

Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR

AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2024

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (KEDAH) PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN PELAJAR

KETUA PTJ :

ROSHIMA BINTI HAJI SAID

KETUA UNIT KUALITI :

AFIDA BINTI AHMAD

PENYELARAS :

FARAH MERICAN BINTI ISAHAK MERICAN

PENULIS :

1. SAMSIAH BINTI BIDIN
2. ETTY HARNIZA BINTI HARUN
3. NOR ASLAH BINTI ADZMI
4. JUNAIDA BINTI ISMAIL
5. LAW KUAN KHENG
6. MOHD NAJMIE BIN OSMAN
7. INTAN SYAHRIZA BINTI AZIZAN

8. ABDUL MAJEED BIN AHMAD
9. NOORAINI BINTI KHASNI
10. NOR AZRINA BINTI MOHD YUSOF @ GHANI
11. MAHADZIR BIN ISMAIL
12. JUAINI BINTI JAMALUDIN
13. NOR WYDURA BINTI BAKRI
14. SITI ZALIPAH BINTI IBRAHIM
15. SHAHIDA FARHAN BINTI ZAKARIA
16. MUSLIMAH BINTI MOHD JAMIL
17. NORLIANA BINTI MOHD NAJIB
18. MUSDIANA BT MOHAMAD SALLEH
19. FARAH MERICAN BINTI ISAHAK MERICAN
20. FARAH MERICAN BINTI ISAHAK MERICAN
21. IRSALINA BINTI ISMAIL
22. SHARUNIZAM BIN SHARI
23. SAKINATUL RAADIYAH BT ABDULLAH
24. MOHD FIZAL BIN SAAD
25. SYAFIZA SAILA BINTI SAMSUDIN
26. AFIDA BINTI AHMAD
27. SARLIZA BINTI SAARI
28. NOR ATHIRAH BINTI MOHD ZIN
29. SITI NUR ALWANI BINTI SALLEH
30. SITI ZUBAIDAH BINTI ROMLI
31. FAHIZAN BINTI AZIZAN
32. MOHAMAD FIRDAUS BIN JOHARI
33. NUR SYAFIZAN BINTI MOHD SUFTER

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Bagi tujuan pelaporan AKNC 2024, Mesyuarat JKEN UiTMKDH telah mengangkat **PENGURUSAN & PEMBANGUNAN PELAJAR** sebagai bidang tumpuan. Antara fungsi utama yang dimainkan oleh Pengurusan Kanan UiTMKDH adalah **merangka dan merencana dasar**, program jangka pendek dan panjang untuk pembangunan universiti yang kondusif dan terancang.

Pengurusan Kanan amat memberi penekanan terhadap **Perancangan** inisiatif program dan projek yang dijalankan. **Perancangan** merujuk kepada proses merencanakan pelbagai kegiatan, program atau inisiatif yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan institusi secara keseluruhan. Ini adalah untuk mencapai **kecemerlangan akademik, bukan akademik dan keusahawanan** di kalangan pelajar. UiTMKDH telah mengambil langkah dengan mengadakan Bengkel Perancangan Strategik pada 12 & 13 Disember 2022 bertempat di Hotel Hompton Pulau Pinang bagi membincangkan dan meneliti **SAP UiTMKDH 2023**. Istimewanya SAP UiTMKDH 2023, Pengurusan Kanan UiTMKDH telah melibatkan beberapa orang mantan Rektor dan Timbalan Rektor yang bertindak sebagai **“think tank”** untuk UiTMKDH. Pelan Tindakan Strategik (SAP) UiTMKDH 2023 berteraskan **Pelan Strategik UiTM 2025, Amanat Tahun Baharu Menteri Pengajian Tinggi dan Amanat Tahun Baharu Naib Canselor**. Tidak ketinggalan **Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pengajian Tinggi) 2015–2025** menjadi mekanisme rujukan utama dalam merencana program-program kampus. Dengan mengambil kira **“Globally Marketable University@GMU”** sebagai tema UiTM secara amnya dan **“Melonjak Kecemerlangan UiTM Cawangan Kedah”** secara khususnya, Pengurusan Kanan UiTMKDH telah merangka dan merencana dasar, program jangka pendek dan panjang untuk pembangunan UiTMKDH secara kondusif dan terancang.

Tahap seterusnya melibatkan **Pelaksanaan** perancangan yang telah digariskan. Amanat Tahun 2023 Rektor merupakan salah satu medium penyebaran maklumat kepada semua warga kampus UiTMKDH. Antara program yang berimpak tinggi berkaitan dengan **PENGURUSAN & PEMBANGUNAN PELAJAR** yang dilaksanakan sepanjang tahun 2023 adalah berkaitan dengan **akademik dan bukan akademik** termasuk bidang keusahawanan. Pelbagai pencapaian di peringkat **antarabangsa dan kebangsaan** telah diperolehi oleh UiTMKDH. Sebagai usaha mendapatkan input yang komprehensif dan terkini, kaedah turun ke lapangan telah menjadi amalan Pengurusan Kanan, khususnya mengenai permasalahan setiap program atau aktiviti yang dilaksanakan.

Proses **Pemantauan** secara terus-menerus terhadap pelaksanaan projek dan program di universiti diambil tanggungjawab oleh Pengurusan Kanan UiTMKDH menerusi **Mesyuarat Pengurusan Kanan dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan**. Disamping itu, mesyuarat berkala seperti mesyuarat akademik, JAN dan JKTU. **e-UPDA** diperkenalkan dimana **pemantauan secara maya** digunapakai untuk menilai kemajuan setiap program. Pemantauan melalui pencapaian PI juga digunapakai untuk menilai keberhasilan di setiap suku tahun semasa. Disamping itu, **kaedah pemantauan** secara tinjauan dan juga pengamatan perkembangan secara berterusan pelaksanaan setiap program diadakan untuk menilai kepuasan pihak yang terlibat untuk sesuatu program juga diadakan oleh Pengurusan Kanan.

Pengurusan Kanan UiTMKDH mengambil pendekatan kebertanggungjawaban yang tinggi dan sentiasa meneliti setiap hasil daripada program yang telah dijalankan. Ini merupakan langkah-langkah yang diambil berdasarkan hasil pemantauan, tindakan **Penambahbaikan** diambil sekiranya terdapat perbezaan di antara perancangan dan hasil. Pihak Pengurusan mengamalkan **dua kaedah pengumpulan maklum balas** iaitu **pemerhatian** di lapangan semasa program atau aktiviti sedang berjalan dan **mesyuarat pascanilai (post mortem)** setelah selesai program.

Antara pencapaian di peringkat kebangsaan dan antarabangsa termasuklah di dalam pertandingan **Nescafe Youth Entrepreneurship Programme 2023**, **program Digital Campus (Paynet Malaysia)**, pelajar melakukan praktikal di Indonesia, **UNISBA Global Student Motion** dan **Persidangan Asia World Model United Nations (2023)**.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengurusan kanan UiTMKDH komited dalam memacu kecemerlangan pengurusan kampus yang sistematik dalam melaksanakan bidang tumpuan agar selaras dengan matlamat Kebolehpasaran Global 2023. UiTMKDH menggunakan pendekatan PDCA (Plan, Do, Check dan Act) dalam menggerakkan bidang pengurusan dan pembangunan pelajar berteraskan **Kecemerlangan Bidang Akademik Pelajar, Kecemerlangan Bidang Bukan Akademik dan Kecemerlangan Bidang Keusahawanan**. Penubuhan **Jawatankuasa Pemacu Kecemerlangan Kampus (KDHBUKTI_1_K1.2)** bertindak sebagai *“think tank”* untuk memastikan perancangan aktiviti kampus sejajar dengan objektif strategik UiTMKDH.

Perancangan

Pendekatan utama pengurusan kanan UiTMKDH dalam mengatur strategi yang berkesan bermula dengan penganjuran **Bengkel Perancangan 'Strategic Action Plan' (SAP) 2023 (KDHBUKTI_1_K1.2)** melibatkan semua bahagian di bawah **BHEA, BHEP, BPJIA (P&I, ICAN, MASMED), Kewangan, BPF dan Pentadbiran**. Bengkel ini bertujuan untuk menyelaraskan perancangan strategik dan memastikan kesepaduan dalam mencapai objektif kecemerlangan UiTMKDH selaras dengan aspirasi Kebolehpasaran Global. Kedua, **hala tuju institusi** dikongsi melalui **sinergi komunikasi dua hala**, seperti Amanat Tahun Baru Rektor, pekeliling, mesyuarat, bengkel, taklimat, emel, laman sesawang, dan media sosial **(KDHBUKTI_1_K1.2)**.

Perlaksanaan

Penggerak perancangan program UiTMKDH dilaksanakan melalui **kolaborasi strategik** antara pihak pengurusan kanan serta semua unit dan bahagian UiTMKDH bersama rakan strategik. Pengurusan Kanan UiTMKDH merangka dan mengatur strategi memperkasakan pendidikan dan modal insan dilestarikan di bawah tanggungjawab **BHEA, BHEP, BPJIA dan fakulti-fakulti** dalam melahirkan graduan yang berdaya saing, global dan beretika. **Program Director (PD) dan Program Manager (PM)** berperanan sebagai pemacu utama dalam merealisasikan **15 projek berdaftar 2023 (KDHBUKTI_2_K1.2)**. Projek-projek ini bertujuan untuk mencapai objektif kecemerlangan UiTMKDH serta **Petunjuk Prestasi (PI)** yang berkaitan dengan pengurusan dan pembangunan pelajar, seperti PI006 – PI012, PI040, PI041, PI043-045 (akademik), PI21 (keusahawanan), dan PI032 – PI037 (bukan akademik) pada tahap 100%. **(KDHBUKTI_2_K1.2)**.

Pemantauan

Pelaksanaan **inovasi** berfungsi sebagai mekanisme pemantauan yang digunakan pihak Pengurusan Kanan UiTMKDH untuk memastikan kecemerlangan pelajar direkodkan dan dipantau secara **sistematik dan efisien**. **Mesyuarat atau Dialog secara berkala** melibatkan **Majlis Perwakilan Pelajar (MPP) bersama Rektor dan Timbalan Rektor Hal Ehwal Akademik (KDHBUKTI_3_K1.2)** berfungsi sebagai **platform komunikasi terbuka** kepada wakil pelajar untuk menyuarakan pandangan secara langsung kepada pihak pengurusan tertinggi universiti. Penubuhan jawatankuasa khas seperti **"Water Crisis Task Force"** adalah inisiatif pengurusan risiko oleh pihak Pengurusan Kanan UiTMKDH dalam menangani isu air dengan lebih berkesan yang dihadapi oleh pelajar. Selain itu, BHEP memperkenalkan **e-UPDA (KDHBUKTI_4_K1.2)** sebagai kaedah dalam merekodkan semua aktiviti dan program yang dianjurkan oleh kelab dan persatuan. **Sistem eXtvt, iaitu Sistem Repositori Aktiviti Kampus (KDHBUKTI_4_K1.2)** telah diwujudkan untuk memudahkan proses perancangan dan pemantauan aktiviti dengan lebih efisien. **Klik Kedah (KDHBUKTI_4_K1.2)** menjadi platform berpusat merekod maklumat aktiviti yang telah dilaksanakan oleh pihak pengurusan kanan dan semua bahagian di UiTMKDH.

Integrasi

Ketampakan dinamik Pengurusan Kanan UiTMKDH, terserlah selari dengan aspirasi “Universiti untuk Masyarakat” **"Melonjak Kecemerlangan UiTM Cawangan Kedah"** dan

...berbagai bentuk apresiasi dan penghargaan atas keberhasilan "character values" dalam kalangan warga kampus. UiTMKDH komited dalam memberi sokongan dan dorongan kepada pembangunan pelajar, melalui program-program seperti **Majlis Apresiasi & Kecemerlangan Mahasiswa 2023 (MAKMA 2023)** dan **Majlis Anugerah Kecemerlangan Akademik 2023 (KDHBUKTI_5_K1.2)**. Program-program ini berfungsi sebagai platform untuk mengiktiraf **pencapaian pelajar dalam kecemerlangan bidang akademik, bukan akademik, dan keusahawanan.**

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_K01_KB02_20241_KDHBUKTI_1_K1.2.pdf](#)
2. [K0055_K01_KB02_20242_KDHBUKTI_2_K1.2.pdf](#)
3. [K0055_K01_KB02_20243_KDHBUKTI_3_K1.2.pdf](#)
4. [K0055_K01_KB02_20244_KDHBUKTI_4_K1.2.pdf](#)
5. [K0055_K01_KB02_20245_KDHBUKTI_5_K1.2.pdf](#)
6. [K0055_K01_KB02_20241_KDHBUKTI_1_K1.2.pdf](#)
7. [K0055_K01_KB02_20242_KDHBUKTI_2_K1.2.pdf](#)
8. [K0055_K01_KB02_20243_KDHBUKTI_3_K1.2.pdf](#)
9. [K0055_K01_KB02_20244_KDHBUKTI_4_K1.2.pdf](#)
10. [K0055_K01_KB02_20245_KDHBUKTI_5_K1.2.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Bagi merealisasikan kecemerlangan pelajar dalam bidang akademik, bukan akademik, dan keusahawanan. PK UiTMKDH **menggalakkan sumbangan kepakaran kepada pihak luar (kerajaan negeri, industri dan komuniti), memperuntukan dana kewangan serta menaik taraf fasiliti untuk keperluan pelajar OKU**. Jalinan kerjasama bersama agensi luar terbukti dengan pengiktirafan dan lantikan Rektor sebagai Ahli Lembaga Perbadanan Perpustakaan Awam Kedah.

Perkhidmatan kepada pelajar OKU diperkasakan dengan pembinaan projek **kemudahan laluan pelajar OKU** di Kolej Malinja yang bernilai **RM10,000** dan **terminal e-view** (alat bantuan rujukan OKU) di perpustakaan UiTMKDH bagi membantu kecemerlangan akademik dan bukan akademik pelajar. Program Flex Your Flair dengan kerjasama Flextronics Technology (Penang) diperkenalkan bagi membantu komuniti OKU sekitar PPDK Merbok/Bedong. The Buddies Club diwujudkan untuk meningkatkan kesedaran pelajar dalam membantu golongan OKU. **(KDHBUKTI_1_K1.3)**

Kerjasama rakan strategik dipacu melalui kelangsungan kerjasama **MoU/MoA dan perolehan geran** seperti geran Toshiba International Foundation (Japan) bagi aktiviti pelajar serta **SULAM** diaktifkan bagi memenuhi inisiatif “Universiti untuk Masyarakat”, melahirkan usahawan dan kolaborasi strategik di bawah Inisiatif Utama UiTM 2025 dan Projek Keutamaan Naib Canselor UiTM.

PK UiTMKDH mementingkan kecemerlangan akademik dan bukan akademik pelajar menerusi pengagihan sejumlah peruntukan kewangan melalui Kumpulan Wang Pengurusan, Kumpulan Wang Amanah, Tabung Amanah Pembangunan Akademik dan Tabung Kegiatan Pelajar. Selain dari itu, Kolaborasi bersama Pusat Zakat memberi impak positif kepada pelajar B40 dan asnaf di UiTMKDH. Hasil kemenangan RM50,000 dari program Digital Campus (Paynet Malaysia), UiTMKDH memperuntukan sepenuhnya dana untuk kegunaan pelajar. **(KDHBUKTI_2_K1.3)**

Empat keberhasilan utama yang memberi impak positif kepada kecemerlangan akademik, bukan akademik dan keusahawanan pelajar. Penganjuran **sukan**; Karnival Sukan Kampus (KASUKA) membina semangat kesukanan yang tinggi dan kerjasama antara pelajar dari pelbagai fakulti, **program keusahawanan**; NESCAFE Youth Entrepreneurship Program oleh MASMED pelajar berpeluang mengasah kemahiran keusahawanan, **program pengantarabangsaan**; praktikal di Indonesia, UNISBA Global Student Motion dan Persidangan Asia World Model United Nations (2023) memberikan pelajar pengalaman global yang berharga dan **program kaunseling**; *Let's Identify Yourself* dan *Let's Know Yourself Better* membantu pelajar mengenali diri dan menguruskan kesejahteraan pelajar dengan lebih baik **(KDHBUKTI_3_K1.3)**.

