kemahiran (skill) dan perilaku (attitude) yang berkaitan dengan tugas harian di kalangan staf.

Selaras dengan keperluan universiti, PPII telah berjaya mewujudkan kepakaran mengikut **profil** pengalaman dan kelayakan staf PPII.

#### 1 . Kelayakan Profesional Dan Pakar Rujuk

Pengiktirafan **Sijil Profesional merupakan nilai tambah** kepada kompetensi staf bagi memperluaskan pengetahuan dan meningkatkan kemahiran, menjadi pakar rujuk dalam bidang tugas tertentu. Sehingga tahun 2023, seramai **50** orang staf PPII telah menerima sijil profesional yang diiktiraf dalam kelayakan bidang utama (**Bukti 1**). Staf PPII juga dilantik menganggotai jawatankuasa di peringkat universiti bagi menggunakan kepakaran untuk penyampaian perkhidmatan. (**Bukti 1**)

Kepakaran ini juga telah diperluaskan dengan lantikan sebagai Panel Juri Anugerah Kampus Hijau UiTM 2021 selain itu, PPII juga turut menjadi rujukan agensi luar melalui lawatan Penanda Aras samada dari dalam universiti ataupun agensi luar (**Bukti 1**).

#### 3. Pengurusan Kualiti

PPII mempunyai 17 orang pasukan **Juruaudit Dalaman** yang terlatih dan diperkukuhkan dengan pelantikan dua (2) orang staf PPII dilantik sebagai **Juruaudit Korporat UiTM** dan juga mendapat kelayakan **QMS Lead Assessor (ISO 9001:2015)** yang membolehkan mendaftar sebagai Juruaudit dengan mana-mana Agensi Audit Berdaftar **di Malaysia (Bukti 2)**.

#### 4. Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

Selaras dengan salah satu fungsi dalam penyampaian perkhidmatan, PPII juga mempunyai sijil kompetensi sebagai Penaksir Kualiti Udara Dalaman di bawah peruntukan Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 (**Bukti 2**).

#### 5. Penyertaan staf dalam Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK)

Kepakaran staf dalam menjana idea-idea kreatif dan inovatif sangat memberikan impak positif kepada penambahbaikan dan penyelesaian masalah proses dan penghasilan kerja melalui penganjuran Mini Konvensyen Inovasi & Kreatif 2023 Peringkat Zon Tengah.

(<https://ppii.uitm.edu.my/index.php/berita-2021/157-laman-web-kik-ppii>)

PPII juga melaksanakan semakan semula proses kerja, fungsi, tugas dan tanggungjawab dan disebarluaskan melalui Pekeliling-Pekeliling Pembangunan (**Bukti 8 PPII\_SM 5.3 Lampiran 1a**). **Laporan penilaian kursus** oleh staf dan keberkesanan kursus oleh Ketua Bahagian PPII telah menunjukkan bahawa melalui pemindahan ilmu staf dapat meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan perilaku yang berkaitan dengan tugas staf (**Bukti 5 PPII\_SM 5.3 Lampiran 1b**).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_S01\\_SB03\\_20241\\_Bukti 1 Perluasan.pdf](#)
2. [B0054\\_S01\\_SB03\\_20242\\_Bukti 2 Perluasan.pdf](#)

---

3. [B0054\\_S01\\_SB03\\_20243\\_Bukti 3 Perluasan.pdf](#)

4.

5.

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

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

Sistem e-Aduan Fasiliti merupakan medium atas talian untuk menerima sebarang aduan daripada warga UiTM. Warga PPII juga menggunakan medium e-Aduan Fasiliti ini untuk membuat aduan berkenaan kerosakan fasiliti di tempat bekerja merangkumi seperti kerosakan elektrik, mekanikal, telekomunikasi, sivil, landskap dan infrastruktur. (Bukti 1)

UiTM Happiness Index (UHI) merupakan salah satu inisiatif utama universiti dalam mengukur tahap kegembiraan di kalangan staf UiTM. Indeks Kegembiraan PPII bagi tahun 2023 adalah 73% . (Bukti 2)

Kajian Kepuasan Hati Pelanggan bagi Urusan di Kaunter Khidmat Pelanggan PPII

PPII amat menitikberatkan dan memberi tumpuan kepada kepuasan pelanggan di kaunter khidmat pelanggan. Pada tahun 2023, tahap kepuasan pelanggan menunjukkan prestasi cemerlang dengan 99.91% pelanggan berpuas hati sekaligus mencerminkan trend positif dalam kegirangan dan penyelesaian pelanggan (Bukti 3).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0054\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20241\\_Laporan eAduan Fasiliti.pdf](#)
2. [B0054\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20242\\_Laporan UHI.pdf](#)
3. [B0054\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20243\\_Laporan Maklumbalas Pelanggan Kaunter Jan-Dec 2023.pdf](#)
- 4.
- 5.

#### 5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Satu jawatankuasa telah dibentuk untuk menangani risiko dalam pelaksanaan sumber manusia agar staf dapat bekerja dalam suasana yang kondusif, selamat dan gembira.. Daftar risiko PPII **(Bukti 1 )** akan dibentangkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (PPII) untuk pengesahan. **(Bukti 2)**

Risiko sumber manusia yang perlu ditangani seperti staf tidak hadir tanpa kebenaran, staf datang lewat dan keluar pejabat tanpa kelulusan pegawai. Kegagalan mematuhi keberadaan di pejabat memberi impak apabila staf tidak dapat melaksanakan tugas dalam tempoh masa yang ditetapkan.

Antara pendekatan yang diambil bagi mengurangkan risiko adalah pelan perancangan awal bagi staf yang bakal tamat dan ditamatkan perkhidmatan. Pelan perancangan staf kontrak juga dirangka supaya jurang masa penggantian staf dapat dikurangkan.

Langkah mengurangkan risiko salah laku adalah dengan meningkatkan integriti staf melalui program sesi bersama pihak SPRM Selangor, ikrar bebas rasuah, taklimat integriti, pemantauan bagi proses-proses perolehan dan pematuhan staf kepada kepada pekeliling jabatan. **(Bukti 3)**

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20241\\_LAPORAN RISIKO.pdf](#)
2. [B0054\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20242\\_Minit Mesy MKSP.pdf](#)
3. [B0054\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20243\\_Ikrar Bebas Rasuah.pdf](#)
- 4.
- 5.

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

#### **Persekitaran Kerja Dan Sistem Kerja Yang Kondusif dan selamat**

Persekitaran tempat kerja yang kondusif, selamat, kemas, bersih, selesa dan ceria membantu dalam mencapai keberkesanan dan kecekapan pelaksanaan penyampaian perkhidmatan. PPII sentiasa memberi tumpuan kepada **persekitaran kerja** demi keselamatan organisasi, kesihatan warga dan **penyertaan dari seluruh warga** ke arah tujuan ini. Bagi mewujudkan persekitaran dan sistem kerja yang kondusif dan selamat, PPII mengambil kira **aspek utama** iaitu:

**Keseimbangan antara kerja dan gaya hidup sihat** amat penting bagi memastikan staf di PPII mampu memberikan prestasi kerja yang baik. PPII telah melaksanakan program / aktiviti bagi memastikan persekitaran kerja yang selesa, sihat, selamat dan sejahtera di PPII (**Bukti 1**)

#### **Pengurusan Bertindak Kepada Maklumbalas Sumber Manusia**

Pengurusan PPII juga mengamalkan sikap keterbukaan dengan mengambil berat maklumbalas staf terhadap sistem kerja dan persekitaran kerja untuk dibincangkan serta diambil tindakan bersesuaian. Medium komunikasi maklumbalas pengurusan atasan bersama staf PPII adalah melalui sesi dialog atau perjumpaan bersemuka (Coffe Talk with Penolong Naib Canselor (Pembangunan)). (**Bukti 2**)

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20241\\_Jom Ceria Mauizah.pdf](#)
2. [B0054\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20242\\_Slide Coffee Session PNC.P.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.