Penglibatan MPP dalam mesyuarat bersama Pengurusan Kanan sangat praktikal. Lontaran idea dan informasi diperolehi membolehkan sasaran BT tercapai dengan efektif dan optimal melahirkan graduan dinamik dan cemerlang dibuktikan dengan **pencapaian Yang Dipertua MPP berjaya merangkul anugerah Tokoh Kepimpinan MPP (Kategori Utama: Emas) dan Anugerah Tokoh Kepimpinan Sumbangsih**. Sekaligus melonjak ketampakan dinamik Pengurusan Kanan terserlah selari dengan aspirasi, “Melonjak Kecemerlangan UiTMKDH 2023” dengan **pencapaian 5 bintang dan 3 Anugerah Pencapaian Lima Kampus Terbaik**; Peneraju BHEP, BPF dan MASMED, mencapai 81% PI 2023. Tambahan, UiTMKDH menerima **empat Anugerah Kecemerlangan Prestasi Universiti (AKPU 2023)**; Pencapaian Kecemerlangan Prestasi Kampus Tahun 2023, Anugerah Transformasi Kecemerlangan Penjana Pendapatan, Anugerah Transformasi Kecemerlangan Ketampakan UiTM 2023 (Media Sosial) – Tempat pertama, Anugerah Transformasi Kecemerlangan *Globally Marketable 2023: Pillar 2 Turning Globally Marketable Student* – Tempat ketiga. **(KDHBUKTI_4_K1.3)**.

GENERAL POINTS:

1. [K0055_K01_KB03_20241_KDHBUKTI_1_K1.3.pdf](#)
2. [K0055_K01_KB03_20242_KDHBUKTI_2_K1.3.pdf](#)
3. [K0055_K01_KB03_20243_KDHBUKTI_3_K1.3.pdf](#)
4. [K0055_K01_KB03_20244_KDHBUKTI_4_K1.3.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Mesyuarat Berkala

Pengurusan Kanan mewujudkan pelan pemantauan yang sistematik dengan menetapkan pelbagai mesyuarat pusat secara berkala melalui Takwim Mesyuarat Pengurusan. Kekerapan mesyuarat adalah seperti berikut: 12 kali setahun untuk JKEN, PPSM dan JPSMN; 4 kali setahun untuk MPK; dan 2 kali setahun untuk MKSP. Takwim mesyuarat turut diwujudkan di BHEA dan BHEP. Mesyuarat ini dijadualkan secara sistematik dalam takwim setiap awal tahun untuk mengelak pertindihan tarikh dan masa. **(KDHBUKTI_1_K1.4.1)**. Mesyuarat berkala dan Dialog Pengurusan Kanan dengan Majlis Perwakilan Pelajar (MPP) membantu pihak Pengurusan Kanan menandatangani isu-isu yang berkaitan pelajar dengan lebih berkesan. **(KDHBUKTI_2_K1.4.1)**.

Perancangan Strategik (Petunjuk Prestasi)

Pengurusan Kanan telah menetapkan pembentangan pencapaian bulanan dan suku tahun Petunjuk Prestasi (PI) oleh Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) dalam mesyuarat JKEN dan MPK Berdasarkan laporan yang dibentangkan, ia membolehkan Pengurusan Kanan untuk meninjau dan memantau tahap pencapaian 77 PI yang telah ditetapkan. Unit dan Bahagian yang gagal mencapai tahap yang memuaskan akan diberikan teguran oleh Pengurusan Kanan supaya prestasi pencapaian dapat dipertingkatkan sebelum hujung tahun 2023. **(KDHBUKTI_3_K1.4.1)**

Penilaian yang Berterusan dan Berkala Terhadap Proses Pengajaran & Pembelajaran

Pengurusan Kanan telah menetapkan **Propens** dan **SUFO** dijalankan 2 kali setahun untuk semua staf akademik UiTMKDH. Hasil daripada **Propens** dan **SUFO** membantu staf akademik untuk mempertingkatkan kualiti pengajaran dan pembelajaran di dalam kelas. Pengurusan Kanan juga memastikan Audit Dalaman telah diwajibkan 2 kali setahun. Manakala Audit Luaran seperti Audit Pematuhan SwaAkreditasi UiTM, Audit IQMS Kitaran 6, Pemantauan Kualiti Berterusan, Audit Pematuhan Etika dan Audit Pengajaran Program BA119 juga dijalankan berdasarkan keperluan semasa **(KDHBUKTI_4_K1.4.1)**. Hasil laporan audit telah dibentangkan kepada Pengurusan Kanan dalam mesyuarat MKSP untuk tindakan pencegahan dan penyelesaian isu-isu yang berkaitan dengan akademik pelajar.

Sistem Maklum balas/ Aduan Pelajar dan Sistem Laporan Aktiviti

Sistem iKedah telah dijadikan platform untuk Pengurusan Kanan menganalisa aduan dan maklum balas yang diterima daripada pelajar menerusi iAduan (eRespon) dan iPelanggan (eAMP). BHEP memperkenalkan e-UPDA untuk merekodkan semua aktiviti dan program yang dianjurkan oleh kelab dan persatuan. Manakala sistem eXtvt telah dibentuk untuk merekodkan program dan aktiviti yang berkaitan untuk tujuan pencapaian PI di UiTMKDH. **(KDHBUKTI_5_K1.4.1)**

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_K01_KB04_KC01_20241_KDHBUKTI_1_K1.4.1_Mesyuarat yang Melibatkan Pengurusan Kanan \(new\).pdf](#)
2. [K0055_K01_KB04_KC01_20242_KDHBUKTI_2_K1.4.1_Mesyuarat dan Perjumpaan MPP dengan Pengurusan Kanan \(new\).pdf](#)
3. [K0055_K01_KB04_KC01_20243_KDHBUKTI_3_K1.4.1_Petunjuk Prestasi \(new\).pdf](#)
4. [K0055_K01_KB04_KC01_20244_KDHBUKTI_4_K1.4.1_Audit Dalam dan Luar \(new\).pdf](#)
5. [K0055_K01_KB04_KC01_20245_KDHBUKTI_5_K1.4.1_Sistem Aduan & Maklum Balas dan](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Jawatankuasa Pemilik Risiko UiTMKDH (**KDHBUKTI_1_K1.4.2**) dipimpin oleh rektor kampus sendiri telah memastikan proses pengurusan risiko terhadap isu-isu yang berkaitan dengan pengurusan dan pembangunan pelajar dapat diselia dengan lebih sistematik dan mantap. Setiap ketua unit dan bahagian perlu mengenalpasti risiko dan melaporkan dengan lengkap dalam sistem eRMS dengan maklumat seperti kategori risiko, keterangan risiko, tahap risiko, impak risiko dan kaedah kawalan dan tindakan pencegahan. Laporan ini akan diselia oleh Penyelaras Pengurusan Risiko dan dibentangkan kepada pihak Pengurusan Kanan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko. Pengurusan Kanan telah menggariskan panduan utama kepada semua Unit dan Bahagian untuk merancang tindakan pencegahan untuk pengawalan risiko. (**KDHBUKTI_2_K1.4.2**)

Laporan daftar risiko yang disediakan oleh Penyelaras Unit Pengurusan Risiko UiTMKDH menunjukkan bahawa UiTMKDH hanya menghadapi **53 kes** bagi tahun 2023. Jumlah risiko yang dilaporkan telah mempamerkan **penurunan** jika dibandingkan dengan tahun **2022 (61 kes)** dan **2021 (75 kes)** (**KDHBUKTI_4_K1.4.2**). **Penurunan bilangan risiko dari tahun ke tahun telah menunjukkan keyakinan dan kemampuan Pengurusan Kanan dapat menguruskan risiko dengan baik.** Daripada 53 risiko yang dihadapi, terdapat 7 risiko yang diklasifikasikan sebagai ekstrem. Manakala 8 risiko dikategorikan tinggi, dan 19 risiko untuk tahap sederhana dan rendah. Menerusi laporan ini, ia membantu Pengurusan Kanan untuk memberi fokus kepada risiko yang ekstrem yang berlaku dan memastikan tindakan pengawalan dan penyelesaian yang telah diambil oleh Bahagian dan Unit yang bertanggungjawab. Contoh salah satu risiko ekstrem yang dihadapi adalah berkaitan dengan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar iaitu **kekurangan makmal yang mempunyai perkakasan (*hardware*) dan perisian (*software*) yang sesuai untuk tujuan pengajaran dan pembelajaran pelajar.** Oleh itu, BHEA UiTMKDH telah mengambil tindakan pengawalan risiko dengan menambah bilangan komputer dan makmal untuk memenuhi keperluan pelajar di UiTMKDH.

Seterusnya, Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan dan Jawatankuasa Operasi Bencana Negeri turut membantu Pengurusan Kanan untuk mengenalpasti dan mengawal risiko yang berlaku. Fungsi utama tiga Jawatankuasa yang berisiko dibentuk oleh Pengurusan Kanan UiTMKDH telah menjamin segala proses, aktiviti dan program dapat dilaksanakan dengan baik pada tahap risiko yang paling minima. Carta Alir Pengoperasian Pengurusan Risiko telah digunakan sebagai panduan utama untuk menangani masalah dan risiko yang dihadapi di UiTMKDH. (**KDHBUKTI_5_K1.4.2**)

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_K01_KB04_KC02_20241_KDHBUKTI_1_K1.4.2_Jawatankuasa Pemilik Risiko \(new\).pdf](#)
2. [K0055_K01_KB04_KC02_20242_KDHBUKTI_2_K1.4.2_Merancang Tindakan Pencegahan untuk Pengawalan Risiko \(new\).pdf](#)
3. [K0055_K01_KB04_KC02_20243_KDHBUKTI_3_K1.4.2_LAPORAN eRMS \(new\).pdf](#)
4. [K0055_K01_KB04_KC02_20244_KDHBUKTI_4_K1.4.2_Laporan Daftar Risiko \(new\).pdf](#)
5. [K0055_K01_KB04_KC02_20245_KDHBUKTI_5_K1.4.2_Carta Alir Pengoperasian Pengurusan Risiko \(new\).pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Laporan Pencapaian PI

Unit Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) UiTMKDH telah diberikan tanggungjawab untuk melaporkan pencapaian PI khususnya PI yang berkaitan dengan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar yang terdiri daripada PI006 – PI012, PI040, PI041, PI043-045 (akademik), PI021 (keusahawanan), PI032 – PI037 (bukan akademik) telah dijadikan fokus utama Pengurusan Kanan (**KDHBUKTI_1_K1.4.3**). Bengkel Semakan Pencapaian PI telah diadakan untuk menyemak serta melakukan penambahbaikan terhadap PI yang belum mencapai 100% terutamanya untuk aspek Pengurusan dan Pembangunan Pelajar pada bulan Jun 2023. Proses penambahbaikan yang berterusan sepanjang tahun telah melayakkan UiTMKDH memenangi anugerah **5 Bintang Skor** i-UiTM untuk PI tahun 2023. (**KDHBUKTI_2_K1.4.3**)

Laporan Penemuan Audit

Laporan penemuan Audit Dalam (2 kali setahun), dan Audit Luaran seperti Audit Pematuhan SwaAkkreditasi UiTM, Audit IQMS Kitaran 6, Pemantauan Kualiti Berterusan, Audit Pematuhan Etika dan Audit Pengajaran Program BA119 merupakan platform yang penting kepada Pengurusan Kanan untuk tindakan penambahbaikan. Hasil penemuan audit dianalisa dan dibentangkan kepada Pengurusan Kanan. Seterusnya, Pengurusan Kanan dan Ketua Unit Kualiti memastikan hasil mesyuarat disebarikan kepada warga kampus UiTMKDH supaya tindakan penambahbaikan dapat dilakukan dengan efisien. Ketua Unit Kualiti, Timbalan Rektor HEA, Timbalan HEA dan pasukan juruaudit dalaman UiTMKDH menyemak dan mengesahkan tindakan penambahbaikan telah diambil untuk memperbaiki kelemahan dan kekurangan yang ada serta mempertingkatkan prestasi khususnya bagi isu-isu yang berkaitan dengan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar.

Laporan Maklumbalas dan Aduan

Selain itu, Sistem iKedah yang diwujudkan dalam laman sesawang UiTMKDH telah menjadi platform untuk Pengurusan Kanan menganalisa aduan, pendapat dan maklum balas yang diterima daripada pelajar menerusi **iAduan** (eRespon – Sistem Cadangan, Aduan, Makluman dan Pertanyaan) dan **iPelanggan** (eAMP – Sistem Aduan dan Maklumbalas Pelanggan) (**KDHBUKTI_3_K1.4.3**). Analisa **eRespon** dan **eAMP** dilakukan **3 bulan sekali**. Laporan yang diterima telah digunakan sebagai asas kepada Pengurusan Kanan untuk proses penambahbaikan. Sebagai contoh, BHEP telah menambahbaik kemudahan dan fasiliti di kampus untuk peningkatan kebajikan dan kerohanian pelajar termasuklah kemudahan untuk pelajar OKU. Pengurusan Kanan juga meluluskan penganjuran bengkel dan program yang berkaitan dengan Pembangunan pelajar. (**KDHBUKTI_4_K1.4.3**). Keprihatinan Pengurusan Kanan dalam mewujudkan persekitaran kampus yang kondusif telah membantu pelajar menunjukkan kecemerlangan dalam bidang akademik, bukan akademik dan keusahawanan. (**KDHBUKTI_5_K1.4.3**)

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_K01_KB04_KC03_20241_KDHBUKTI_1_K1.4.3_Maklumat Asas PI antara Tahun 2022 - 2024 \(new\).pdf](#)
2. [K0055_K01_KB04_KC03_20242_KDHBUKTI_2_K1.4.3_Tahap Pencapaian PI, Bengkel Semakan PI dan Anugereah PI.pdf](#)
3. [K0055_K01_KB04_KC03_20243_KDHBUKTI_3_K1.4.3_Analalisa Maklum Balas.pdf](#)
4. [K0055_K01_KB04_KC03_20244_KDHBUKTI_4_K1.4.3_Kemudahan Pelajar dan Bengkel Pembangunan Pelajar.pdf](#)
5. [K0055_K01_KB04_KC03_20245_KDHBUKTI_5_K1.4.3_Pencapaian Pelajar.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Selari dengan aspirasi "Melonjak Kecemerlangan UiTMKDHD", Pengurusan Kanan sentiasa memastikan kecemerlangan akademik, bukan akademik dan keusahawanan menjadi tonggak utama. Pengurusan Kanan **membudayakan kepakaran akademik dan perkongsian ilmu** sebagai pemangkin dalam pengurusan dan pembangunan pelajar. Kepakaran Pengurusan Kanan sebagai **pakar rujuk** meningkatkan imej UiTMKDHD. **4 program pengurus utama (PU)** turut membuktikan penglibatan Pengurusan Kanan menyusun atur strategi akademik bagi meningkatkan prestasi pelajar di samping **penganjuran persidangan dan pertandingan inovasi diadakan setiap tahun**. Perancangan program akademik UiTMKDHD kekal relevan dan berdaya saing dengan melaksanakan **100% PROPENS** serta turut membudayakan **ketampakan akademik berevolusi teknologi dalam PdP** dengan membangunkan **MOOC dan Micro Credential** dalam perkongsian tanpa sempadan dan mengiktiraf penghargaan pembangun MOOC dan *Micro Credential* melalui Majlis Hari Kualiti & Inovasi. Pencapaian PI, PK(P), PK(O) kualiti (pelaporan MKSP) dan objektif kualiti digunapakai dan pengagihan petunjuk prestasi kepada peneraju setiap bahagian. Pelbagai pelan tindakan, penambahbaikan, inovasi, intervensi dirangka dalam memangkin dan membudayakan inisiatif melonjak kecemerlangan dengan aktif memantau pencapaian inisiatif strategi BT seperti sistem e-UPDA (**KDHBUKTI_1_K1.5**).