## 5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Integrasi sumber manusia dan pembudayaan kerja yang efektif memerlukan pendekatan holistik dan sistematik. Berikut adalah aspek penting untuk mencapainya:

### 1. Komunikasi Dalaman

- Hebahan Keselamatan Fasiliti: PPII secara konsisten menyampaikan maklumat notis mengenai gangguan bekalan seperti notis gangguan bekalan air dan notis gangguan bekalan elektrik dan sebagainya
- Kelestarian Hijau: UiTM Green Centre mengadakan webinar dan poster untuk meningkatkan kesedaran mengenai agenda kelestarian di universiti dan masyarakat
- Kesihatan dan Keselamatan Pekerjaan: PPII membuat hebahan keselamatan untuk memastikan persekitaran kerja yang sihat dan selamat, disebar melalui e-mel rasmi UiTM

### 2. Pengkalan Pelaporan Atas Talian

- **UiTM DASHBOARD:** Memaparkan data penting seperti taburan staf, aduan fasiliti, dan maklumat kos utiliti di seluruh sistem UiTM (Bukti 2).

### 3. **WEB SINGLE SIGN ON (WEB SSO):**

- Memudahkan akses sistem dan aplikasi dengan menggunakan satu akaun yang sama, mengaplikasikan konsep sistem yang dipercayai (Bukti 3).

### 4. Sistem Automasi Pejabat (OA):

- Sistem atas talian untuk merekod surat masuk, surat keluar, dan surat bayaran secara automatik, cekap, dan selamat (Bukti 4)

### 5. Taklimat/ Webinar Manual Prosedur Kerja:

- Menyediakan taklimat mengenai Manual Prosedur Kerja (ISO 9001:2015) untuk memastikan staf memahami dan melaksanakan prosedur dengan betul, mendukung penambahbaikan mutu kerja dan persediaan pengauditan (Bukti 5).

## **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_S01\\_SB05\\_20241\\_NOTIS\\_Gangguan\\_PPII.pdf](#)
2. [B0054\\_S01\\_SB05\\_20242\\_Dashboard.pdf](#)
3. [B0054\\_S01\\_SB05\\_20243\\_Web\\_SSO\\_.pdf](#)
4. [B0054\\_S01\\_SB05\\_20244\\_Sistem\\_OA.pdf](#)
5. [B0054\\_S01\\_SB05\\_20245\\_Taklimat\\_Webinar\\_MPK\\_ISO.pdf](#)

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

### **6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

PPII telah melaksanakan beberapa **pendekatan** dalam **penyampaian perkhidmatan** bagi memastikan **kampus hijau** yang memacu kepada kampus pintar dalam tema strategik UiTM2025 dapat dicapai. **Keterangkuman aspek kampus hijau** telah menghasilkan tiga inisiatif utama dengan mengambilkira faktor masa, kos dan kualiti dalam perkhidmatan. **Konsep Jana dan Jimat** memastikan UiTM tidak terbeban dengan kenaikan kos utiliti dan mencapai pengurusan kewangan lestari dalam pengurusan fasiliti dan pembangunan UiTM. Slogan **PPII Peneraju Kelestarian Universiti** membentuk **kemampuan operasi pengurusan fasiliti dan Pembangunan UiTM**. **Keterlibatan** semua peringkat warga UiTM dalam memastikan inisiatif ini berjaya dilaksanakan. Strategi **kemampuan ilmu** meningkatkan kompetensi dan pengetahuan staf dalam penyampaian perkhidmatan kearah pencapaian kampus hijau.

**Pelaksanaan inisiatif** daripada strategi yang rancang disebar luas kepada staf PPII dan warga UiTM dari berbagai peringkat dan PTJ. **Keterlibatan** warga UiTM terutama pelajar dan staf untuk memahami peranan bagi menyumbang usaha bersama kearah kampus hijau.

**Pemantauan kemajuan dan kualiti** penyampaian perkhidmatan melalui berbagai medium terutama mesyuarat berkala. **Penambahbaikan** yang dikenalpasti mewujudkan inovasi untuk meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan. Kaedah **komunikasi berkesan** pelaksanaan penjimatan, penggunaan sistem atas talian FMS, penanaman pokok, kitar semula, menyediakan kemudahan untuk OKU serta peningkatan pengetahuan dan kepakaran sumber manusia **disebar luas** kepada warga UiTM Shah Alam dan kampus cawangan sehingga ke peringkat kebangsaan dan juga industri.

**Pemantauan** aktiviti operasi melalui mesyuarat bersama kontraktor, mesyuarat pengurusan dan jawatankuasa yang ditubuh. Lawatan tapak bagi memastikan kualiti kerja mengikut spesifikasi yang dipersetujui dan ditetapkan di dalam dokumen kontrak. Pemantauan proses kerja dengan pematuhan kepada proses yang ditetapkan berdasarkan pensijilan **ISO9001:2015 (Sistem Pengurusan Kualiti, SPK)**

**Pengurusan risiko** untuk memastikan keupayaan perancangan dan pelaksanaan berjalan lancar dan tidak menghadapi kegagalan. Perancangan dan aktiviti yang dilaksanakan oleh PPII telah mengambil kira risiko yang bakal dihadapi melalui **pengurusan risiko operasi**. Setiap kitaran proses kemas kini, tahap risiko dinilai semula dengan **menganalisis rekod insiden** dan **keberkesanan tindakan kawalan tambahan** yang dilaksanakan mengikut keperluan.

**Penurunan tahap risiko berdasarkan tindakan-tindakan kawalan tambahan yang telah dilaksanakan**. Walaupun terdapat risiko yang berada ditahap rendah, proses pemantauan masih dilakukan supaya tahap risiko tersebut kekal ditahap minimum dan tidak mengganggu operasi jabatan.

Kaji semula pengurusan merupakan platform utama dalam PPII untuk penambahbaikan berterusan. Tindakan pembetulan yang **melibatkan dasar, sumber kewangan, keperluan tenaga manusia, perubahan kepada prosedur atau SPK sedia ada, diputuskan** oleh pengurusan memberi kesan kepada kos, masa dan kualiti perkhidmatan. Keberkesanan **tindakan pembetulan** yang telah dilaksanakan, **dinilai dan dikaji semula** oleh pihak pengurusan dan dilaporkan dalam mesyuarat pengurusan PPII

Slogan **PPII Peneraju Kelestarian Kampus** telah membentuk **budaya kerja kearah Kampus Hijau** dengan mengintegrasikan inovasi operasi utama PPII. **Budaya penjimatan ditanam kepada seluruh warga** bagi mencapai sasaran penjimatan utiliti telah dicapai dengan **pengiktirafan pensijilan satu bintang EMGS AEMAS**. Amalan dan budaya kitar semula telah menular di kalangan warga dengan wujudnya pusat kitar semula. Selain daripada itu penggunaan aplikasi atas talian secara meluas oleh warga UiTM baik di Shah Alam maupun di kampus cawangan. **Pemerkasaan** amalan kearah kampus hijau telah mendapat **kebersamaan**

dengan pihak berkuasa tempatan iaitu Majlis Bandaraya Shah Alam. **Akauntabiliti PPII** mencapai objektif kampus hijau UITM2025 sangat menekankan **integriti** dalam penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan.

## 6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

PPII telah melaksanakan beberapa pendekatan dalam penyampaian perkhidmatan bagi memastikan kampus hijau yang memacu kepada **kampus pintar dalam tema strategik UiTM2025** dapat dicapai. Strategi penyampaian perkhidmatan mengambilkira faktor masa, kos dan kualiti telah dirancang dan dilaksanakan seperti berikut :

### Inisiatif 1 –Konsep Jana dan Jimat strategi kepada kemampanan pengurusan kewangan.

#### A. Sewa Peralatan dan Ruang

Kemudahan ruang dan peralatan telah menjana pendapatan kepada universiti melalui **penyewaan untuk acara dan majlis**. Kadar sewa yang dikenakan mengikut kelulusan daripada JKP (Bukti Lampiran 6.2.1.A). Sewaan ini termasuk kelengkapan keperluan majlis **terbuka kepada warga UiTM dan orang awam** (Bukti Lampiran 6.2.1.B).

#### B. Penjimatan Penggunaan Utiliti.

Penjimatan utiliti untuk **mengurangkan perbelanjaan universiti** dengan **penggunaan peralatan dan pemasangan jimat tenaga, kempen kepada PTJ, dan pemasangan pemantauan meter air**. (Bukti Lampiran 6.2.2.A)

#### C. Penilaian Kitaran Hayat Fasiliti

Bagi memastikan universiti tidak terbeban dengan kos penyelenggaraan, kitaran hayat peralatan, pemasangan dan bangunan yang melebihi 10 tahun, dinilai untuk **penggantian dan pembaikan**. (Bukti Lampiran 6.2.2.B)

#### D. Maintenance Reserve Fund (MRF)

**Pengawalan perbelanjaan MRF** bagi kampus PFI telah menjimatkan perbelanjaan universiti (Bukti Lampiran 6.2.2.C)

### Inisiatif 2 – Slogan PPII Peneraju Kelestarian Kemampanan Operasi Pengurusan Fasiliti dan Pembangunan

Penyampaian perkhidmatan pengurusan fasiliti dan Pembangunan yang mendukung sasaran **Kampus Hijau Strategi UiTM2025**, telah melaksanakan pendekatan yang holistik dapat dicapai oleh warga UiTM.

A. **Pemeriksaan Dasar Pengurusan Fasiliti** dan Dokumen Pelan Induk Rekabentuk dan Standard (**PIRES**) yang diwujudkan bagi memastikan objektif dan halatuju universiti dapat dicapai. (Bukti Lampiran 6.2.3.A)

B. **E-Aduan Fasiliti** dibangunkan bagi memudahkan komunikasi antara warga dengan PPII dalam meningkatkan kebolehgunaan fasiliti UiTM. Aduan kerosakan yang diterima **dipantau dengan KPI** yang ditetapkan. (Bukti Lampiran 6.2.3.B). Pembangunan dan ubahsuai yang diperlukan untuk memenuhi keperluan pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan dibuat melalui aplikasi **e-Projek** (Bukti Lampiran 6.2.3.C)

C. PPII telah menggunakan **IOT sebagai pemantauan suhu bilik**. Kolaborasi pemasangan IOT ini **kerjasama Kolej Pengajian Kejuruteraan** (Mekanikal).(Bukti Lampiran 6.2.3.D)

D. PPII sangat komited dalam **menangani perubahan iklim** dalam mengekalkan kehijauan kampus dengan **Program One To One Tree** yang telah dilancarkan. (Bukti Lampiran 6.2.3.E)

E. **Pusat Kitar Semula** telah dibina untuk mengitar semula sisa buangan. Selain itu **baja kompos** juga diusahakan daripada sisa makanan cafeteria. Dengan adanya pusat kitar semula ini membawa kepada keterlibatan warga UiTM dalam kitar semula (Bukti Lampiran 6.2.3.F)

F. **Pemeriksaan kemudahan bagi Orang Kurang Upaya (OKU)** untuk menjalankan pembelajaran dan pengajaran dengan selesa di UiTM. Keperluan kemudahan OKU ini

berdasarkan permohonan daripada Bahagian Perkhidmatan OKU UiTM kerana kemudahan diperlukan berbeza berdasarkan setiap ketidakupayaan pelajar atau staf. (Bukti Lampiran 6.2.3.G)

### **Inisiatif 3 – Kemampanan Ilmu**

A. **Kursus yang berkaitan dengan bidang tugas** telah diberikan kepada staf bagi memastikan staf PPII mengekalkan dan meningkatkan ilmu pengetahuan. (Bukti Lampiran 6.2.4.A)

B. **Penandaaras ke UTP** telah dibuat untuk perkongsian ilmu, menilai dan mempelajari amalan terbaik untuk meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan.(Bukti Lampiran 6.2.4.B)

C. Kemahiran dan ilmu pengetahuan staf PPII telah menjadi rujukan kepada agensi luar yang secara tidak langsung **pengiktirafan sebagai pakar rujuk dan subjek matter expert (SME)** dalam bidang yang diperlukan (Bukti Lampiran 6.2.4.C )

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0054\\_O01\\_OB02\\_20241\\_6.2.1 KONSEP PENJANAAN.pdf](#)
2. [B0054\\_O01\\_OB02\\_20242\\_6.2.2 KONSEP PENJIMATAN.pdf](#)
3. [B0054\\_O01\\_OB02\\_20243\\_6.2.3 KEMAMPANAN OPERASI FASILITI & PEMBANGUNAN \(1\).pdf](#)
4. [B0054\\_O01\\_OB02\\_20244\\_6.2.4 KEMAMPANAN ILMU.pdf](#)
- 5.

### 6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Penambahbaikan berterusan di dalam penyampaian perkhidmatan PPII dengan mengadaptasi kitaran PDCA bagi **meningkatkan dan mengekalkan kualiti perkhidmatan PPII** dengan proses **penambahbaikan berterusan, mengurus perubahan dan menyelesaikan masalah dengan berkesan, cekap dan sempurna**. Hasil daripada proses penambahbaikan yang berterusan ini ia telah **disebarluaskan keseluruhan UiTM dan digunapakai** oleh Bahagian Pengurusan Fasiliti Kampus Cawangan UiTM.