Pengiktirafan dan sanjungan melalui Majlis Anugerah Kecemerlangan Mahasiswa dan Majlis Anugerah Kecemerlangan Akademik menggalakkan inisiatif BT berterusan serta membuktikan Pengurusan Kanan cekap dan menjadikannya teras peningkatan mutu dan prestasi universiti dengan membudayakan ketampakan pengiktirafan pencapaian pelajar dalam semua peringkat dan bidang; pencapaian Nescafe Youth Program dan Cashless Program peringkat kebangsaan; sukan silat dan tenpin bowling peringkat antarabangsa. Pengiktirafan pencapaian pensyarah; Program Scholarly Salute, Majlis Hari Kualiti & Inovasi, surat ucapan tahniah dan penghargaan di atas kecemerlangan penilaian *Teaching Effectiveness Index*, ucapan tahniah dalam semua bidang juga Klik Kedah melalui emel turut dibudayakan kerana Pengurusan Kanan percaya pencapaian pelajar terhasil daripada pengurusan dan tenaga pengajar yang dinamik selaras dengan aspirasi "Melonjak Kecemerlangan UiTM Kedah" (**KDHBUKTI_2_K1.5**).

Integrasi teknologi dalam pemerkasaan BT dibudayakan melalui aplikasi P@Dashboard, eRespon dan eClearance; P@Dashboard memantau perkembangan akademik pelajar; eRespon bertujuan mendapat maklum balas mengenai kualiti program serta mendapat cadangan berasas dan bertanggungjawab bagi tujuan penambahbaikan; E-clearance, aplikasi atas talian proses pengurusan *clearance* pelajar setelah tamat pengajian. Bantuan teknologi memudahkan proses dan pelbagai pihak. Di samping itu, budaya tanpa tunai mula diterapkan bermula 2023 dalam operasi transaksi kewangan. **Kejayaan 3 pencapaian program Digital Campus (Paynet Malaysia)**; antara 5 universiti awam terbaik daripada 28 buah IPTA bertanding, tempat kedua kategori *Digital Campus* dan Majlis Perwakilan Pelajar, tempat ketiga membuktikan UiTMKDHD serius dalam transformasi ini dan pemerkasaan penggunaan teknologi membantu BT berjalan lancar dan berdaya saing (**KDHBUKTI_3_K1.5**).

Pemantapan bidang **keusahawanan** dirancang dengan efektif melalui Jawatankuasa Ruang Niaga dan Pengurusan Kanan meningkatkan penglibatan pelajar melalui kemudahan dan prasarana seperti lokasi ruang niaga berstruktur, lokasi ruang niaga tidak berstruktur (lokasi "*push cart*") dengan kadar sewa yang berpatutan serta papan tanda lokasi perniagaan di dalam kampus. *Academic courtyard*, Dataran MASMED dan AD Outlet adalah ruang niaga yang selesa; berbumbung, satu pentas dilengkapi lampu dan soket elektrik dan lantai bersimen. Pengurusan Kanan sentiasa memastikan kemudahan fasiliti dan prasarana keusahawanan adalah mencukupi dan kondusif, **bimbingan serta peluang pekerjaan** ditawarkan kepada pelajar di samping UiTMKDHD **menjana pendapatan** sampingan melonjak kecemerlangan UiTMKDHD dalam mencapai visi, misi serta objektif universiti (**KDHBUKTI_4_K1.5**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_K01_KB05_20241_KDHBUKTI_1_K1.5.pdf](#)
2. [K0055_K01_KB05_20242_KDHBUKTI_2_K1.5.pdf](#)
3. [K0055_K01_KB05_20243_KDHBUKTI_3_K1.5.pdf](#)
4. [K0055_K01_KB05_20244_KDHBUKTI_4_K1.5.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Tahun 2023 meletakkan “Kebolehpasaran Global” (***Globally Marketable University@GMU***) sebagai tema khusus untuk menggerakkan gelombang perancangan dan pengurusan strategik UiTM secara keseluruhannya berdasarkan Pelan Strategik UiTM 2025 khususnya dan Rancangan Malaysia ke-12 serta Dasar Malaysia MADANI. Ini merupakan kesinambungan daripada tema “Kompetensi/Kecekapan Global” (***Globally Competent University@GCU***) yang sarat dengan cabaran pasca Pandemik COVID-19. Dalam mendepani fasa endemik COVID-19 yang masih dibelenggu ketidakpastian, saranan 6 rukun Malaysia Madani diperkenalkan oleh Yang Amat Berhormat Perdana Menteri, Dato’ Seri Anwar Ibrahim dan 11 Azam Menteri Pendidikan Tinggi, Yang Berhormat Dato’ Seri Khaled Nordin serta 34 Resolusi dan 6 Tonggak GMU2023 oleh Pengurusan Eksekutif UiTM digerakkan bagi memacu aspirasi dan matlamat strategik UiTM menjadi universiti terkemuka dunia, iaitu “***Globally Renowned University (GRU)***” menjelang tahun 2025.

Asasnya, halatuju strategik kampus diterjemahkan dalam Pelan Tindakan Strategik 2023 (SAP 2023) berdasarkan kerangka PDCA. Bermula dengan **PERANCANGAN**, iaitu menetapkan 15 Projek Khas dalam SAP 2023 yang jelas (*visible*), berdaya tahan (*resilient*), boleh dicapai (*achievable*) dan luwes (*flexible*) menjamin ketekalan (*consistency*) dalam proses membuat keputusan serta usaha pemacuan gerak kerja bagi menyokong 77 Petunjuk Prestasi (PI) tahun 2023. Keluwesan inisiatif strategik SAP berasaskan keterangkuman tema dan halatuju strategik kampus, iaitu “***Melonjak Kecemerlangan UiTM Cawangan Kedah***” menyokong slogan Pelan Strategik UiTM 2025, iaitu “***Menyerlahkan Potensi, Membentuk Masa Hadapan***”, diyakini berupaya memacu sinergi warga kampus mengekalkan pencapaian prestasi 6 bintang tahun 2022. Hasilnya, **PELAKSANAAN** inisiatif utama berkaitan ***Pengurusan dan Pembangunan Pelajar*** menjadi wahana kepada pelajar dan staf merealisasikan SAP kampus. Selain komitmen warga kampus, penerimaan masyarakat dan kerjasama rakan-rakan strategik berjaya membina dan mengukuhkan imej dan reputasi universiti. UiTMKDH sentiasa bersiaga mengambil langkah proaktif terhadap setiap implikasi dan risiko inisiatif strategik SAP Kampus. Justeru, dalam konteks **PEMANTAUAN**, mitigasi risiko terhadap risiko yang disenaraikan dalam SAP Kampus seperti risiko reputasi universiti, kewangan dan operasi dikendalikan dengan baik, memastikan pelaksanaan inisiatif strategik dilaksanakan dengan berkesan. Pemantauan berkala setiap suku tahun dilakukan, memastikan pencapaian setiap sukuan tahun mencapai 25 peratus. Justeru, **TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN** diambil bagi memastikan matlamat meletakkan kampus Kedah terkehadapan dalam ***Pengurusan dan Pembangunan Pelajar*** disempurnakan sesuai dengan pengiktirafan sebagai salah satu Kampus UiTM yang mengungguli hal ehwal pelajar. Semakan pencapaian prestasi PI dan SAP setiap suku tahun 2023 dilakukan bagi memastikan setiap inisiatif strategik dipacu sebaiknya bagi mencapai sasaran yang ditetapkan. Ini merumuskan peranan serta sumbangan UiTMKDH dalam mendokong Wawasan dan Matlamat Strategik UiTM berdasarkan bidang tumpuan ***Pengurusan dan Pembangunan Pelajar*** dengan memberi fokus khusus kepada dua daripada tiga teras strategik, iaitu Pendidikan Berkualiti (*Quality Education*) dan Kecemerlangan Global (*Global Excellence*).

Hasilnya, pemacuan prestasi PI2023 kampus dipastikan tidak bercanggah dengan 5 kerangka strategik utama, iaitu *Dasar Malaysia MADANI*, *Rancangan Malaysia ke-12 (2021-2025)*, *Pelan Strategik UiTM 2025*, *Buku Amanat Kebolehpasaran Global 2023* dan *SAP 2023 UiTM Cawangan Kedah*. Setiap parameter strategik digemblengkan dalam pelbagai inisiatif strategik ditetapkan dalam SAP Kampus diterajui semua bahagian, khususnya Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP), Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA) dan Akademi Pembangunan PKS dan Keusahawanan Malaysia (MASMED) meliputi 7 Projek Khas daripada 15 Projek Khas kampus yang didaftarkan dalam sistem UiSMS2023 untuk bidang tumpuan “***Pengurusan dan Pembangunan Pelajar***”.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Matlamat UiTM berstatus Universiti Terkemuka Dunia menjelang 2025 secara konsisten menjadi pendorong kepada Perancangan Strategik 2023. Ia bersumberkan Pelan Strategik UiTM2025 (**KDHBUKTI_1_K2.2**) yang menggariskan teras strategik utama universiti selain input Rancangan Malaysia ke-12 dan Dasar Malaysia MADANI (**KDHBUKTI_1_K2.2**). Penggubalan SAP 2023 UiTMKDHD bermula pada penghujung tahun 2022, kemudian diperkemas lagi selepas Amanat Tahun Baharu Menteri Pengajian Tinggi 2023, diikuti oleh Amanat Tahun Baharu Naib Canselor 2023 yang menggariskan langkah-langkah strategik untuk menjayakan tema Kebolehpasaran Global 2023 (**Globally Marketable University@GMU” 2023**) (**KDHBUKTI_2_K2.2**). Tidak dinafikan cabaran menangani suasana persekitaran pasca COVID-19 masih membataskan pilihan inisiatif strategik yang berpotensi untuk dilaksanakan.

Walau bagaimanapun, hasil daripada Sesi Libat Urus bermula pada Oktober 2022 berkaitan dengan pengagihan Petunjuk Prestasi 2023 (Performance Indicator@PI2023) melibatkan Pengurusan Kampus dan Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) UiTMKDHD bersama dengan Bahagian Transformasi Universiti (BTU) dan Pengarah Peneraju, satu Bengkel Perancangan Strategik 2023 telah dilaksanakan pada 12-13 Disember 2022 yang menghasilkan SAP2023 (**KDHBUKTI_3_K2.2**). Bengkel ini menjadi wahana awal percambahan idea dan strategi memetakan SAP dan PI2023 UiTMKDHD dengan inisiatif dan objektif strategik Kebolehpasaran Global 2023 (**Globally Marketable University@GMU” 2023**). Amanat Tahun Baharu 2023 Naib Canselor UiTM pada 24 Februari 2023 dicerakinkan oleh Rektor UiTMKDHD menerusi Amanat Tahun Baharu 2023 Rektor pada 1 Mac 2023 kepada warga kampus UiTMKDHD menjadi platform dan pendekatan penting menggerakkan sinergi memacu kesiapsiagaan dan komitmen mendokong PI2023 (**KDHBUKTI_2_K2.2**).

Bagi maksud pelaporan tahun 2023, Bidang Tumpuan (BT) **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar (PPP)** dipilih berdasarkan impak yang signifikan kepada UiTMKDHD (**KDHBUKTI_4_K2.2**). Tema ini bertepatan dengan Amanat Tahun Baharu 2023 Menteri Pengajian Tinggi dan Amanat Tahun Baharu Naib Canselor UiTM yang berteraskan kepada **GMU2023**, selain mengambil kira Falsafah Pendidikan Negara yang didukung oleh UiTM dan menepati misi universiti. Korelasi BT Tahun 2023 dengan teras dan tema strategik UiTM ditunjukkan dalam Jadual K2.1 (**KDHBUKTI_4_K2.2**). Ia menunjukkan **BT PPP** adalah berteraskan *Pendidikan Berkualiti*, yang penting dalam konteks keusahawanan dan *Kecemerlangan Global* dalam membentuk graduan seimbang, menggerakkan perkongsian pintar bersama industri dan komuniti. Natijahnya, ia menghasilkan graduan dan staf yang seimbang dan mempunyai ketampakan global dan berdaya keusahawanan yang terserlah selaras dengan hasrat UiTM untuk memperhebatkan ketampakan global dalam konteks Kebolehpasaran Global (GMU) (**KDHBUKTI_5_K2.2**). Keberhasilan dalam bentuk pencapaian PI dan SAP melibatkan PPP ternyata cemerlang di mana kesemua PI berkaitan PPP melibatkan BHEP dan MASMED telah mencapai 100%, manakala BHEA turut melepasi tahap prestasi 6 bintang, iaitu mencapai 86%. Dalam konteks SAP, kesemua 7 Projek Khas BT PPP daripada keseluruhan 15 Projek Khas UiTMKDHD mencapai 100%. Secara langsung menunjukkan pendekatan melalui inisiatif strategik yang dipacu warga kampus UiTMKDHD berdasarkan SAP2023 yang berasas kepada 6 Tonggak GMU2023 khususnya pada Tonggak 2 dan 5, iaitu “Menghasilkan Pelajar Bumiputera Bitara Diktiraf Dunia” (*Turning Globally Marketable Student*) dan “Penglibatan Aktif Bersama Industri, Komuniti” (*Highly Involved Industry and Community*) berjaya mencapai objektif strategik yang ditetapkan. Impak positif yang telah diraih oleh UiTMKDHD dalam konteks pengiktirafan universiti ialah menerima **Anugerah Pencapaian Kecemerlangan Prestasi Kampus Tahun 2023 dan Tempat Ketiga Anugerah Transformasi Kecemerlangan Globally Marketable 2023: Pillar 2 Turning Globally Marketable Student**.

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_P01_PB02_20241_KDHBUKTI_1_K2.2_PENDEKATAN_UiTMKDHD_PELAN](#)

[STRATEGIK UiTM 2025_RMK 12_MALAYSIA MADANI_GMU2023 \(1\).pdf](#)

2. [K0055_P01_PB02_20242_KDHBUKTI 2 K2.2 PENDEKATAN UiTMKDH_Amanat YBM 2023. Amanat VC 2023 Amanat Rektor 2023 \(1\).pdf](#)

3. [K0055_P01_PB02_20243_KDHBUKTI 3 K2.2 PENDEKATAN UiTMKDH_BENGKEL PERANCANGAN STRATEGIK 2023 \(1\).pdf](#)

4. [K0055_P01_PB02_20244_KDHBUKTI 4 K2.2 PENDEKATAN UiTMKDH_KELULUSAN BIDANG TUMPUAN_JADUAL K2.pdf](#)

5. [K0055_P01_PB02_20245_KDHBUKTI 5 K2.2 PENDEKATAN UiTMKDH_KEBOLEHPASARAN GLOBAL 2023 \(1\).pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pelajar adalah tumpuan pelanggan kepada UiTMKDH. Pemilihan tema pelaporan membuktikan komitmen UiTMKDH dalam merealisasikan agenda universiti dan negara. **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** dipacu berdasarkan teras Kecemerlangan Global dan Pendidikan Berkualiti (UiTM 2025). Ia bermatlamat untuk menghasilkan graduan seimbang dan berciri keusahawanan yang mampu bersaing di persada global. Kecemerlangan graduan UiTMKDH ini ditentukan berdasarkan kecemerlangan bidang akademik, kecemerlangan bidang bukan akademik dan kecemerlangan bidang keusahawanan.

Bagi memastikan kecemerlangan dalam bidang akademik, beberapa inisiatif strategik berdasarkan SAP 2023 seperti *Academic Protégé*, *the Dos and the Don'ts During Practical Training* dan *Job Interview Skill Workshop* dilaksanakan agar graduan UiTMKDH menamatkan pengajian dalam tempoh yang ditetapkan. Kecemerlangan ini turut disumbangkan menerusi sistem Penasihat Akademik (*P@Dashboard*), enrolmen pelajar PhD tempatan dan antarabangsa, inisiatif mobiliti pelajar dengan universiti luar negara. Manakala untuk kecemerlangan dalam bidang bukan akademik, sejumlah inisiatif strategik telah dilaksanakan seperti program kepimpinan (*Modul Survival Bangsa dan Modul Kepimpinan Ikon dan KPO*), program kesukarelawanan antarabangsa (*We Volunteer Mobility UiTM – Vietnam dan Asean Universities Youth Engagement*), program pindahan ilmu (*Kembara Ihsan Merentas Sempadan Masyarakat Islam Siri 3 Satun, Thailand*) dan program berkaitan Kemahiran komunikasi antarabangsa (*Thai Culture and Language Learning - Thepsatri Rajabaht dan Innovation, Invention and Design Competition (INDELIB)*).