#### 1. Perluasan di Peringkat PPII dan PTJ UiTM Shah Alam

Perluasan di peringkat PPII dan PTJ UiTM Shah Alam merupakan satu permulaan yang penting untuk **sebar luas maklumat dan budaya kerja**. Perluasan operasi utama PPII disampaikan melalui kaedah yang mudah dilaksanakan, cepat dan senang difahami untuk mencapai objektif dan sasaran PPII

A. **Mesyuarat, taklimat umum semasa jom-jom ceria dan bengkel** bagi melancarkan operasi PPII dan penyampaian perkhidmatan yang telus dan berintegriti. (Bukti Lampiran 6.3.1.A )

B. **Bertemu dengan pelanggan** bagi menerangkan kaedah penjimatan menggunakan tenaga dan perkhidmatan yang disediakan oleh PPII. Pengagihan tanggungjawab ini merupakan akauntabiliti kepada semua warga UiTM (Bukti Lampiran 6.3.1.B).

C. **Poster penjimatan** disebar luas melalui email kepada warga UiTM (Bukti Lampiran 6.3.1.C)

D. Bagi memastikan penyampaian perkhidmatan berkesan PPII telah mewujudkan sistem atas talian seperti e-Aduan, e-Projek, e-Majlis dan e-Kontrak untuk digunapakai oleh warga UiTM. (Bukti Lampiran 6.3.1.D)

E. **Menyusun penempatan** staf supaya **pengagihan** kepakaran dalam penyampaian perkhidmatan dapat disampaikan dengan lebih efektif dan berkesan melalui **pelaksanaan zon perkhidmatan fasiliti** (Bukti Lampiran 6.3.1.E).

#### 2. Perluasan di Peringkat Kampus Cawangan

Bagi memastikan halatuju, *standard* dan proses yang sama, **keterlibatan** kampus cawangan telah mencapai objektif untuk menjadikan UiTM sebuah kampus hijau. Berbagai medium yang strategik dan sesuai untuk sebarluas proses utama PPII.

A. Melaksanakan **Pekeliling** pemakaian kepada peraturan operasi kepada seluruh sistem dan kampus cawangan (Bukti Lampiran 6.3.2.A)

B. **Penyeragaman dokumen tender dan sebutharga** agar perkhidmatan bagi operasi PPII diseragamkan di seluruh sistem. (Bukti Lampiran 6.3.2.B)

C. **Pemakaian aplikasi atas talian** tidak terhad di kampus shah alam sahaja, malah sehingga ke kampus cawangan dan seluruh sistem UiTM (Bukti Lampiran 6.3.2.C)

D. **Mesyuarat dan bengkel bersama** bahagian pengurusan fasiliti cawangan termasuk hebahan melalui medium sosial media *Facebook* dan *WhatsApp group* (Bukti Lampiran 6.3.2.D)

E. **Lawatan PNC (P) ke kampus cawangan** menyampaikan maklumat-maklumat terkini berkaitan keperluan operasi (Bukti Lampiran 6.3.2.E)

#### 3. Perluasan di Peringkat Kebangsaan

**PPII dengan Kerjasama Jabatan Alam Sekitar Malaysia (JAS)** telah menganjurkan satu Program Sustainability Symposium UGC 2023 yang bertemakan *'Way Forward for Campus Sustainability'* Pada 7 Disember 2023. Simposium ini telah Berjaya menarik minat hampir 100 orang peserta yang berminat untuk menjayakan agenda kelestarian kampus (Bukti Lampiran

6.3.3). Perluasan operasi PPI sehingga ke peringkat kebangsaan boleh meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan dan tadbir urus ke arah kampus hijau.

#### **4. Perluasan kepada Industri**

Operasi utama PPII diperluaskan kepada industri melalui kontraktor dan perunding yang dilantik. Kontraktor dan perunding ini perlu mematuhi prosedur tetap operasi (SOP) yang telah ditetapkan oleh PPII agar kualiti perkhidmatan oleh kontraktor yang dilantik mempunyai keseragaman dalam melaksanakan skop kerja. (Bukti Lampiran 6.3.4)

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_O01\\_OB03\\_20241\\_6.3.1 PERLUASAN PERINGKAT PPII DAN PTJ.pdf](#)
2. [B0054\\_O01\\_OB03\\_20242\\_6.3.2 PERLUASAN PERINGKAT KAMPUS CAWANGAN.pdf](#)
3. [B0054\\_O01\\_OB03\\_20243\\_6.3.3 PERLUASAN DIPERINGKAT KEBANGSAAN.pdf](#)
4. [B0054\\_O01\\_OB03\\_20244\\_6.3.4 PERLUASAN INDUSTRI.pdf](#)
- 5.

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

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

**Pemantauan** yang dilaksanakan melalui berbagai kaedah yang bersesuaian dengan pengoperasian proses utama agar masa, kos dan kualiti penyampaian perkhidmatan cekap dan berkesan. Pencapaian objektif PPII sebagai kampus hijau dalam penyampaian perkhidmatan dipantau, diukur dan ditambahbaik. Kaedah pemantauan yang dilaksanakan telah menjamin kelestarian pencapaian kualiti penyampaian perkhidmatan seperti berikut:

1. **Pengurusan KPI Operasi** - Pelaporan KPI operasi **dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan sekurang-kurangnya sebulan sekali** (Bukti Lampiran 6.4.1.1). Pemantauan pencapaian KPI adalah berdasarkan **objektif kualiti** dan **piagam pelanggan** yang dihubungkan dengan aduan pelanggan, kemajuan projek dan operasi perkhidmatan supaya hasil pencapaian dapat dipantau lebih berkesan.
2. **Pengurusan Aduan Pelanggan** - PPII mempunyai proses sistematik dalam mengurus dan memantau aduan pelanggan melalui **Sistem e Aduan FMS**. Aduan yang direkod, dipantau dan dianalisis bagi menentukan tahap kualiti perkhidmatan dan seterusnya mencari peluang untuk penambahbaikan kepada proses kerja sedia ada. (Bukti Lampiran 6.4.1.2)
3. **Pelaporan Aktiviti Operasi** - Struktur pelaporan utama PPII mempunyai tiga peringkat dalam membincangkan kemajuan aktiviti operasi berdasarkan agenda mesyuarat yang ditetapkan manakala isu-isu berbangkit dibincangkan dan ditangani mengikut keutamaan. (Bukti Lampiran 6.4.1.3)
4. **Lawatan Tapak** - Lawatan tapak dibuat bagi memantau kualiti kerja yang telah dilaksanakan. Pengesahan dan mesyuarat dilaksanakan untuk penambahbaikan kualiti dan penyampaian perkhidmatan operasi PPII (Bukti Lampiran 6.4.1.4)
5. **Audit Pematuhan** - Pelaksanaan audit pematuhan di PPII bertujuan menilai tahap kepatuhan kepada skop audit yang ditetapkan berdasarkan pensijilan **ISO 9001:2015 (Sistem Pengurusan Kualiti, SPK)** (Bukti Lampiran 6.4.1.5). Hasil audit akan digunakan untuk menilai semula proses kerja sedia ada dan seterusnya membuat penambahbaikan berkaitan supaya kualiti perkhidmatan dapat ditingkatkan dan dikekalkan dari masa ke masa.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0054\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20241\\_6.4.1.1 MESYUARAT PENGURUSAN.pdf](#)
2. [B0054\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20242\\_6.4.1.2 SISTEM E ADUAN.pdf](#)
3. [B0054\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20243\\_6.4.1.3 PELAPORAN AKTIVITI OPERASI.pdf](#)
4. [B0054\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20244\\_6.4.1.4 LAWATAN TAPAK.pdf](#)
5. [B0054\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20245\\_6.4.1.5 PENSIJILAN SIRIM ISO 9001 2015.pdf](#)



## 6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

**Pengurusan risiko** mengikut amalan terbaik yang disyorkan oleh Unit Pengurusan Risiko Universiti berdasarkan **standard ISO 31000:2009** bagi memastikan pengurusan operasi penyampaian perkhidmatan lebih berkesan dan cekap. Setiap bahagian operasi yang terlibat telah **mengenalpasti risiko** dan **direkod dalam daftar risiko PPII** (Bukti Lampiran 6.4.2.1). Perancangan dan aktiviti yang dilaksanakan oleh PPII telah mengambil kira risiko yang bakal dihadapi melalui **pengurusan risiko operasi**. Risiko yang dikenal pasti akan **direkodkan** dan **dikemaskini** dalam **daftar risiko** jabatan. Setiap kitaran proses kemas kini, tahap risiko akan dinilai semula dengan **menganalisis rekod insiden** dan **keberkesanan tindakan kawalan tambahan** yang dilaksanakan mengikut keperluan.

Risiko yang didaftarkan **dianalisis bagi menentukan tahap risiko** dengan mengambilkira **aspek kebarangkalian untuk sesuatu risiko itu terjadi** dan **impak risiko** tersebut kepada **penyampaian perkhidmatan PPII**. Proses analisis ini telah dibuat melalui perbincangan bersama pegawai yang berkenaan dan merujuk rekod berkaitan seperti insiden, aduan dan lain-lain input yang relevan. Setiap risiko yang didaftarkan mempunyai **pemilik** dan **pelaksana** bagi memastikan risiko berkaitan dapat **diurus dan dipantau serta dikemaskini** dari masa ke masa. Sebagai kawalan risiko, pegawai terlibat (pemilik/pelaksana) telah menyenaraikan **tindakan kawalan** dan **mitigasi** yang akan dilaksanakan apabila risiko yang didaftarkan berlaku (Bukti Lampiran 6.4.2.2)

**Pemilik dan pelaksana bertanggungjawab untuk memantau dan membuat penilaian risiko secara berkala** supaya tahap risiko dapat **dikemaskini mengikut situasi terkini**. Status risiko **dilaporkan melalui platform mesyuarat** supaya pihak pengurusan dapat membuat semakan dan seterusnya meluluskan. Analisis risiko juga menunjukkan terdapat **penurunan tahap risiko berdasarkan tindakan-tindakan kawalan tambahan yang telah dilaksanakan**. Walaupun terdapat risiko yang telah berada di tahap rendah, proses pemantauan masih dilakukan supaya tahap risiko tersebut kekal di tahap minimum dan tidak mengganggu operasi jabatan (Bukti Lampiran 6.4.2.3)

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20241\\_6.4.2.1 DAFTAR RISIKO.pdf](#)
2. [B0054\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20242\\_6.4.2.2 MESYUARAT DAN PERBINCANGAN RISIKO.pdf](#)
3. [B0054\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20243\\_6.4.2.3 TAHAP RISKI.pdf](#)
- 4.
- 5.

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

Bagi menghasilkan kualiti penyampaian perkhidmatan terbaik, PPII **menilai dan mengukur prestasi** perkhidmatan untuk penambahbaikan berterusan. Berikut adalah tindakan yang dilaksanakan untuk mengenalpasti peluang penambahbaikan melalui:

#### A. Pengumpulan dan Analisis Data

- Menganalisis **aduan pelanggan** berdasarkan aduan yang diterima melalui **e Aduan** sekurang-kurangnya sebulan sekali (Bukti Lampiran 6.4.3.1)
- Menganalisis **maklum balas kepuasan pelanggan** yang dilengkapkan dalam **Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan** sekurang-kurangnya sekali setahun (Bukti Lampiran 6.4.3.2).
- Menganalisis **penapaian aktiviti operasi dan pelaksanaan projek** sekurang-kurangnya sebulan sekali dengan melihat ciri-ciri dan tren proses perkhidmatan sepanjang tahun (Bukti Lampiran 6.4.3.3.A).
- Mengukur **prestasi kontraktor** yang dianalisis berpandukan kriteria merangkumi kualiti, kos dan jangkamasa penyiapan dengan menggunakan borang prestasi analisis, aduan dan maklumbalas pelanggan.(Bukti Lampiran 6.4.3.3.B)

Hasil analisis data dan dapatan yang diperolehi digunakan untuk:

- **Mengambil tindakan pembetulan terhadap aduan pelanggan** yang diterima setiap hari supaya dapat mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini.
- **Memperbaiki perkhidmatan** sedia ada bagi memenuhi keperluan pelanggan dan juga untuk menentukan keperluan dan jangkaan masa hadapan.
- **Mengesyorkan penambahbaikan** bagaimana sesuatu isu dapat diselesaikan dalam sistem penyampaian perkhidmatan PPII.

#### B. Pelaksanaan Audit Kualiti Perkhidmatan

- Menjalankan **audit dalam** berdasarkan skop yang dipersetujui oleh pihak pengurusan bagi **menenalpasti kelemahan dan amalan yang bercanggah** dengan dasar dan prosedur kerja semasa selain sebagai persediaan menghadapi audit luar (Bukti Lampiran 6.4.3.4.A).
- Melaksanakan **audit pematuhan** untuk tujuan **pensijilan dan audit susulan** oleh pihak ketiga bagi mengesahkan pematuhan berterusan kepada apa yang telah didokumenkan dan penambahbaikan ke atas **Sistem Pengurusan Kualiti** yang dilaksanakan (Bukti Lampiran 6.4.3.4.B).

Penemuan audit yang diperolehi dapat **meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti** di PPII dengan **mengambil tindakan pembetulan dan penambahbaikan** yang bersesuaian.

- Tindakan pembetulan yang dilaksanakan adalah **berdasarkan maklumat yang dikenalpasti** melalui aduan pelanggan, maklumbalas kepuasan pelanggan dan siri audit;
- Tindakan pembetulan yang perlu diambil tindakan segera **diputuskan oleh pihak pengurusan** mengikut keutamaan dan situasi;
- Tindakan pembetulan yang **melibatkan dasar, sumber kewangan, keperluan tenaga manusia, perubahan kepada prosedur** atau SPK sedia ada, **diputuskan** oleh pengurusan. Keberkesanan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan, **dinilai dan**

... (Bukti Lampiran 6.4.3.5).