Bagi merealisasikan graduan yang cemerlang dalam bidang keusahawanan, amanah yang dipikul oleh MASMED menyaksikan pelbagai inisiatif strategik dilaksanakan seperti program pendedahan sebagai usahawan di kampus (*MASMED Incubator: Siswa Entrepreneur Programme dan Mini Karnival Keusahawanan MASMED*), projek perniagaan yang dibiayai oleh pelabur pemula (*start-up investors*), *venture investors* serta agensi Kerajaan (*Tabung Keusahawanan Mahasiswa, dan Merbok Business Idea Pitching Competition*), projek kolaborasi dengan agensi Kerajaan, industri dan pertubuhan bukan kerajaan (*International Competition Of Entrepreneurship Business Innovation (iCEBIV) 2023 dan NYEP 2023*) dan projek penglibatan pelajar berasaskan teknologi dan inovasi IPT (*Young Apps Developer, Innovation & Design Competition*). (**KDHBUKTI_1_K2.3**)

Bidang tumpuan **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** dipilih berdasarkan impak yang signifikan dan keterlihatan universiti di peringkat kebangsaan dan antarabangsa. Proses penyampaian, perkongsian dan pelaksanaan pelan strategik dalam kalangan warga UiTMKDH dilakukan secara teratur dan efektif. Meskipun BHEP secara fungsinya bertanggungjawab terhadap pengurusan dan pembangunan pelajar, peranan bahagian dan unit lain seperti BHEA dan MASMED khususnya, tidak dinafikan. Objektif dan inisiatif universiti disampaikan melalui Majlis Amanat Naib Canselor 2023, diikuti oleh Majlis Amanat Rektor 2023. Objektif dan inisiatif strategik tersebut dicerakinkan dalam SAP 2023. Maklumat program/inisiatif strategik yang dirancang disebarkan melalui mesyuarat peringkat eksekutif dan pengurusan utama seperti Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), Mesyuarat Pengurusan Kanan (MPK), Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan mesyuarat-mesyuarat pada peringkat Bahagian/Pusat Pengajian@Fakulti/Unit UiTMKDH.

Pemantauan program berdasarkan inisiatif strategik dilaksanakan dengan meletakkan sasaran dan pencapaian Petunjuk Prestasi (*Performance Indicator@PI*) sebagai asas keberhasilan setiap bahagian khususnya BHEA, BHEP dan MASMED. Ketua Bahagian merupakan Pengarah Projek (*Project Director @PD*) memastikan Pengurus Projek (*Project Manager @PM*) mengemas kini pencapaian aktiviti dan dibentangkan di Bengkel Semakan Pencapaian Performance Indicator. Semakan pencapaian suku tahun diadakan menerusi Penyelaras Unit Strategik dan Transformasi Universiti untuk memantau pencapaian PI dan

kemajuan pencapaian SAP.(**KDHBUKTI_2_2.3**) I ndakan pembeduan atau susulan dibuat terhadap inisiatif strategik untuk memastikan sasaran dicapai.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_P01_PB03_20241_KDHBUKTI 1 K2.3.pdf](#)
2. [K0055_P01_PB03_20242_KDHBUKTI 2 2.3.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Proses pemantauan secara berkala dan pelaporan rapi dilaksanakan Unit Strategik dan Transformasi Universiti (USTU) bagi memastikan prestasi PI kampus mencapai tahap minimum 25 peratus setiap sukuan tahun, iaitu mencapai 25 peratus untuk sukuan pertama, 50 peratus, sukuan kedua, 75 peratus untuk sukuan ketiga dan melebihi 85 peratus pada sukuan keempat bagi mencapai prestasi 6 bintang. Carta alir 2.4.1 dan Rajah 2.4.1 menunjukkan proses pemantauan dilaksanakan. **(KDHBUKTI_1_K2.4 & KDHBUKTI_2_K2.4)**

Proses pemantauan bermula dengan proses pengumpulan dan kemaskini data prestasi PI dan SAP setiap bulan. **(KDHBUKTI_3_K2.4)** Sebelum program dilaksanakan, setiap permohonan menjalankan program perlu menggunakan Borang Permohonan Program berdasarkan Senarai PI 2023 **(KDHBUKTI_3_K2.4)**. Selepas program dilaksanakan, pelaporan di peringkat kampus dilakukan menggunakan dua (2) Borang Google (*Google Form*), iaitu **GF PI 2023 (Completed Project)** dan **GF SAP 2023 (Progress Report)** untuk pemantauan dan pengukuran Pencapaian PI Kampus. **Pengarah Projek (PD) & Pengurus Projek (PM)** turut melaporkan pencapaian PI masing-masing kepada **PIC Pengarah Pengeraju** menggunakan aplikasi yang ditetapkan, contohnya Sistem **SMARTHEP untuk PI-PI BHEP**. Untuk kemaskini kemajuan Projek Khas berdasarkan SAP yang didaftarkan di dalam *University Strategic Management System* (UiSMS), kesemua PM perlu mengemaskini kemajuan projek setiap bulan ke dalam UiSMS.

Pemantauan konsisten dilaksanakan melalui **pembentangan pencapaian bulanan dan suku tahun oleh Penyelaras Unit Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) di Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) dan Mesyuarat Pengurusan Kanan (MPK)** di mana petunjuk prestasi yang belum mencapai prestasi 50 peratus diberi perhatian terutama apabila melepasi Suku Kedua (Q2). PSTU merupakan Ahli Turut Hadir di dalam Mesyuarat JKEN di mana prestasi kampus dan pelaksanaan inisiatif strategik dilaporkan terus kepada pengurusan tertinggi dalam agenda tetap Perancangan Strategik mesyuarat JKEN. PSTU juga terlibat sebagai Ahli Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan berfungsi memberi input keperluan menyemak objektif kualiti kampus yang merupakan penjajaran penting antara perancangan strategik berasaskan prestasi semasa dengan objektif kualiti kampus UiTMKDH.

Bengkel Semakan Prestasi dan Pecutan Pencapaian Prestasi PI2023 dilakukan bagi memastikan kampus berada pada landasan betul untuk mencapai sasaran prestasi. **Sesi libat urus dan mesyuarat berkala USTU bersama BTU, bahagian, fakulti, dan unit diadakan dari masa ke semasa** bagi memastikan pelaporan prestasi berdasarkan petunjuk prestasi dilakukan. **(KDHBUKTI_5_K2.4)**

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_P01_PB04_PC01_20241_KDHBUKTI 1 K2.4.1 PEMANTAUAN UiTMKDH_Carta Alir 2.4.1 Proses Pemantauan Prestasi PI 2023 UiTMKDH \(1\).pdf](#)
2. [K0055_P01_PB04_PC01_20242_KDHBUKTI 2 K2.4.1 PEMANTAUAN UiTMKDH_Rajah 2.4.1 \(a\) dan \(b\).pdf](#)
3. [K0055_P01_PB04_PC01_20243_KDHBUKTI 3 K2.4.1 PEMANTAUAN UiTMKDH Proses Pemantauan dan Pelaporan PI 2023 UiTMKDH \(1\).pdf](#)
4. [K0055_P01_PB04_PC01_20244_KDHBUKTI 4 K2.4.1 PEMANTAUAN UiTMKDH_.pdf](#)
5. [K0055_P01_PB04_PC01_20245_KDHBUKTI 5 K2.4.1 PEMANTAUAN UiTMKDH_.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Analisis SWOT digunakan untuk menilai kedudukan daya saing organisasi dalam pembangunan perancangan strategik. Perancangan dan pelaksanaan kesemua bidang tumpuan **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar (PPP)**, **(KDHBUKTI_1_K2.4.2)** telah melepasi Analisis SWOT. Penghasilan analisis SWOT di *Rajah 2.4.2*, membolehkan risiko dan tahap risiko dikenal pasti, beserta kawalan dan juga tindakan pencegahan yang perlu dilaksanakan diikuti *Jadual 2.4.2* menunjukkan kategori risiko bagi projek dan inisiatif strategik. **(KDHBUKTI_2_K2.4.2)**. Dua rujukan utama ialah Panduan Pengurusan Risiko UiTM dan Senarai Risiko UiTM. **(KDHBUKTI_3_K2.4.2)**.

Dalam konteks ketahanan menghadapi risiko, inisiatif strategik, iaitu 7 Projek Khas SAP 2023 berkaitan PPP, dua parameter dikenal pasti, iaitu kebarangkalian risiko projek berlaku (*Likelihood of Occurrence*) dan impak (*Magnitude of Impact*) sekiranya risiko terjadi dan pelan mitigasi (*Mitigation Plan*) yang diambil. **(KDHBUKTI_4_K2.4.2)**. Antara contoh **program berimpak besar peringkat kebangsaan** ialah *Program Digital Campus (Go Cashless)*, *Virtual Tax Edu Challenge 2023*, *Karnival Kelab Program Pelancongan Pelajar*, manakala antara **program berimpak besar peringkat antarabangsa** ialah *MoU dengan universiti antarabangsa*, *Program Mobiliti (Inbound and Outbound)*, *Program Cultural Internationalization* dan *5th Student International Cultural Exchange*. Dalam konteks **Keusahawanan**, antara inisiatif strategik peringkat antarabangsa yang digerakkan ialah *2nd International Competition of Entrepreneurship Business Innovation (iCEBIV2023)*, *Nescafe Hub* dan *Sukarelawan Baktasiswa Kesatria UiTM Kedah Menyantuni Masyarakat Islam Satun, Thailand* merupakan beberapa contoh program yang terdedah kepada ancaman risiko yang memerlukan keupayaan menguruskan risiko.

Ketidakecekapan menguruskan program berlaku sekiranya dilaksanakan tanpa analisis keperluan projek menyebabkan berlakunya risiko kewangan. Ia dapat diatasi melalui penyertaan bersama pihak luar yang berkepentingan. Penyertaan pihak luar turut menyelesaikan risiko operasi. Pengoperasian program berjalan lancar, strategik dan selamat. Lantaran itu, penyelarasan dan komunikasi cekap dengan pihak luar memungkinkan risiko operasi berada di tahap minima. Pada masa sama, risiko reputasi diminimumkan.

Justeru, **keupayaan mengenal pasti risiko menjayakan hampir kesemua inisiatif strategik untuk mencapai objektif strategik dan mengatasi** pelbagai risiko, khususnya **risiko kewangan, reputasi dan operasi**. Keberhasilan dalam bentuk pencapaian PI dan SAP 2023 ternyata cemerlang di mana kesemua PI BHEP dan MASMED mencapai 100%, dan BHEA mencapai 86%. Dalam konteks SAP, kesemua 7 Projek Khas PPP mencapai 100% **(KDHBUKTI_5_K2.4.2)**.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_P01_PB04_PC02_20241_KDHBUKTI 1 K2.4.2 PENDEKATAN UITMKDH_KENAL PASTI RISIKO 2023 \(1\).pdf](#)
2. [K0055_P01_PB04_PC02_20242_KDHBUKTI 2 K2.4.2 KENAL PASTI RISIKO_RISIKO 2023.docx.pdf](#)
3. [K0055_P01_PB04_PC02_20243_KDHBUKTI 3 2.4.2 Panduan Pengurusan Risiko UPR UiTM_Glosari Risiko_Panduan Risiko BTU \(1\).pdf](#)
4. [K0055_P01_PB04_PC02_20244_KDHBUKTI 4 K2.4.2 Risk Database Kedah_Projek Khas PPP SAP 2023_BHEA_BHEP_MASMED \(1\).pdf](#)
5. [K0055_P01_PB04_PC02_20245_KDHBUKTI 5 K2.4.2 PENCAPAIAN PI DAN SAP 2023 PROJEK KHAS PPP_BHEA_BHEP_MASMED \(1\).pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan dan Pembangunan Pelajar amat berkait rapat dengan produk yang ingin dihasilkan oleh UiTMKDH, iaitu graduan seimbang dan berciri keusahawanan yang mampu bersaing di peringkat global di samping penyediaan pendidikan bertaraf dunia. Projek-projek khas dan inisiatif strategik dikenalpasti dan dirangka supaya pelaksanaannya mengoptimumkan pencapaian Petunjuk Prestasi. Semua ini dilakukan dalam Bengkel Pelan Tindakan Strategik UiTMKDH 2023. **(KDHBUKTI_1_K2.4.3)**. Seterusnya Jadual K2.1 menunjukkan bagaimana inisiatif-inisiatif strategik **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** menepati objektif strategik UiTMKDH. **(KDHBUKTI_2_K2.4.3)**

Pemantauan secara berterusan membolehkan setiap inisiatif strategik dikaji tahap perkembangannya. Proses menyemak pelaksanaan perancangan strategik 2023 dan pencapaian PI dibuat melalui Bengkel Semakan oleh USTU pada 23 September 2023. **(KDHBUKTI_3_K2.4.3)** Di samping itu, prestasi pencapaian UiTMKDH pada setiap suku tahunan juga diteliti bagi memastikan setiap inisiatif yang telah ditentukan telah bermula dan menghasilkan kemajuan yang perlu dicapai berdasarkan SAP 2023. Di antara agenda bengkel berkenaan ialah membincangkan pencapaian semasa PI dan SAP 2023 UiTMKDH secara menyeluruh memfokuskan kepada bidang tumpuan di mana pencapaian semasa belum mencapai sasaran seperti ditetapkan. **(KDHBUKTI_4_K2.4.3)** Dapatan dari analisis pencapaian prestasi yang disemak semula membolehkan cadangan penambahbaikan serta tindakan susulan dilakukan dengan segera setelah menilai kekuatan, kekurangan, peluang dan risiko yang dihadapi. Segala kekurangan dan halangan dikenal pasti, dan penambahbaikan inisiatif strategik dioperasikan dalam SAP UiTMKDH 2023. Tindakan penambahbaikan diambil oleh PM dan PD bagi setiap projek inisiatif.

Pengurusan data secara sistematik bersertakan pemantauan yang rapi oleh Unit Transformasi Universiti UiTMKDH membantu mengurangkan isu pencapaian yang kurang dilaporkan. Pada prinsipnya, menerusi PM dan PD yang diamanahkan setiap bahagian dan unit bertanggungjawab ke atas pencapaian unit masing-masing bagi memungkinkan pencapaian prestasi UiTMKDH secara keseluruhan. Data yang dilaporkan akan dibandingkan dengan data pencapaian dari pihak BTU sebelum laporan kepada pengurusan UiTM di Shah Alam dibentangkan. Selain itu, pemantauan pelaksanaan projek dalam sistem UePMO turut menjadi sistem sokongan kepada USTUi untuk memastikan projek yang dirancang berjalan dengan lancar atau sekurang-kurangnya sudah mula dilaksanakan. Pelaksanaan projek dipantau dari segi peratus pelaksanaan dalam sistem oleh pengurus projek masing-masing secara berterusan dan analisis dilakukan dalam memastikan setia projek inisiatif berjalan seperti yang telah dirancang dan tindakan penambahbaikan dikenal pasti jika perlu.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_P01_PB04_PC03_20241_KDHBUKTI_1_K2.4.3.pdf](#)
2. [K0055_P01_PB04_PC03_20242_KDHBUKTI_2_K2.4.3.pdf](#)
3. [K0055_P01_PB04_PC03_20243_KDHBUKTI_3_K2.4.3.pdf](#)
4. [K0055_P01_PB04_PC03_20244_KDHBUKTI_4_K2.4.3.pdf](#)
- 5.