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20241\\_6.4.3.1 MESYUARAT PENGURUSAN OPERASI.pdf](#)
2. [B0054\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20242\\_6.4.3.2 Analisa Kepuasan Pelanggan.pdf](#)
3. [B0054\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20243\\_6.4.3.3 Laporan Projek & Prestasi Kontraktor.pdf](#)
4. [B0054\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20244\\_6.4.3.4 AUDIT DALAM & AUDIT SIRIM.pdf](#)
5. [B0054\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20245\\_6.4.3.5 Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan.pdf](#)

## 6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

**Integrasi dan inovasi proses utama** PPII telah menjadi amalan dan **dibudayakan secara menyeluruh** di kampus cawangan UiTM bagi memastikan prestasi penyampaian perkhidmatan mencapai standard yang telah ditetapkan. Tujuan penambahbaikan berterusan yang dilaksanakan adalah untuk **meningkatkan keberkesanan prestasi penyampaian perkhidmatan** dan seterusnya **memperbaiki kualiti perkhidmatan**. Slogan **PPII Peneraju Kelestarian Kampus** telah **membentuk budaya kerja** ke arah **Kampus Hijau**.

1. **Budaya penjimatan tenaga** telah difahami dan dilaksanakan oleh semua PTJ UiTM Shah Alam dan kampus cawangan. Inovasi ini dapat dilihat dalam **tren penurunan penggunaan tenaga** dan **pengiktirafan dalam pengurusan tenaga universiti** (Bukti Lampiran 6.5.1.A)
2. **Peningkatan kedudukan UiTM dalam UIGM** adalah dari pembudayaan kerja warga UiTM ke arah kampus hijau (Bukti Lampiran 6.5.1.B)
3. **Budaya dan amalan kitar semula telah berjalan dengan baik dengan komitmen warga universiti** dalam mengasingkan sisa buangan yang boleh dikitar semula dan dikumpulkan di pusat kitar semula. (Bukti Lampiran 6.5.1.C)
4. **Gotong royong perdana** dan juga **penanaman pokok** untuk mengekalkan kelestarian kampus ke arah kampus hijau telah dibuat serentak dengan kampus-kampus cawangan (Bukti Lampiran 6.5.1.D)
5. **Inisiatif staf dalam pemeriksaan kondisi bangunan** bagi mengekalkan kelestarian fasiliti universiti tanpa perlu menunggu aduan daripada pihak pelanggan. Aduan inisiatif ini direkodkan oleh staf yang bertugas dan dipantau melalui Dashboard PPII oleh pihak pengurusan PPII di peringkat kampus dan UiTM keseluruhan (Bukti Lampiran 6.5.2.A).
6. **Menggunapakai sistem FMS di semua sistem UiTM Shah Alam dan kampus cawangan** meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kecekapan staf mengendalikan proses kerja khususnya dalam mengurus aduan, projek, kontrak, ruang, audit bangunan, eMajlis dan lain-lain. (Bukti Lampiran 6.5.2.B).
7. **Keseragaman skop pengurusan fasiliti** dalam menyelenggara dan mengekalkan kelestarian kampus ke arah kampus hijau melalui dokumen kontrak dan sebutharga. Keseragaman ini dipantau oleh Lembaga Perolehan UiTM. (Bukti Lampiran 6.5.3)
8. Sistem operasi PPII sentiasa **menjadi tanda aras kepada universiti awam dan organisasi luar**. Ia telah dikongsi dengan beberapa lawatan tanda aras UA dan organisasi luar ke PPII (Bukti Lampiran 6.5.4)
9. **Menjalankan kerjasama** dengan pihak berkuasa tempatan seperti MBSA dalam *Low Carbon City*, dan Kolej Pengajian Kejuruteraan untuk perkongsian maklumat dan kepakaran. (Bukti Lampiran 6.5.5)

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0054\\_O01\\_OB05\\_20241\\_6.5.1 PEMBUDAYAAN KAMPUS HIJAU.pdf](#)
2. [B0054\\_O01\\_OB05\\_20242\\_6.5.2 ADUAN INISIATIF STAF & SISTEM FMS.pdf](#)
3. [B0054\\_O01\\_OB05\\_20243\\_6.5.3 KESERAGAMAN DOKUMEN KONTRAK.pdf](#)
4. [B0054\\_O01\\_OB05\\_20244\\_6.5.4 LAWATAN TANDA ARAS.pdf](#)
5. [B0054\\_O01\\_OB05\\_20245\\_BUKTI LAMPIRAN 6.5.5.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.1 HASIL UTAMA 1**

Prestasi kewangan Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) dinilai berdasarkan penggunaan peruntukan dari Kementerian Pengajian Tinggi, penjana geran, sumbangan dan yuran perundingan selain daripada penjimatan. Keberkesanan dicapai melalui pelaksanaan projek yang efisien, peningkatan kemampunan fasiliti kampus, dan menyokong matlamat kecemerlangan akademik ke arah kampus pintar dan hijau.

#### **7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Dalam tempoh kewangan terkini, Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) telah mencapai beberapa pencapaian penting yang mencerminkan pengurusan kewangan yang cekap dan berkesan. Berikut adalah sorotan utama pencapaian tersebut:

**Inisiatif Penjimatan Tenaga:** PPII dengan kepakaran dalam Unit Tenaga telah melaksanakan pelbagai langkah penjimatan tenaga yang berjaya mengurangkan kos utiliti berjumlah **1.66 Juta** untuk tahun 2023. Langkah-langkah ini termasuk:

- **Penggunaan Peralatan Cekap Tenaga:** Pemasangan peralatan yang berteknologi tinggi dan cekap tenaga membantu mengurangkan penggunaan tenaga.
- **Pemasangan Panel Solar:** Panel solar telah dipasang dalam dua fasa. Fasa 1 bermula pada 2022, dan Fasa 2 sedang dirancang, yang akan meningkatkan penjimatan tenaga dan mengurangkan kebergantungan kepada bahan api fosil. Ini adalah selaras dengan Pelan Hala Tuju Peralihan Tenaga Negara yang dilancarkan oleh Kementerian Ekonomi pada tahun 2023.
- **Program Kesedaran:** Program ini meliputi pelaksanaan dasar pengurusan tenaga, audit tenaga, dan sesi kesedaran melalui roadshow, email, dan webinar. Program ini bertujuan meningkatkan pemahaman tentang kepentingan penjimatan tenaga di kalangan warga kampus.

#### **Pengurusan Kewangan dan Penjimatan Kos:**

- **Pengurusan Maintenance Reserve Fund (MRF):** PPII telah mengurus MRF dengan lebih berkesan, mencapai penjimatan sebanyak **RM13 juta** dalam tempoh lima tahun. Ini menunjukkan kepakaran dan keberkesanan PPII dalam pengoptimuman bajet pembangunan tanpa menjejaskan kualiti perkhidmatan.
- **Peruntukan Pembangunan dan Penyelenggaraan:** Pada tahun 2023, UiTM telah menerima peruntukan pembangunan tertinggi dalam Rancangan Malaysia Ke-12 (RMK12), dengan jumlah sebanyak **RM892.1 juta**. Peruntukan ini termasuk juga dana khas untuk penyelenggaraan bangunan usang yang diperkenalkan pada tahun 2021, yang turut menyumbang kepada jumlah peruntukan yang tinggi tersebut. UiTM penerima utama peruntukan untuk penyelenggaraan, dengan jumlah keseluruhan sebanyak **RM17.99 juta** pada tahun 2023. Ini menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pemuliharaan dan penyelenggaraan infrastruktur pendidikan yang penting serta keyakinan Kerajaan kepada UiTM dalam agihan peruntukan. Perancangan pengurusan berkesan PPII di dalam permohonan peruntukan yang merangkumi keterlibatan semua pemegang taruh menghasilkan penerimaan peruntukan tinggi dari KPT berbanding UA lain.