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Budaya inovasi dan penambahbaikan berterusan adalah tunjang kepada kejayaan sesebuah institusi, terutama dalam konteks pendidikan tinggi. Di UiTMKDH, setiap staf digalakkan untuk sentiasa mencari dan mencipta kaedah baharu yang lebih efektif dalam usaha meningkatkan proses kerja dan keberhasilan universiti. Melalui amalan ini, universiti berusaha memastikan bahawa semua aspek operasi terus berkembang dan relevan dengan keperluan semasa.

a) **Penetapan 1 Bahagian + 1 KIK + 1 OE untuk mencapai sasaran PI**

Penetapan 1 Bahagian + 1 KIK + 1 OE adalah satu langkah strategik yang telah diambil oleh Pengurusan Kanan UiTMKDH untuk memastikan bahawa setiap bahagian dalam universiti tersebut memainkan peranan aktif dalam mencapai sasaran PI (Performance Indicator). Untuk mencapai sasaran PI94 dan PI95 **KDHBUKTI_1_K2.5_PI2023 Achievement by PI NO** dengan lebih efektif dan berfokus, pihak pengurusan telah menetapkan bahawa setiap bahagian perlu membentuk satu Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) serta satu Kumpulan Operational Excellence (OE) **KDHBUKTI_2_K2.5_Kumpulan KIK**. Penetapan ini dibuat berdasarkan keputusan yang dicapai semasa Bengkel SAP 2023 **KDHBUKTI_3_K2.5_Surat Kelulusan Bengkel SAP 2023**. Pendekatan ini bukan sahaja memperkukuhkan usaha bahagian-bahagian dalam universiti untuk mencapai hasil yang diinginkan, tetapi juga menggalakkan inovasi serta peningkatan prestasi secara berterusan. Melalui inisiatif ini, staf didorong untuk terus mencipta idea-idea baharu dan melaksanakan kaedah-kaedah inovatif dalam kerja seharian mereka, yang mana dapat meningkatkan kecekapan dan keberkesanan organisasi secara keseluruhan.

b) **Inovasi GF SAP PI UiTM Cawangan Kedah 2023 dan GF Pencapaian PI UiTM Cawangan Kedah 2023**

Inovasi GF SAP PI UiTM Cawangan Kedah 2023 dan GF Pencapaian PI UiTM Cawangan Kedah 2023 merupakan inovasi lain yang penting dalam usaha mempertingkatkan ketelusan dan keberkesanan pemantauan serta penilaian prestasi universiti. Melalui penggunaan platform Google Forms, inovasi ini membolehkan pengumpulan data berkaitan prestasi dilakukan secara sistematik dan analisis data tersebut dijalankan dengan lebih tepat **KDHBUKTI_4_K2.5_Inovasi GF**. Data yang dikumpulkan melalui GF SAP PI digunakan untuk mengenal pasti kekuatan dan kelemahan dalam pencapaian PI, dan ini seterusnya memudahkan pihak pengurusan untuk melaksanakan penambahbaikan yang diperlukan. Data melalui GF SAP PI membantu dalam mengenal pasti kekuatan dan kelemahan dalam pencapaian PI serta memudahkan pengurusan membuat penambahbaikan.

GF Pencapaian PI pula berfungsi sebagai alat untuk mendokumentasikan dan menilai kemajuan setiap sasaran PI. Melalui dokumen ini, pengurusan dapat melaksanakan intervensi yang diperlukan dan membina strategi yang lebih baik untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Hasil dari pelaksanaan inovasi dua GF ini telah membantu peningkatan dalam ranking pencapaian keseluruhan PI UiTMKDH, dari tangga ke-11 pada tahun 2022 ke tangga ke-8 pada tahun 2023, berbanding kampus-kampus lain dalam rangkaian UiTM **KDHBUKTI_5_K2.5_Perbandingan Pencapaian 2022-2023**.

Secara keseluruhannya, kedua inovasi ini bukan sahaja menunjukkan komitmen UiTMKDH dalam mengamalkan budaya inovasi dan penambahbaikan berterusan, tetapi juga membuktikan keberkesanan pendekatan-pendekatan strategik yang diambil oleh pihak pengurusan dalam mencapai sasaran prestasi institusi serta berada dalam landasan yang betul untuk terus maju dan mencapai kecemerlangan dalam pelbagai aspek operasinya. Kejayaan ini tidak hanya memberi impak positif kepada institusi, tetapi kepada seluruh komuniti akademik dan pihak berkepentingan yang terlibat, menjadikan UiTM Cawangan Kedah sebagai sebuah institusi yang sentiasa relevan dan berdaya saing dalam landskap pendidikan tinggi di Malaysia.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_P01_PB05_20241_KDHBUKTI_1_K2.5_K2.5_120207/30/REPERMEN/01/11/2023/STW/CAWANGAN KEDAH.pdf](#)
2. [K0055_P01_PB05_20242_KDHBUKTI_2_K2.5.pdf](#)
3. [K0055_P01_PB05_20243_KDHBUKTI_3_K2.5_SURAT KELULUSAN BENGKEL SAP 2023.pdf](#)
4. [K0055_P01_PB05_20244_KDHBUKTI_4_K2.5_BUKTI INOVASI GF.pdf](#)
5. [K0055_P01_PB05_20245_KDHBUKTI_5_K2.5.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTMKDH terus mengorak langkah dalam bidang tumpuan melalui perancangan (*Plan*), pelaksanaan (*Do*), pemantauan (*Check*), dan tindakan penambahbaikan (*Act*) yang sistematik. **PERANCANGAN dalam pengurusan pelanggan** ditetapkan semasa **Bengkel Perancangan Strategik UiTMKDH 2020-2025** yang diadakan pada 12 & 13 Disember 2022 di Pulau Pinang. Dalam bengkel ini, **pengenalpastian pelanggan dalaman dan luaran** dari bidang tumpuan dilakukan melalui pelbagai kaedah bagi memastikan keperluan mereka dipenuhi.

PERANCANGAN (*Plan*) UiTMKDH dalam pengurusan pelanggan melalui **Perancangan Strategik 2020-2025**, seperti mana yang dirancang dalam setiap program yang dijalankan haruslah menepati petunjuk prestasi (*performance indicator*) yang telah ditetapkan. Bidang tumpuan yang dipilih merupakan komponen penting dalam untuk **membentuk modal insan yang berdaya saing dan kompeten** secara tidak langsung **memperkasakan integrasi mahasiswa ke arah kecemerlangan**. UiTMKDH menekankan "**Melonjak Kecemerlangan UiTM Cawangan Kedah**", **#KeluargaUiTM #uitmkedah** melalui BHEP dan BHEA dengan memfokuskan **tiga (3) keberhasilan utama** iaitu **akademik, bukan akademik dan keusahawanan**. Perancangan dilaksanakan bagi memastikan **hala tuju aktiviti pembangunan pelajar** adalah **bersasar dan relevan** dengan keadaan semasa serta memenuhi kehendak universiti, industri, negeri dan negara. UiTMKDH sentiasa memastikan penglibatan para pelanggan di dalam perancangan dan pelaksanaan aktiviti melalui **perkongsian pengetahuan melalui media massa, laman sesawang, sosial media, MoU/MoA dan aktiviti kemasyarakatan**.

Keterlibatan Pengurusan Kanan UiTMKDH dengan setiap program yang dijalankan sudah pasti akan membuatkan setiap **PELAKSANAAN (*Do*)** program itu lebih lancar. Pelaksanaan agenda pengurusan dan maklum balas pelanggan melalui tindakan proaktif telah dizahirkan dengan inovasi tatarus bidang tumpuan secara atas talian seperti **eUPDA-Pangkalan Data yang telah diinovasikan oleh BHEP** dilaksanakan, menggantikan **kaedah penghantaran kertas kerja secara *hardcopy* dengan sistem digital yang lebih efisien dan mudah diakses**. **Sistem Bersepadu UiTM Kedah** menawarkan capaian mudah untuk berhubung terus dengan pelanggan dalaman dan luaran UiTMKDH dengan lebih sistematik dan efisien. Inovasi tatarus ini diwujudkan berdasarkan hasil dapatan maklumbalas serta keperluan pelanggan dalaman serta luaran UiTMKDH yang dikenalpasti oleh BHEP, mesyuarat-mesyuarat Pengurusan Kanan melalui **kewujudan dan penggunaan saluran rasmi medium maklumbalas pelanggan UiTMKDH melalui capaian mudah alih di laman media sosial, laman web rasmi serta sistem atas talian**.

Untuk memastikan kelancaran setiap program dan keterlibatan pelanggan, pihak Pengurusan Kanan UiTMKDH mengadakan **PEMANTAUAN (*Check*)** berkala melalui inovasi tatarus bersepadu dan sistematik seperti **Borang Maklumbalas dan Kepuasan Hati Pelanggan untuk menilai keberkesanan program yang diadakan**. Tatarus proses pemantauan bersepadu ini membolehkan BHEP serta pentadbiran UiTMKDH memantau aktiviti pelanggan dalaman seperti penglibatan pelajar dalam program inovasi, aktiviti persatuan dan lain-lain. Selain itu, punca-punca risiko yang boleh menjejaskan bidang tumpuan serta kerjasama sinergi antara pelanggan dalaman dan luaran dapat dikenalpasti dan tindakan susulan secara tepat dapat dilakukan.

Tindakan **PENAMBAHBAIKAN (*Act*)** diambil dan dikenalpasti melalui proses Pengurusan Aduan Maklumat Pelanggan dan Pengurusan Maklum Balas Pelanggan, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), amalan perkongsian takwim mesyuarat di awal tahun yang diadakan secara berkala dengan makluman oleh semua warga UiTMKDH dapat memastikan aduan dan maklum balas dapat diselesaikan dalam tempoh masa yang singkat, diurus dengan cekap dan hasil analisa dibentangkan kepada MKSP UiTMKDH untuk diperhalusi dan ditambahbaik.

Justeru itu, dengan pendekatan *Plan-Do-Check-Act* ini memastikan UiTMKDH terus maju ke arah **Melonjak Kecemerlangan UiTM Cawangan Kedah** dengan keterlibatan pelanggan sehingga ke peringkat antarabangsa.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Model Tumpuan Pelanggan seperti **KDHBUKTI_1_K3.2** digunakan sebagai garis panduan mengenalpasti kumpulan sasaran dan keperluan mereka. UiTMKDH juga komited memberi perkhidmatan yang efisien dan efektif kepada pelanggan dan pihak berkepentingan dengan memahami dan menepati keperluan pelanggan, memastikan dan menangani risiko serta menganalisa peluang yang memberi kesan terhadap peningkatan kepuasan hati pelanggan.

UiTMKDH mengenalpasti kumpulan sasaran bidang tumpuan melalui teras strategi iaitu **Keusahawanan dan Graduan Seimbang dan Perkongsian Pintar antara Industri, Komuniti dan Alumni dan objektif Perancangan Strategik** iaitu,

1. Untuk menghasilkan graduan yang seimbang dan mempunyai daya keusahawanan yang kompeten di peringkat global.
2. Memperkukuh rangkaian strategik dengan alumni, komuniti dan industri melalui perkongsian strategik dengan pemain industri utama dan institut akademik berprestij.

Rujuk **KDHBUKTI_2_K3.2**.

Hasil dari Bengkel Perancangan Strategik 2023 yang telah dilaksanakan pada 12-13 Disember 2023, di Penang, UiTMKDH menekankan objektif strategik **Kebolehpasaran Global 2023** dan ianya diumumkan pada warga kampus melalui **Amanat Tahun Baharu 2023 Rektor** pada 1 Mac 2023. Bidang tumpuan ini adalah **berteraskan Pendidikan Berkualiti**, yang penting dalam konteks keusahawanan dan **Kecemerlangan Global** dalam **membentuk graduan seimbang, menggerakkan perkongsian pintar bersama industri dan komuniti**.

UiTMKDH menekankan "**Universiti untuk Masyarakat**", "**Melonjak Kecemerlangan UiTM Cawangan Kedah**" dan **#KeluargaUiTM #uitmkedah** dalam memperkasakan integrasi mahasiswa ke arah kecemerlangan. UiTMKDH komited menghasilkan pelajar **berkompetensi global sebagai tunjang kecemerlangan melalui pendekatan graduan seimbang dalam konteks prestasi akademik, prestasi bukan akademik dan potensi keusahawanan**.

Kumpulan sasaran dalam bidang tumpuan **merangkumi pelbagai kelompok yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam proses pembangunan dan penyokongan pertumbuhan pelajar**. Dengan mengenal pasti dan memahami keperluan setiap kumpulan sasaran ini, UiTMKDH dapat merancang dan melaksanakan program pembangunan pelajar yang lebih efektif dan menyeluruh, seterusnya memastikan bahawa setiap pelajar mendapat sokongan yang mereka perlukan untuk berjaya. **Pelanggan dalaman merangkumi pelajar, staf akademik dan staf pentadbiran** yang diberikan penekanan melalui profil dan butiran tugas mereka rujuk **KDHBUKTI_3a_K3.2**. **Pelanggan luaran** ialah golongan profesional dari **alumni, industri, agensi kerajaan, komuniti setempat dan antarabangsa** yang telah bekerjasama dengan UiTMKDH sebagai rakan kolaborasi dalam menjayakan program dalam tempoh tertentu rujuk **KDHBUKTI_3b_K3.2**. Selaku pemegang taruh penting, hubungan baik bersama pelanggan luar ini sentiasa diperkasa melalui pelbagai kolaborasi kepakaran seperti sesi perkongsian ilmu kemahiran dan pelbagai lagi aktiviti yang dijalankan.

Maklumat serta maklum balas pelanggan terhadap akses dan pengurusan yang cekap, sokongan akademik dan layanan mesra dan efisien serta peluang kolaborasi dalam pelbagai bidang dikumpulkan secara berpusat dan sistematik melalui pelbagai inovasi tataras penyimpanan data maklumat. Oleh itu, sistem atas talian iaitu **Sistem Bersepadu UiTMKDH (i-Kedah)** diwujudkan. i-Kedah ini **boleh dicapai oleh para pelanggan seperti pelanggan dalaman, luar, kampus cawangan, institusi luar, alumni, badan kerajaan, industri, malahan antarabangsa**. Melalui i-Kedah, data seperti aktiviti pelajar (eXtvt - Sistem Repositori Aktiviti) lebih mudah direkodkan.

Bagi mekanisme **maklum balas pelanggan** Sistem eRespon **KDHBUKTI_4_K3.2** merupakan satu saluran atas talian untuk menguruskan maklum balas seperti cadangan, aduan,

maklumat, pertanyaan dan sebagainya daripada pelanggan, komuniti, penegang taruh dan sesiapa sahaja berkenaan perkhidmatan di UiTMKDH. **BPJI&A, BHEA & BHEP** UiTMKDH berperanan sebagai **pusat perantara** melaporkan semua aktiviti melibatkan pelanggan dalaman dan luaran **melalui mesyuarat Akademik, Facebook, Instagram dan Klik Kedah** rujuk bukti **KDHBUKTI_5_K3.2**.

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_T01_TB02_20241_KDHBUKTI_1_K3.2 Model Tumpuan Pelanggan.pdf](#)
2. [K0055_T01_TB02_20242_KDHBUKTI_2_K3.2 Segmen Kumpulan Sasar.pdf](#)
3. [K0055_T01_TB02_20243_KDHBUKTI_3_K3.2 Profil dan perincian peranan pelanggan UiTMKDH.pdf](#)
4. [K0055_T01_TB02_20244_KDHBUKTI_4_K3.2 Sistem eRespon.pdf](#)
5. [K0055_T01_TB02_20245_KDHBUKTI_5_K3.2 Pelbagai Medium Perantara.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Data pelanggan **bidang tumpuan (BT)** diperoleh dan dikumpul melalui pelbagai medium; salah satunya melalui **Aduan Maklumbalas Pelanggan (AMP)**. Ini memudahkan pelanggan serta bertindak sebagai platform penyaluran maklumat, pendapat, aduan atau cadangan kepada pihak BHEP sekaligus kepada universiti. Sebagai pemudahcara, UiTMKDH telah **menginovasikan Sistem iKedah yang boleh dicapai di laman sesawang uitm-e-services-ikedah**, untuk para pelanggan mengemaskini data berkaitan BT. Bagi data pelanggan dalaman berkaitan BT ianya melalui **pangkalan data e-UPDA** yang boleh dicapai di atas talian, selain daripada sistem yang dibangunkan oleh UiTM seperti SIMS.

Ini adalah bagi memastikan BT dapat dijalankan dengan baik secara tidak langsung **memuaskan kegirangan hati pelanggan**. Data pelanggan UiTMKDH **dikenalpasti berdasarkan program-program** yang diadakan di dalam UiTMKDH dan dikumpul dan disimpan di dalam **pangkalan data yang dibangunkan oleh BHEP, e-UPDA, KDHBUKTI_1_K3.3**. Selain itu, **eXtvt-Sistem Respositori**, sebagai salah satu sistem yang menyimpan laporan progam/aktiviti seperti salinan surat jemputan, dan maklumbalas program.

Selain itu, **pengenalpastian data pelanggan** dibuat mengikut kategori yang dijalankan berdasarkan **maklum balas, komen, cadangan atau aduan** yang diterima melalui **pelbagai media** seperti e-mel, laporan, borang kaji selidik, google form serta laman Facebook Rasmi UiTMSPMerbok/ UiTMKDH dan BHEP UiTMKDH. **Analisis data** dibuat dari maklumat yang diperoleh untuk pelaporan berkala semasa **mesyuarat pengurusan universiti KDHBUKTI_2_K3.3** bagi tujuan rujukan dan penambahbaikan secara berterusan.

Pengurusan Kanan sentiasa **melibatkan pelanggan dalam BT** melalui **perbincangan bersama** persatuan pelajar, sesi berdialog bersama pelajar, melalui pencapaian akademik, sesi dialog bersama pensyarah, alumni dan industri dan melalui maklum balas aktiviti pelajar. Maklum balas majikan/ industri terhadap pelajar latihan industri membantu pihak pengurusan dan industri berkomunikasi dengan lebih berkesan mengenai prestasi dan kualiti pelajar. Pelanggan BT turut dilibatkan dengan **pendedahan di peringkat antarabangsa bagi latihan industri, kesukarelawanan dan menyertai pertandingan** pada tahun 2023, **KDHBUKTI_3_K3.3**. **eRespon** digunakan oleh pihak BHEP bagi **mendapatkan maklumbalas penyampaian perkhidmatan** aktiviti BT. **P@Dashboard (Sistem Penasihat Akademik)** dan **eClearance (Sistem Pengurusan Clearance Online)** diwujudkan bagi membantu **BHEA untuk memantau** dan membuat laporan proses penasihat akademik yang berlaku di kampus. **eClearance memudahkan pelanggan dalaman** membuat permohonan 'Clearance' secara atas talian dan tidak perlu lagi untuk datang ke kampus untuk tujuan tersebut.

Jalinan hubungan baik dengan pihak industri sebagai pelanggan luar UiTMKDH telah membantu universiti mendapat tajaan **Geran Penjana KPT - Pensijilan Profesional (KPT-PACE) bernilai RM380,500 KDHBUKTI_4_K3.3** bagi **meningkatkan kebolehpasaran bakal graduan dan alumni** UiTMKDH melalui kursus **Pensijilan Profesional Penyelaras Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSH-C)**. Ini membantu memperkasa kemahiran insaniah dalam **melahirkan mahasiswa kompeten, berketerampilan dan holistik**.

Selain itu, pelbagai program berbentuk **libatsama, alumni, khidmat komuniti, kesukarelawanan serta pemindahan ilmu** yang melibatkan kumpulan sasar BT berjaya dilaksanakan. Program Flex Your Flair merupakan salah satu program yang **melibatkan tiga penjur** iaitu UiTMKDH, Flextronics Technology (Penang) Sdn Bhd dan PPDK Merbok dan Bedong yang memfokuskan tentang **kebajikan pelajar OKU** di UiTMKDH. Pelbagai program kesedaran, pemerkasaan dan pemerdayaan warga OKU UiTMKDH dilaksanakan antaranya dengan penghasilan **Terminal eVIEW-Alat Bantuan Rujukan Kelainan Upaya**

KDHBUKTI_5_K3.3. Inovasi alat bantuan OKU eVIEW ini dibangunkan sebagai penambahbaik perkhidmatan Perpustakaan Sultan Badlishah (PSB), UiTMKDH dalam inisiatif PSB dalam menyediakan OKU penglihatan bagi meningkatkan keupayaan penglihatan dalam membuat rujukan melalui pembacaan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_T01_TB03_20241_KDHBUKTI_1_K3.3 Kaedah Pengurusan Data Pelanggan.pdf](#)
2. [K0055_T01_TB03_20242_KDHBUKTI_2_K3.3 Mesyuarat pengurusan universiti UiTMKDH.pdf](#)
3. [K0055_T01_TB03_20243_KDHBUKTI_3_K3.3 Penglibatan pelajar latihan industri Peringkat Antarabangsa.pdf](#)
4. [K0055_T01_TB03_20244_KDHBUKTI_4_K3.3 Geran Penjana KPT - Pensijilan Profesional \(KPT-PACE\).pdf](#)
5. [K0055_T01_TB03_20245_KDHBUKTI_5_K3.3 Terminal eVIEW - Alat Bantuan Rujukan Kelainan Upaya.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi memastikan penglibatan pelanggan secara menyeluruh, UiTMKDH telah mengenal pasti ganjaran yang akan diperolehi bagi setiap pelanggan dalaman dan luaran, **berdasarkan kepada objektif strategik**, iaitu untuk **menghasilkan graduan yang seimbang dan mempunyai daya keusahawanan yang kompeten di peringkat global** dan memperkukuh rangkaian strategik dengan alumni, komuniti dan industri melalui perkongsian strategik dengan pemain industri utama dan institut akademik berprestij, rujuk **KDHBUKTI_1_K3.4.1**

UiTMKDH telah melaksanakan **pemantauan secara berkala** bagi menambahkan kesemua aspek untuk meningkatkan lagi kecemerlangan bidang tumpuan. Antara **inovasi yang digunakan dalam pemantauan** adalah:

1. **Pangkalan data eUPDA** oleh BHEP dalam memantau aktiviti pelanggan dalaman seperti pelaksanaan program/aktiviti berpandukan objektif strategik.
2. **eRespon** borang maklumbalas dan kepuasan hati pelanggan UiTMKDH untuk pelanggan dalaman dan luaran.

Borang maklumbalas, **eRespon** yang dilaksanakan adalah untuk **memantau kepuasan hati para pelanggan** yang terlibat dalam program/aktiviti yang dilaksanakan oleh UiTMKDH bagi memperbaiki serta meningkatkan mutu pelaksanaan program yang akan datang. Hasil maklumbalas bagi tahun 2023 yang dibincangkan melalui MKSP pada bulan Disember 2023 menunjukkan prestasi yang cemerlang dan mencapai sasaran. **KDHBUKTI_2_K3.4.1**

Ganjaran kepada kumpulan sasaran dapat direalisasikan menerusi **program latihan industri di peringkat antarabangsa**, di mana pelajar berpeluang untuk menjalani latihan industri di negara Indonesia, **KDHBUKTI_3_K3.4.1**. Untuk kali kedua, UiTMKDH berjaya mendapat Geran daripada **Toshiba International Foundation (TIFO) bernilai RM60,000**. Projek ini melibatkan **pelanggan dalaman dan luaran** dalam penghasilan Reka Bentuk Perabot Malaysia namun dengan menggunakan teknik Moku-Zogun Jepun. Ianya secara tidak langsung mengasah kemahiran yang diperlukan dalam dunia profesional, **KDHBUKTI_4_K3.4.1**

UiTMKDH merupakan salah satu universiti awam di utara yang mesra bersama pelajar OKU. Sukan orang Kelainan Upaya di bawah penganjuran 'The Buddies Club' **memberi peluang dan ruang kepada pelajar OKU** untuk mengambil bahagian dalam acara sukan yang dipertandingkan seperti sukan petanque, e-sport, badminton dan ping pong.

Ganjaran **berbentuk penajaan bagi pertandingan inovasi** telah menggalakkan lagi pelanggan dalaman untuk mempamerkan hasil inovasi hingga berjaya **merangkul pelbagai pingat di peringkat nasional dan antarabangsa**. Keunggulan staf UiTMKDH secara tidak langsung turut menghasilkan para **pelajar yang dinamik dan berdaya saing** hingga memperoleh pencapaian yang amat membanggakan seperti memenangi **anugerah di peringkat antarabangsa dan mendapat tajaan penuh program yang dihadiri**. **KDHBUKTI_5_K3.4.1**

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_T01_TB04_TC01_20241_KDHBUKTI_1_K3.4.1 Kebaikan dan ganjaran kepada pelanggan.pdf](#)
2. [K0055_T01_TB04_TC01_20242_KDHBUKTI_2_K3.4.1 MKSP - Aduan Maklum Balas Pelanggan.pdf](#)
3. [K0055_T01_TB04_TC01_20243_KDHBUKTI_3_K3.4.1 Program latihan industri di peringkat antarabangsa.pdf](#)
4. [K0055_T01_TB04_TC01_20244_KDHBUKTI_4_K3.4.1 Toshiba International Foundation](#)

[IIFU.pdf](#)

5. [K0055_T01_TB04_TC01_20245_KDHBUKTI_5_K3.4.1 Anugerah di peringkat antarabangsa dan kebangsaan.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Semestinya, setiap program yang dilaksanakan mempunyai risiko-risiko yang mampu menghalang atau menjejaskan pelaksanaan bidang tumpuan. Daftar Risiko UiTMKDH bagi tahun 2023 menerangkan kategori dan tahap risiko serta pelan tindakan yang diambil **KDHBUKTI_1_K3.4.2.**

Punca Risiko dalam BT di UiTMKDH dan mekanisme tindakan yang telah diambil:

i. **Operasi - Kemudahan/fasiliti yang lama dan usang:** Infrastruktur yang lama mungkin tidak lagi sesuai digunakan dan boleh menyebabkan gangguan operasi atau kerosakan yang memerlukan pembaikan yang mahal. **Kerosakan atau kecurian harta benda universiti:** Kerosakan atau kehilangan peralatan dan harta benda akibat penggunaan yang kerap atau tindakan jenayah seperti kecurian. **KDHBUKTI_2_K3.4.2a.**

ii. **Reputasi - Insiden kecederaan dan kemalangan:** Sekiranya berlaku kemalangan atau kecederaan di kampus, ia boleh menjejaskan reputasi universiti, terutamanya jika insiden ini menjadi tumpuan media. **Isu-isu ketidakpuasan hati yang ditularkan di media sosial:** Ketidakpuasan hati pelajar atau kakitangan yang disebarkan di media sosial boleh memberi kesan besar kepada imej universiti, terutama jika isu tersebut menjadi viral atau mendapat perhatian luas **KDHBUKTI_2_K3.4.2b.**

Keseluruhannya, risiko-risiko ini memerlukan pengurusan yang teliti dari pihak Pihak Pengurusan Kanan UiTMKDH untuk memastikan kelancaran operasi universiti dan menjaga reputasi institusi agar terus dipercayai oleh masyarakat.

Pemantauan ke atas setiap program yang dijalankan dilaksanakan melalui pelaporan mesyuarat di peringkat BHEA, BHEP, BPJI atau ke peringkat yang lebih tinggi seperti JKEN, MPK dan MKSP. Namun risiko program atau aktiviti tidak dilaporkan atau program tidak direkod, tidak lengkap dan dikemaskinikan adalah tahap sederhana. Dengan kajian semula, **permohonan dan penghantaran kertas kerja manual ditukar kepada melalui atas talian dengan menggunakan eUPDA** manakala untuk **laporan akhir/report yang dibuat secara manual telah ditukar dengan penggunaan Sistem Repositori Aktiviti atau eXtvt sebagai satu inovasi yang dibuat oleh UiTMKDH, bagi penyimpanan dan pengurusan yang lebih mudah selain itu ianya penjimatan masa dan kos** rujuk **KDHBUKTI_3_K3.4.2.**

Pengurusan risiko UiTMKDH dilaksanakan secara menyeluruh meliputi pelanggan bidang tumpuan bagi merancang tindakan pencegahan dan menetapkan kaedah kawalan jika berlaku risiko yang telah dikenal pasti. **Penubuhan Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMKDH** bertanggungjawab untuk mengenal pasti jenis risiko, merancang tindakan kawalan, tindakan alternatif dan tindakan penambahbaikan sebagai langkah untuk memastikan kepuasan pelanggan bidang tumpuan berada pada tahap yang optimum seterusnya melestarikan prestasi perkhidmatan secara berterusan, **KDHBUKTI_4_K3.4.2.**

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_T01_TB04_TC02_20241_KDHBUKTI_1_K3.4.2 Laporan Daftar Risiko UiTMKDH.pdf](#)
2. [K0055_T01_TB04_TC02_20242_KDHBUKTI_2_K3.4.2 Daftar Risiko Bidang Tumpuan.pdf](#)
3. [K0055_T01_TB04_TC02_20243_KDHBUKTI_3_K3.4.2 Pelaporan dalam sistem eXtvt.pdf](#)
4. [K0055_T01_TB04_TC02_20244_KDHBUKTI_4_K3.4.2 Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMKDH.pdf](#)
- 5.

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan Kanan UiTMKDH menganalisis hasil tindakan penambahbaikan prestasi melalui langkah terstruktur untuk memastikan keberkesanan dan peningkatan berterusan. Maklum balas serta aduan pelanggan dikendalikan secara sistematik melalui **iAduan dan eRespon**. Penggunaan **media sosial rasmi UiTMKDH** turut memudahkan interaksi mesra antara pelanggan dalaman dan luaran. Usaha ini **memperlihatkan komitmen terhadap kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan**.

Selain itu, pelaksanaan dan perancangan pengurusan risiko di UiTMKDH yang dinamik telah dicapai melalui **KDHBUKTI_1_K3.4.3** Laporan minit mesyuarat MKSP 2023. Usaha ini membolehkan hasil analisa maklum balas pelanggan dibentangkan dan dibincangkan kerap serta keputusan tindakan pencegahan diambil segera dan dikongsikan kepada warga UiTMKDH untuk penambahbaikan. Hasilnya, kawalan terhadap risiko yang telah dikenalpasti yang boleh memberi impak kepada kepuasan pelanggan telah dikawal dan diselesaikan hasil analisa dan perbincangan dari **KDHBUKTI_2_K3.4.3** Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko (JPR) UiTMKDH.

Amalan perkongsian maklumat di **KDHBUKTI_3_K3.4.3** sosial media dan emel rasmi beserta tatacara penghantaran kertas kerja di awal tahun membolehkan **pelanggan bidang tumpuan UiTMKDH** untuk **merancang, menyiapkan serta menghantar kertas kerja mengikut masa yang ditetapkan** dan memberi peluang kepada pentadbiran UiTMKDH untuk memberikan maklum balas secara konsisten kepada pemohon sepanjang tahun.

UiTMKDH menggunakan **Borang Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan** untuk **menjaga kebajikan pelanggan dalam aktiviti keusahawanan**. Berdasarkan maklum balas yang diterima, beberapa cadangan penambahbaikan telah diutarakan **untuk meningkatkan kepuasan dan kualiti perkhidmatan**, demi memastikan keperluan pelanggan dalaman dan luaran dipenuhi. Hasil daripada penambahbaikan, **KDHBUKTI_4_K3.4.3** pasukan MASMED UiTMKDH, Nescafé Youth Entrepreneurship Program (NYEP) telah berjaya **memenangi tempat pertama** di antara **19 universiti di seluruh negara yang bertanding**. Pasukan NYEP UiTMKDH juga mengungguli beberapa anugerah lain iaitu **Upholding SOP Award dan Sales & Marketing Brilliance Award**.

Dengan **kajian semula rekod yang dibuat secara manual telah ditukar dengan penggunaan eXtvt dan P@Dashboard** sebagai satu inovasi yang dibuat oleh UiTMKDH. Sistem PA Dashbord dapat **memenuhi keperluan agensi, kehendak para pelanggan dan juga perubahan persekitaran semasa** yang menekankan penggunaan teknologi dalam menyampaikan perkhidmatan. Dengan adanya sistem ini, maka **keperluan/aduan pelajar akan diuruskan dengan lebih cekap, telus dan sistematik**.