#### **Prestasi Perbelanjaan:**

- **Penggunaan Peruntukan:** Perbelanjaan pada tahun 2023 mencerminkan prestasi cemerlang, di mana **99%** daripada peruntukan pembangunan telah dibelanjakan dan

prestasi ini melebihi Belanja Purata Nasional Kerajaan iaitu 95%. Pengurusan kewangan yang berhemah dan efisien oleh PPII dan berlandaskan kemajuan projek memastikan penggunaan dana secara optimum.

**Penjanaan Geran dan Sumbangan:** PPII menunjukkan peningkatan dalam penjanaan pendapatan melalui pelbagai sumber. Unit Green Centre dan Bhg. Dasar dengan kepakaran spesifik dapat sumbangan dan geran daripada agensi dan badan korporat menyokong projek pembangunan dan menyumbang kepada peningkatan kewangan UiTM. Pendekatan proaktif dalam mencari peluang baharu dan memaksimumkan potensi aset telah memberikan hasil positif.

**Kemampuan Kampus Hijau:** PPII juga berkomitmen terhadap kemampuan melalui inisiatif Kampus Hijau. **Pemasangan Panel Solar** Fasa satu yang berjaya menjimatkan bil elektrik 7 kampus pencetus perancangan pemasangan solar Fasa kedua yang akan terus meningkatkan penjimatan kos utiliti dan menyokong matlamat kelestarian.

Secara keseluruhannya, PPII telah menunjukkan prestasi kewangan yang cemerlang melalui penjimatan kos, peningkatan penjanaan pendapatan, dan penerimaan peruntukan yang tinggi. Komitmen terhadap kemampuan dan pengurusan kewangan yang berkesan membuktikan keberhasilan strategi pembangunan dan inovasi. PPII akan terus berusaha untuk meningkatkan prestasi kewangan melalui pendekatan mampan dan pengurusan yang bijak untuk mencapai kecemerlangan berterusan di UiTM.

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

BUKTI : [H1\\_B0054\\_HB02\\_20241\\_7.1.2 Hasil Tumpuan Operasi\\_Tahap Ver4.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_B0054\\_HB03\\_20242\\_7.1.3 Hasil Tumpuan Operasi\\_Tren Ver3.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_B0054\\_HB04\\_20243\\_7.2.4 Hasil Tumpuan Operasi\\_Benchmark Ver2\\_2023.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_B0054\\_HB05\\_20244\\_7.1.5 Hasil Tumpuan Operasi\\_Importance Ver2.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.2 HASIL UTAMA 2**

Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) merupakan organisasi yang sangat peka dan menitikberatkan dan mementingkan pembangunan sumber manusia bagi meningkatkan kecemerlangan jabatan.

Hasil pencapaian sumber manusia ini menonjolkan kejayaan kakitangan PPII dengan 3 teras utama iaitu

- 1) Pembangunan dan Pemerksaan Kakitangan
- 2) Kakitangan Berprestasi Tinggi
- 3) Penghargaan dan Pengiktirafan

#### **7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) merupakan organisasi yang mementingkan pembangunan sumber manusia bagi meningkatkan kecemerlangan jabatan, kecekapan pengurusan dan tahap kepuasan pelanggan serta menggalakkan dalam mencipta inovasi yang baru. Hasil daripada usaha yang berterusan ini, pencapaian sumber manusia PPII telah menonjolkan kejayaan kakitangannya melalui tiga teras utama, iaitu Pembangunan dan Pemerksaan Kakitangan, Kakitangan Berprestasi Tinggi serta Penghargaan dan Pengiktirafan. Ketiga-tiga teras ini dipilih dengan teliti untuk menggambarkan pencapaian utama dalam pembangunan sumber manusia PPII yang bersifat berprestasi tinggi. Hal ini membuktikan keberkesanan proses pengurusan dan pembangunan sumber manusia yang dijalankan dengan pendekatan yang komprehensif dan holistik.

Melalui teras **Pembangunan dan Pemerksaan Kakitangan**, PPII telah **melaksanakan pelbagai kaedah** seperti mengadakan latihan kepada kakitangan dan bilangan penganjur latihan yang diadakan **meningkat dengan sangat ketara** pada tahun 2023 iaitu sebanyak 133 kali sekaligus memberi impak positif kepada penyampaian perkhidmatan kerana secara tidak langsung ianya **meningkatkan 'happiness index'** warga PPII. Hasil dari kajian **happiness index** yang dikeluarkan oleh **Kumpulan Penyelidik UiTM Happiness Index 5.0 (UHI5.0)**, didapati purata pencapaian **happiness index** PPII adalah sebanyak **73.25%** dan ianya **melebihi purata** pencapaian UiTM sebanyak 72% melalui perbandingan indeks keseluruhan kegembiraan staf UiTM mengikut Model Permai. Ini jelas menunjukkan kakitangan PPII dapat menyampaikan perkhidmatan dengan baik sejajar dengan pencapaian **happiness index** yang berada di tahap memuaskan dan dapat menghasilkan mutu kerja yang sangat berkualiti dan diterapkan di dalam perkhidmatan seharian warga PPII.

Fokus seterusnya adalah **Kakitangan Berprestasi Tinggi** yang diterapkan melalui pelbagai program seperti mentor-mentee, sesi bimbingan (*coaching session*), latihan peningkatan kemahiran (upskilling training), dan latihan peningkatan kompetensi untuk menyokong pengurusan bakat dan pembangunan kerjaya kakitangan, memastikan kakitangan terus berkembang dan berdaya saing dalam bidang masing-masing. Budaya *'learning organization'* diterapkan dengan tujuan melahirkan tenaga kerja yang cekap dan berpengetahuan. Dalam penekanan kepada teras ini, terdapat **peningkatan ketara** dalam bilangan kakitangan yang memperoleh kelayakan profesional iaitu pada tahun 2023 seramai 127 kakitangan yang mendapat kelayakan profesional. Ini merupakan bukti komitmen PPII dalam memastikan kakitangannya tidak hanya berprestasi tinggi tetapi juga memiliki kelayakan yang diiktiraf dalam industri masing-masing.

Peningkatan ini menunjukkan komitmen PPII selari dengan dasar PPII yang telah ditetapkan iaitu 10% kakitangan mempunyai kelayakan profesional menjelang tahun 2025 untuk memastikan kakitangan yang berkhidmat adalah berprestasi tinggi. Ini jelas menunjukkan

bahawa pencapaian telah melebihi sasaran iaitu sebanyak 12.57% secara keseluruhan dari jumlah kakitangan Skim J iaitu sebanyak 1010 orang bagi seluruh Sistem UiTM.

Bagi penekanan kepada teras ketiga iaitu **Penghargaan dan Pengiktirafan**, dapat dibuktikan dengan keterlibatan kakitangan berkemahiran tinggi di PPII, ia juga telah berjaya memberi sumbangan kepakaran kepada organisasi di dalam dan luar UiTM. Sumbangan kepakaran kakitangan ini turut **memperjelaskan lagi dan memberi perkongsian** kepada organisasi lain dalam pelbagai bidang yang mana ianya merupakan sebahagian daripada **medium dalam penyampaian perkhidmatan** PPII kepada organisasi /PTJ selain dari PPII.