Pengurusan UiTMKDH **bertindak proaktif terhadap maklum balas pelanggan** melalui kerjasama MPP, Pejabat Bendahari, dan BHEP, memastikan kejayaan **Program Digital Campus (Go Cashless)** serta **meningkatkan kepuasan hati pelanggan kampus** rujuk **KDHBUKTI_5_K3.4.2**

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_T01_TB04_TC03_20241_KDHBUKTI_1_K3.4.3 Laporan minit mesyuarat MKSP 2023.pdf](#)
2. [K0055_T01_TB04_TC03_20242_KDHBUKTI_2_K3.4.3 Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko \(JPR\) UiTMKDH.pdf](#)
3. [K0055_T01_TB04_TC03_20243_KDHBUKTI_3_K3.4.3 BHEP UiTMKDH sosial media.pdf](#)
4. [K0055_T01_TB04_TC03_20244_KDHBUKTI_4_K3.4.3 pasukan MASMED UiTMKDH.pdf](#)
5. [K0055_T01_TB04_TC03_20245_KDHBUKTI_5_K3.4.2 Go Cashless \(Digital Campus\).pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Budaya mesra pelanggan diberi keutamaan dalam merapatkan hubungan baik antara UiTMKDH dan pemegang taruhnya. Antara inovasi baru yang diperkenalkan bagi menerapkan amalan yang terbaik antara UiTMKDH dan semua pelanggan adalah dengan **mewujudkan satu pangkalan data berpusat**.

eUPDA diinovasikan oleh BHEP sebagai satu pusat pangkalan data untuk **merekodkan aktiviti/program bidang tumpuan dan memantau aktiviti pelanggan dalaman berpandukan objektif strategik KDHBUKTI_1_K3.5**.

Sistem Bersepadu UiTMKDH (iKEDAH), KDHBUKTI_2_K3.5 - Berdasarkan hasil pemantauan dan kajian semula terhadap pelanggan bidang tumpuan, UiTMKDH terus mengorak langkah melalui ke arah pendigitalan dalam dokumentasi, **selaras dengan inisiatif Pelan Strategik Pendigitalan (PSP) UiTM**. Selain itu, bagi mengenalpasti dan menyelesaikan suatu permasalahan oleh warga UiTMKDH terutamanya pelajar, **Sistem Cadangan, Aduan, makluman dan Pertanyaan (Sistem eRespon)** merupakan salah satu sistem yang **merekodkan segala aduan, cadangan dan maklum balas satu medium komunikasi antara pelanggan dalaman dan luar**, selain daripada penggunaan sosial media dan email dalam penyampaian makluman. Sistem ini dapat **dipantau oleh setiap bahagian PTJ** bagi setiap kali permohonan yang diterima. Kekekapan data dikumpulkan adalah setiap tiga bulan dan data digunakan bagi **menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap tindakan susulan oleh bahagian yang terlibat**.

UiTMKDH juga berjaya membangun dan melaksanakan **eXvt-Sistem Repositori Aktiviti Kampus**, iaitu sistem penghantaran **laporan aktiviti** yang mendukung pendigitalan dalam dokumentasi yang sebelum adanya sistem ini, penghantaran laporan dilakukan secara hardcopy.

Selain itu, budaya inovasi dan pemikiran kreatif di kalangan sokongan hasil dari analisa kritis terhadap maklumbalas serta cadangan juga telah dihasilkan melalui **penubuhan kumpulan inovatif dan kreatif (KIK)** dan **Operational Excellence (OE)** seperti **kumpulan Ilham** yang telah menempa beberapa kejayaan seperti **pengiktirafan Emas serta dokumentasi terbaik**. **Terminal eVIEW** merupakan **inovasi alat bantuan untuk OKU** yang dibangunkan oleh Perpustakaan Sultan Badlishah (PSB), UiTMKDH. Alat ini bertujuan untuk meningkatkan keupayaan penglihatan OKU dalam membuat rujukan melalui pembacaan. Inisiatif ini adalah sebahagian daripada usaha PSB untuk **memperbaiki perkhidmatan kepada golongan kurang upaya penglihatan**. Perpustakaan Sultan Badlishah, UiTMKDH juga berjaya memperoleh **Anugerah 5 Bintang di Malaysia Productivity Corporation (MPC) Showcase on Productivity Improvement Initiative 2023** yang secara tidak langsung melayakkan **inovasi Terminal eVIEW** untuk menyertai konvensyen di **peringkat antarabangsa bagi tahun 2024 KDHBUKTI_3_K3.5**

Untuk **sistem iAkademik** yang memberi tumpuan kepada pelanggan utama iaitu pelajar adalah **KDHBUKTI_4_K3.5 P@Dashboard (Sistem Penasihat Akademik)** dan **eClearance (Sistem Pengurusan Clearance Online)** di bawah pemilik sistem BHEA. Sistem Penasihat Akademik (PA) dalam talian atau P@Dashboard adalah sistem yang disediakan berasaskan aplikasi web bagi membantu BHEA untuk **memantau dan membuat laporan proses PA yang berlaku di kampus**. Sistem P@Dashboard adalah **sistem dalaman UiTM** dan hanya boleh dicapai oleh pengguna berdaftar sebagai staf atau pelajar UiTM sahaja. Dengan kewujudan Sistem P@Dashboard yang mempunyai ciptaan nilai (*value creation*) seperti nilai organisasi, prestasi dan **kecekapan BHEA dalam menyelia fungsi penasihat akademik, keselamatan dan integriti pangkalan data, kompetensi model insan dan pembudayaan inovasi serta mesra perancangan strategik bagi kampus**. Selain itu, ciptaan nilai sosial merangkumi kualiti hidup, keseimbangan kerja/hidup, nilai tambah kepada ekonomi dan kepercayaan oleh pelanggan. **Sistem eClearance** ini dibina bertujuan untuk **memudahkan pelajar membuat permohonan 'Clearance' secara atas talian** dan tidak perlu lagi untuk datang ke kampus untuk tujuan

tersebut KDHBUKTI_0_K3.5.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_T01_TB05_20241_KDHBUKTI 1 K3.5 kecemerlangan dan pengiktirafan.pdf](#)
2. [K0055_T01_TB05_20242_KDHBUKTI 2 K3.5 Sistem Bersepadu UiTMKDH \(iKEDAH\).pdf](#)
3. [K0055_T01_TB05_20243_KDHBUKTI 3 K3.5 Terminal eVIEW.pdf](#)
4. [K0055_T01_TB05_20244_KDHBUKTI 4 K3.5 P@Dashboard \(Sistem Penasihat Akademik\).pdf](#)
5. [K0055_T01_TB05_20245_KDHBUKTI 5 K3.5 Sistem eClearance.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengukuran, analisis, dan pengurusan pengetahuan memainkan peranan yang penting dalam menentukan **kecekapan operasi** dan **keberhasilan objektif** bagi sebuah organisasi. Dengan pengukuran yang tepat dan analisis yang mendalam, organisasi dapat **membuat keputusan yang lebih berinformasi dan strategik**. Di UiTMKDH, elemen ini dilaksanakan secara berterusan agar kecemerlangan bidang tumpuan (Pengurusan dan Pembangunan Pelajar) dapat memenuhi Petunjuk Prestasi (PI) dan dipastikan tidak bercanggah dengan tiga kerangka strategik utama, iaitu Rancangan Malaysia ke-12 (2021-2025), Pelan Strategik UiTM 2025 dan Pelan Tindakan Strategik (SAP) 2023 UiTMKDH. Kitaran **Plan, Do, Check, Act (PDCA)** telah digunakan sebagai kerangka kerja utama dalam memastikan pemantauan pencapaian bidang tumpuan (BT) secara berterusan dari semasa ke semasa, sehingga mencapai prestasi kecemerlangan yang terbaik.

Bagi memastikan **kecemerlangan BT diselaraskan dengan matlamat objektif strategik**, pengukuran BT di UiTMKDH dirancang dengan mengenal pasti beberapa item ukuran yang **tepat, sah** dan **boleh digunapakai** daripada instrumen pengukuran. **Perancangan (Plan)** dan **pemilihan item ukuran** dan **instrumen pengukuran** yang sesuai untuk BT sangat penting dalam menjayakan pelaksanaan perancangan strategik kampus. Oleh yang demikian, UiTMKDH telah memfokuskan **tiga tema utama pembangunan pelajar** iaitu **kecemerlangan pelajar** dalam **bidang akademik, bukan akademik** serta **bidang keusahawanan**. Bertemakan **#KeluargaUiTM**, UiTMKDH komited dan amat menitikberatkan pembangunan, pengurusan serta kebajikan pelajar, terutama pelajar OKU, supaya mereka berada dalam persekitaran yang kondusif sepanjang pengajian.

Pengukuran BT di UiTMKDH dijalankan **secara konsisten** dan **berterusan** sehingga mencapai impak keberhasilan yang dirangka. **Pengumpulan** dan **penganalisaan data (Do)** dikumpulkan **mengikut kekerapan yang ditentukan** oleh setiap instrumen pengukuran. Data-data ukuran yang diterima **disusun secara teratur** mengikut jenis-jenis data yang dikumpulkan. Pelaksanaan pengukuran data ini telah dinaik tarafkan kepada **kaedah pendigitalan** dan **pembangunan sistem bersepadu** supaya seiring dengan teknologi masa kini, di samping **memudahkan proses pengukuran** dan **analisis data**. Sebagai contoh, **BHEP** telah **mewujudkan** hub penyimpanan data dan pelaporan bagi program/aktiviti pelajar melalui **e-UPDA**. Selain itu, data-data daripada **inovasi instrumen pengukuran** seperti **KLIK KEDAH, sistem eXtvt, eClearance** dan **eRespon** pula digunakan secara meluas oleh warga kampus yang kemudiannya dianalisis untuk memantau perkembangan dan pencapaian BT. **Pembangunan inovasi sistem** ini telah menambah baik proses pelaksanaan dan operasi pengumpulan data di UiTMKDH.

Kecekapan dalam membuat keputusan yang strategik berdasarkan data-data yang diterima **dikukuhkan dengan tindakan pemantauan dan kajian semula (Check)**. Penganalisaan data yang dikumpulkan dan keberhasilan instrumen pengukuran dalam menilai item ukuran untuk BT dibentangkan dan dibincangkan di Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) dan Mesyuarat Pengurusan Kanan (MPK). Kekuatan dan kelemahan yang terdapat pada instrumen pengukuran, data yang diterima, dan analisis data dikenal pasti. Perancangan **tindakan pembetulan** ke atas jurang pencapaian pada BT dan **penambahbaikan (Act)** pengurusan pengetahuan dilaksanakan dari semasa ke semasa agar **data yang diguna pakai adalah relevan** bagi **penyebaran informasi** kepada warga. Pengurusan sebelum dan selepas proses penambahbaikan dilakukan oleh UiTMKDH dan digunakan sebagai **penanda aras** bagi pencapaian BT yang telah dipilih.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengurusan data yang sistematik adalah penting dalam mengukur pencapaian bidang tumpuan. **Pengukuran BT telah dilaksanakan berdasarkan 49 Petunjuk Prestasi (PI) universiti.** Bengkel Perancangan Strategik telah diadakan untuk membincangkan dan meneliti perancangan bagi mencapai PI universiti dan memperkukuh Pelan Tindakan Strategik (SAP) UiTMKDH 2023. Di peringkat UiTMKDH, proses penilaian PI telah dipantau oleh USTU dan pihak pengurusan kanan melalui pengumpulan data prestasi setiap bulan untuk mencapai sasaran BT pilihan. **Data ini dikumpulkan menerusi GF PI 2023 (Completed Project) dan GF SAP 2023 (Progress Report).** UiTMKDH telah dianugerahkan dengan **3 anugerah Pencapaian Lima Kampus Terbaik untuk Peneraju BHEP, BPF dan MASMED bagi tahun 2023** (Rujuk **KDHBUKTI_1_K4.2**)

Berteraskan dua **objektif strategik**, item pengukuran dipetakan untuk mengukur dan mencapai BT.

- Untuk menghasilkan graduan yang seimbang dan mempunyai daya keusahawanan yang kompeten di peringkat global (**OS1**)
- Memperkukuhkan rangkaian strategik dengan alumni, komuniti dan industri melalui perkongsian strategik dengan pemain industri utama dan institusi akademik strategik (**OS2**)

Bagi melonjak kecemerlangan BT, UiTMKDH memfokuskan **tiga tema pembangunan pelajar iaitu kecemerlangan pelajar dalam bidang akademik, bukan akademik serta bidang keusahawanan.** Pencapaian pelajar dalam bidang akademik diukur berdasarkan peratusan pelajar yang mendapat **ANC, AD dan pelajar bergraduat dalam tempoh (GOT).** Berdasarkan item yang terdapat dalam MyATP, penglibatan pensyarah dalam program pembangunan pelajar, pengajaran kolaboratif (CGCT), penciptaan inovasi dalam pengajaran dan pembelajaran, serta penyeliaan telah menghasilkan graduan yang holistik (Rujuk **KDHBUKTI_2_K4.2**)

Selari dengan objektif strategik untuk menghasilkan graduan seimbang di peringkat global (**OS1**) dan melalui **12 PI yang telah ditetapkan di bawah BHEP, pengukuran pencapaian BT** ini dinilai melalui penglibatan pelajar dalam **program pengantarabangsaan dan penganugerahan kecemerlangan mereka di peringkat luar.** Memenuhi inisiatif 'Universiti untuk Masyarakat', pelbagai **program kesukarelawan telah dijalankan.** Pengumpulan data penglibatan pelajar dalam aktiviti akademik, sukan, kebudayaan dan kesukarelawan **dikumpulkan melalui platform e-UPDA** yang merupakan hub penyimpanan data bagi program di bawah BHEP manakala **penjanaan data program kesukarelawan** dan komuniti dilaksanakan **menerusi sistem PRIME.** (Rujuk **KDHBUKTI_3_K4.2**)

Keterlibatan pelajar di dalam **program keusahawanan** menjadi **item ukuran pencapaian BT** dalam menghasilkan graduan yang mempunyai daya keusahawanan yang kompeten (**OS1**). Beberapa **program keusahawanan di bawah MASMED seperti Nescafe Hub, ICIP-ICIP My Agrosis, Barber's Academy dan UniMAIL** yang menjadi pusat pembelajaran perniagaan pelajar. **Data-data ini dilaporkan di dalam Laporan Program Keusahawanan.** Selain itu, **kejayaan pelajar mengasaskan perniagaan custom jersey** di bawah jenama Axisto juga menjadi item ukuran. **KLIK KEDAH dan media sosial seperti facebook rasmi dan media tempatan** digunakan sebagai medium hebahan dan pemakluman pencapaian warga kampus (Rujuk **KDHBUKTI_4_K4.2**)

Dalam memperkukuh rangkaian strategik (**OS2**) berteraskan kecemerlangan global, tajaan geran daripada pihak luar seperti **Geran Toshiba International Foundation dan tajaan Geran Penjana KPT - Pensijilan Profesional (KPT-PACE)** menjadi **indikator pengukuran BT.** Antara hasil daripada geran ini membantu memperkasa kemahiran insaniah dan melahirkan mahasiswa yang kompeten. **Kerjasama dengan pihak industri dan komuniti luar** seperti Bank Islam, Flextronics Technology (Penang) Sdn Bhd dan PPDK Merbok juga memberi

memastikan semua pengajaran dan pembelajaran pelajar terutama pelajar OKU dan pelajar kurang berkemampuan. Selain itu, bagi menjaga kebajikan pelajar OKU, UiTMKDH telah menyediakan kemudahan dan merancang program yang berfaedah kepada mereka. (Rujuk **KDHBUKTI_5_K4.2**)

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_A01_AB02_20241_KDHBUKTI 1 K4.2.pdf](#)
2. [K0055_A01_AB02_20242_KDHBUKTI 2 K4.2.pdf](#)
3. [K0055_A01_AB02_20243_KDHBUKTI 3 K4.2.pdf](#)
4. [K0055_A01_AB02_20244_KDHBUKTI 4 K4.2.pdf](#)
5. [K0055_A01_AB02_20245_KDHBUKTI 5 K4.2.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTMKDH komited untuk memastikan bahawa data yang dikumpul dapat digunakan sebagai ukuran pencapaian sasaran dalam BT. Setiap bahagian bertanggungjawab untuk mengawal pengumpulan data ini bagi memastikan keberkesanan pengukuran dan proses analisis data. Pengumpulan data dilaksanakan secara sistematik melalui pendigitalan menggunakan platform seperti **e-UPDA**, **GF PI/SAP** serta penjana data daripada sistem seperti **eXtxt**, **eRespon** dan beberapa kaedah lain yang telah dikenal pasti. (KDHBUKTI_1_K4.3).