Secara keseluruhannya, usaha yang dilakukan oleh Pengurusan PPII melalui pendekatan yang komprehensif ini berjaya mengangkat prestasi kakitangan PPII. Inisiatif yang dijalankan tidak hanya memenuhi keperluan semasa, tetapi juga mempersiapkan PPII untuk menghadapi cabaran masa depan selaras dengan visi UiTM sebagai universiti yang terkenal di peringkat global menjelang 2025.

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

BUKTI : [H2\\_B0054\\_HB02\\_20241\\_7.2.2Level Utk Hasil Kewangan.pdf](#)

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

BUKTI : [H2\\_B0054\\_HB03\\_20242\\_7.2.3 Tren Utk Hasil Kewangan.pdf](#)

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

BUKTI : [H2\\_B0054\\_HB04\\_20243\\_7.2.4 Comparison Utk Hasil Kewangan.pdf](#)

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

BUKTI : [H2\\_B0054\\_HB05\\_20244\\_7.2.5 Importance Impak Utk Hasil Kewangan.pdf](#)



## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.3 HASIL UTAMA 3**

PPII menyediakan perkhidmatan dan kemudahan fizikal untuk pengguna bagi menyokong penyampaian perkhidmatan kepada warga universiti. Model Proses Utama Perkhidmatan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015 dan Matlamat Global Renowned University (GRU 2025) menggambarkan proses-proses utama yang menyokong kepada pelaksanaan objektif dan inisiatif pembelajaran dan pengajaran di UiTM.

#### **7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Pejabat Pembangunan Infrastruktur & Infostruktur (PPII) komited dalam mempertingkatkan **kualiti perkhidmatan** dan **mencapai matlamat organisasi** selaras dengan visi UiTM untuk menyediakan **ekosistem terkehadapan yang kondusif** untuk dalam pengajaran dan pembelajaran selaras dengan Matlamat Kampus Pintar dan Hijau Global Renowned University 2025. Untuk memastikan kecekapan operasi mencapai tahap yang optimum, PPII mengukur tahap kecekapan operasi dengan berpandukan kepada Pensijilan **ISO 9001:2015**. Tahap kecekapan ini diaudit oleh Audit Dalam ISO, Audit Badan Pensijilan (Lloyd's Register) dan Audit Agensi Kelayakan Malaysia (MQA).

**Kecekapan hasil prestasi operasi** yang dilaksanakan di PPII boleh diperincikan melalui bidang tumpuan pilihan iaitu **Penyampaian Perkhidmatan**. Perkhidmatan utama PPII dibahagikan kepada perkhidmatan pengurusan fasiliti, pengurusan ruang, pengurusan PFI, pengurusan projek dan Pengurusan Kelestarian dan Inisiatif hijau universiti. Berikut adalah inisiatif yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan PPII:

#### **1. Pemantapan proses kerja jabatan**

PPII telah memantapkan prosedur operasi pengurusan fasiliti untuk kampus konvensional serta kampus PFI di seluruh sistem UiTM. Ini dapat dijelaskan menerusi pembangunan dan penyediaan manual prosedur kerja (MPK) kampus PFI, penyediaan dasar fasiliti untuk kampus konvensional serta penyediaan garis panduan pengurusan kontrak. menjadi panduan kepada pengurusan kanan dan warga PPII, malah menjadi rujukan seluruh kampus cawangan UiTM.

#### **2. Pendigitilan Pengurusan Fasiliti**

Dalam memastikan Jabatan Infrastruktur terus kekal relevan dalam arus teknologi yang sangat dinamik pada masa kini maka pelbagai usaha sedang dan akan dilakukan bagi memastikan organisasi tidak tenggelam dalam arus ini antaranya:

- a. Sentiasa membuat kajian dan penambahbaikan terhadap sistem sediaada yang digunakan dan diperluas ke seluruh cawangan UiTM.?
- b. Bagi sistem yang telah digunakan di semua kampus cawangan seperti sistem e-Aduan, e-Works dan e-Kontrak, Jabatan Infrastruktur akan memastikan penggunaan sistem ini adalah secara maksimum dengan melaksanakan pemantauan secara berterusan terhadap pencapaian penggunaan sistem oleh setiap kampus. ?

c. Laporan seperti pencapaian pengurusan aduan dan rekod kontrak yang terdapat pada sistem akan divisualkan pada Dashboard untuk pihak pengurusan menilai prestasi penggunaan sistem oleh kampus cawangan. Sistem-sistem lain yang belum digunakan di kampus cawangan akan diperluaskan ke semua kampus cawangan secara berfasa.?

d. Sistem Archibus dari Versi 21 kepada Versi terkini sedang dilaksanakan bagi meningkatkan fleksibiliti kefungsi sistem sedia ada dan juga sejajar dengan peralihan penggunaan pangkalan data Oracle kepada MS SQL.

### **3. Pengurusan Kelestarian dan Inisiatif hijau universiti**

UiTM telah melaksanakan dan merancang 21 inisiatif untuk menyokong transformasi kampus sebagai kampus hijau yang mampan. Projek ini memperkukuhkan usaha UiTM Green Centre (UGC) dalam mengadaptasi Matlamat Pembangunan Lestari (SDGs) dan menjadikan SDGs relevan kepada komuniti kampus.

Inisiatif ini merangkumi tema-tema berikut:

- 1. Perluasan kesedaran dan Inisiatif untuk Kampus Rendah Karbon**
- 2. Pengurusan Sisa yang Mampan di Kampus**
- 3. Kecekapan Tenaga dalam Bangunan**
- 4. Pengangkutan Karbon Sifar Bersih**
- 5. Peningkatan Konservasi Air dan penggunaan air kitar semula di Kampus**
- 6. Kesedaran Gaya Hidup Hijau Sihat**

Dengan inisiatif ini, UiTM berusaha untuk mencapai kampus yang lestari dan memberi impak positif kepada komuniti kampus.

Inisiatif yang telah disenaraikan di atas dilaksanakan di seluruh sistem UiTM iaitu merangkumi keseluruhan kampus cawangan. Seperti yang telah diterangkan di para atas, ketiga-tiga inisiatif telah mencapai prestasi yang meyakinkan. Ia telah melalui pelbagai proses penambahbaikan dan pemantapan perkhidmatan sepanjang tahun 2021-2023.

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

BUKTI : [H3\\_B0054\\_HB02\\_20241\\_7.3.2 Hasil Sumber Manusia\\_Tahap\\_VER 3.pdf](#)

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

BUKTI : [H3\\_B0054\\_HB03\\_20242\\_7.3.3 Hasil Sumber Manusia\\_Tren\\_VER 3.pdf](#)

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

BUKTI : [H3\\_B0054\\_HB04\\_20243\\_7.3.4 Hasil Sumber Manusia\\_Tanda Aras\\_VER 3.pdf](#)

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

BUKTI : [H3\\_B0054\\_HB05\\_20244\\_7.3.5 Hasil Sumber Manusia\\_Impak\\_VER 1.pdf](#)