Pengukuran kecemerlangan SAP2023 UiTMKDH menumpukan pengumpulan data melalui **GF PI 2023 (Completed Project)** dan **GF SAP 2023 (Progress Report)** selain daripada **Power BI** oleh Penyelaras USTU. Kekekapan data dikumpulkan **setiap bulan** dan **peratusan pencapaian semasa diukur** untuk dibentangkan di mesyuarat **JKEN** dan **MPK** di mana petunjuk prestasi yang belum mencapai prestasi 50 peratus akan diberi keutamaan.

Pengukuran kecemerlangan aktiviti pelajar menumpukan kaedah pengumpulan data melalui **e-UPDA**. Data-data yang diambil adalah **maklumat penganjuran, nama aktiviti, bilangan penyertaan, maklumat PI, kategori penganjuran serta maklumat bajet dan kelulusan**. Data dikumpulkan **setiap bulan untuk kelulusan Tabung Kegiatan Pelajar (TKP)** bagi pengurusan jumlah aktiviti yang dijalankan dan data digunakan untuk **menilai tahap pencapaian di BHEP**.

Sistem eXtxt diperkenalkan pada tahun 2018 sebagai salah satu hub pengumpulan laporan mengenai aktiviti/program yang dijalankan sepanjang tahun. Data-data yang dikumpulkan adalah seperti **maklumat aktiviti beserta nombor PI terlibat, bilangan penyertaan pelajar, dan tahap pencapaian sesebuah program**. Kekekapan data dikumpulkan setiap kali didaftarkan dan data yang diperoleh digunakan sebagai rekod penyimpanan laporan program.

Sistem eRespon dibangunkan bagi memantau dan mengurus permohonan aduan/cadangan/maklum balas di UiTMKDH dengan lebih sistematik. Sistem ini dapat **dipantau oleh semua bahagian setiap kali permohonan** diterima. Kekekapan data dikumpulkan adalah setiap tiga bulan dan data digunakan bagi **menilai tahap kepuasan hati pengguna**.

Di **MyATP**, pengumpulan jenis data seperti **pengajaran CGCT, penciptaan inovasi PdP dan penyeliaan diukur sebagai impak pelaksanaan terhadap keberhasilan program** melibatkan pembangunan akademik dan pelajar. Data dimasukkan **setiap 6 bulan** oleh pensyarah dan **data dianalisa oleh MyATP** pada setiap hujung tahun bagi **menilai prestasi tahunan pensyarah**. Melalui pengukuran **KPI peperiksaan**, data dikumpulkan melalui eRes bagi setiap semester pengajian. Jenis data yang dikumpulkan adalah **peratusan dan bilangan kecemerlangan pelajar bagi AD, ANC dan GOT**. Analisa data dibuat di peringkat fakulti dan Mesyuarat JAN, seterusnya dibawa untuk disahkan di peringkat SENAT.

KLIK KEDAH 2023 digunakan sebagai pelantar rasmi penyebaran maklumat pencapaian/penganugerahan pelajar dan disebar luas pada **setiap kali pencapaian di laman sesawang UiTMKDH**. Maklumat ini disimpan sebagai satu rekod pengumpulan data bagi **pengukuran keberhasilan pelajar berdasarkan OS1**.

Bagi bidang keusahawanan pula, pengumpulan data adalah lebih bertumpu dengan penggunaan **Sales Nescafe 2023 Sheets** dan **UniMAIL Master Sheets** untuk merekodkan jumlah jualan secara harian, bulanan dan tahunan bagi perkhidmatan/produk yang diberikan kepada pelanggan. **Kekekapan data dikumpulkan adalah setiap hari** dan data digunakan untuk menilai pencapaian aktiviti keusahawanan pelajar di kampus.

Secara ringkasnya, pemantauan dan analisis data ini sangat penting dalam memastikan sebuah gerakan bersama dapat dilaksanakan bagi memastikan pencapaian terbaik bagi melonjak BT. **Jadual 4.3 (KDHBUKTI_2_K4.3)** menunjukkan perincian **kaedah pengumpulan data mengikut jenis data, kekekapan pengumpulan, serta capaian dan kegunaan hasil analisis**

data.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_A01_AB03_20241_KDHBUKTI_1_K4.3.pdf](#)
2. [K0055_A01_AB03_20242_KDHBUKTI_2_K4.3.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Penganalisaan data daripada GF PI 2023 (*Completed Project*) dan GF SAP 2023 (*Progress Report*) **digunakan dalam proses pemantauan dan penambahbaikan PI Kampus**. Proses ini diselia oleh PSTU. Pada peringkat permulaan, semua PD dan PM perlu **melaporkan pencapaian PI** masing-masing kepada PIC Pengarah Peneraju. Kesemua PM perlu mengemaskini kemajuan projek pada setiap bulan dengan mengisi GF SAP 2023. Pencapaian PI dibentangkan oleh PSTU pada setiap bulan dalam Mesyuarat JKEN dan pencapaian suku tahun dalam mesyuarat MPK. Tumpuan utama mesyuarat diberikan kepada PI yang belum mencapai prestasi 50 peratus terutama selepas suku tahun kedua. Hasil penganalisaan prestasi PI ini digunakan untuk **menyemak objektif kualiti kampus bersama pelan tindakan**. Sebagai contoh, PD dan PM diminta untuk membuat tindakan susulan agar inisiatif strategik yang dirancang dapat dilaksanakan. Bengkel Semakan Prestasi dan Pecutan Pencapaian Prestasi PI 2023 dianjurkan bagi memastikan UiTMKDH mencapai sasaran prestasi. Selain itu, sesi libat urus dan mesyuarat berkala USTU bersama BTU, bahagian, fakulti, dan unit diadakan secara berkala (**KDHBUKTI_1_K4.4.1**) dan hasil pencapaian semasa PI mengikut sukuan akan dihebahkan kepada warga kampus oleh PSTU (**KDHBUKTI_2_K4.4.1**).

Bagi kecemerlangan akademik pelajar, **hasil penganalisaan data daripada instrumen KPI Peperiksaan, eRES dan MyATP (KDHBUKTI_3_K4.4.1)** digunakan untuk **memantau keberhasilan pelajar dan kualiti PdP** oleh pensyarah. Pemantauan dibuat oleh KPP dan bahagian Pentadbiran bagi merancang pelan penambahbaikan untuk semester berikutnya seterusnya mencapai OS1. Penganalisaan data berdasarkan KPI Peperiksaan dibentangkan di dalam mesyuarat peperiksaan fakulti, mesyuarat JAN dan di peringkat SENAT.

Bagi kecemerlangan dalam bidang bukan akademik, sistem **e-UPDA dan eXtv** digunakan dalam **penganalisaan data BT**. **Penganalisaan data dilakukan oleh BHEP berpandukan PI yang telah diputuskan**. Pencapaian BHEP dibentangkan oleh Timbalan Rektor HEP di Mesyuarat Kakitangan Akademik (MKA). Selain itu, BHEP juga mengadakan mesyuarat Tabung Amanah HEP untuk meluluskan program-program yang diusulkan. Di peringkat fakulti, seorang pensyarah dilantik untuk memantau setiap persatuan/kelab yang ditubuhkan dan bertindak sebagai penasihat kepada setiap program yang dianjurkan (**KDHBUKTI_4_K4.4.1**).

Bagi bidang keusahawanan, **penganalisaan data** daripada **Sales Nescafe 2023 Sheets** dan **UniMAIL Master Sheets** dipantau oleh Koordinator MASMED. Kemajuan aktiviti keusahawanan akan dibentangkan di Mesyuarat MPK pada setiap suku tahun (**KDHBUKTI_5_K4.4.1**).

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_A01_AB04_AC01_20241_KDHBUKTI_1_K4.1.1.pdf](#)
2. [K0055_A01_AB04_AC01_20242_KDHBUKTI_2_K4.1.1.pdf](#)
3. [K0055_A01_AB04_AC01_20243_KDHBUKTI_3_K4.4.1.pdf](#)
4. [K0055_A01_AB04_AC01_20244_KDHBUKTI_4_K4.4.1.pdf](#)
5. [K0055_A01_AB04_AC01_20245_KDHBUKTI_5_K4.4.1.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko pengukuran analisa dikenal pasti dan diukur melalui **dua proses pendaftaran risiko** iaitu **risiko program** dan **risiko operasi**. Untuk **risiko program**, PSTU dan PIC Pengarah Peneraju memberikan input PI yang perlu dicapai kepada PD untuk melantik PM mengurus dan menjayakan projek. PM mengenal pasti **kebarangkalian risiko, magnitud kesan, tahap risiko** dan **pelan mitigasi** untuk **setiap projek**. Bengkel Pelan Tindakan Strategik yang dihadiri Pengurusan Kanan Kampus, PSTU, Pengarah Peneraju dan PD diadakan bagi membincangkan dan memurnikan risiko program. Seterusnya, PSTU akan mendaftar semua risiko ke dalam sistem UiSMS.

Elemen risiko dan **pelan mitigasi** dikenal pasti bagi setiap projek yang dijalankan (**KDHBUKTI_1_4.4.2**). Setiap PI merekodkan kebarangkalian risiko dan magnitud kesan yang sama, dan hanya berbeza daripada aspek pelan mitigasi. Sebagai contoh, risiko bagi PI **kebolehpayaan pelajar GOT** didaftarkan pada **tahap rendah**. Begitu juga dengan PI keusahawanan **Nescafe Young Entrepreneurship Programme (NYEP) 2023**. Namun begitu, **pelan mitigasi** untuk PI **kebolehpayaan pelajar GOT** adalah **menerima risiko** tersebut manakala pelan mitigasi untuk PI **NYEP** adalah mengambil **langkah pengawalan risiko**.

Selain itu, **proses pendaftaran risiko operasi** dipertanggungjawab kepada Penyelaras Pusat Pengurusan Risiko (PPPR). PPPR memohon maklumat dari fakulti dan setiap bahagian untuk mengemukakan senarai risiko yang bakal dihadapi dan mendaftar ke dalam sistem eRMS. Risiko dikenal pasti dengan menilai kawalan sedia ada, kebarangkalian, impak, purata impak, tahap risiko, pemilik risiko, dan cadangan risiko. Proses dan tindakan kenal pasti risiko ini dijalankan pada bulan Februari, Julai dan November. Setiap fakulti dan bahagian perlu **menyemak risiko yang telah didaftarkan** dan **mengemukakan pelan tindakan**. Hasil daripada proses ini, 53 risiko telah dikenal pasti dan daripada jumlah ini, 17 risiko adalah risiko yang baru didaftarkan (**KDHBUKTI_2_4.4.2**). Antara contoh risiko yang didaftarkan adalah kerosakan sistem PA dan alatan muzik yang disebabkan oleh proses pinjaman. Cadangan kawalan adalah dengan melakukan penyelenggaraan pada setiap semester (**KDHBUKTI_3_4.4.2**). **Kaedah risiko** juga **dikenal pasti** melalui beberapa **siri audit** yang telah dijalankan iaitu audit dalaman, audit jawatankuasa keselamatan dan kesihatan pekerja, audit MBOT, audit pematuhan etika dan audit kewangan (**KDHBUKTI_4_4.4.2**). Hasil **dapatan audit** juga dijadikan sebagai **input risiko**.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_A01_AB04_AC02_20241_KDHBUKTI_1_K4.2.2.pdf](#)
2. [K0055_A01_AB04_AC02_20242_KDHBUKTI_2_K4.2.2.pdf](#)
3. [K0055_A01_AB04_AC02_20243_KDHBUKTI_3_K4.2.2.pdf](#)
4. [K0055_A01_AB04_AC02_20244_KDHBUKTI_4_K4.4.2.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Terdapat tiga mesyuarat utama melalui **mesyuarat JKEN, MPK dan MKSP** dijalankan untuk **penambahbaikan bagi perancangan strategik**. **Mesyuarat MPK** membincangkan mengenai **perancangan strategik** pada Januari, April, Ogos dan Disember 2023. **Mesyuarat JKEN** diadakan pada setiap bulan di mana PSTU membenteng **prestasi semasa kampus** untuk tindakan PIC Pengarah Peneraju dan PD. Seterusnya, PD akan membuat hebahan mengenai PI dalam mesyuarat di peringkat fakulti. **Mesyuarat MKSP** pula diadakan pada bulan April dan November 2023 untuk berbincang **perkara dan cadangan penambahbaikan objektif kualiti kampus sejajar dengan perancangan strategik (KDHBUKTI_1_K4.4.3)**. Hasil dapatan penganalisaan berdasarkan suku tahunan pencapaian PI oleh PSTU dikongsikan kepada warga kampus melalui edaran email rasmi.

Selain itu, **pelan tindakan risiko** UiTMKDH telah dijalankan oleh PPPR. Sebanyak 53 risiko direkodkan, di mana 7 risiko di tahap ekstrem, 8 di tahap tinggi, 19 di tahap sederhana dan 19 di tahap rendah. PPPR juga meminda sebarang perubahan nilai risiko. Sebanyak 17 rekod risiko dalam tindakan disemak semula nilai risiko pada tahun 2023. **Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko (JPR)** dilaksanakan pada Julai dan November 2023 untuk **mengkaji penambahbaikan pengurusan risiko (KDHBUKTI_2_K4.4.3)**.

Untuk **pembangunan akademik**, beberapa **mesyuarat** seperti **MKA, TAPA, TEX dan JAN** dijalankan supaya **pengukuhan proses PdP berada di tahap cemerlang**. Mesyuarat MKA diadakan pada Mac dan September 2023 manakala TAPA diadakan pada bulan April dan November 2023 untuk meluluskan peruntukan menganjurkan program akademik. Penilaian TEX diadakan pada Mac dan Oktober 2023 untuk mengkaji keberkesanan proses PdP. Untuk penilaian kebolehpayaan dan keberhasilan pelajar dalam akademik, mesyuarat JAN diadakan pada penghujung semester pengajian untuk menyelesaikan perkara mengenai hal ehwal peperiksaan dan akademik pelajar (**KDHBUKTI_3_K4.4.3**).

BHEP juga telah mengadakan mesyuarat untuk membincangkan perkara berbangkit secara berkala. **Mesyuarat Tabung Amanah HEP** dijalankan pada Mei, Jun, Oktober, November dan Disember 2023 untuk **meluluskan beberapa program pelajar**. **Mesyuarat Ketua Unit BHEP** telah dijalankan pada Mac dan Ogos 2023 untuk **penambahbaikan sistem operasi**. Pada tahun 2023, terdapat satu isu *viral* melibatkan persembahan hiburan di sebuah IPTA. BHEP telah melakukan mesyuarat untuk **mengelakkan risiko pelanggaran etika**. Para **penasihat kelab** perlu **mengemukakan kertas kerja lengkap termasuk langkah pencegahan dan pemantauan** sepanjang acara persembahan hiburan dilaksanakan (**KDHBUKTI_4_K4.4.3**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_A01_AB04_AC03_20241_KDHBUKTI_1_K4.4.3.pdf](#)
2. [K0055_A01_AB04_AC03_20242_KDHBUKTI_2_K4.4.3.pdf](#)
3. [K0055_A01_AB04_AC03_20243_KDHBUKTI_3_K4.4.3.pdf](#)
4. [K0055_A01_AB04_AC03_20244_KDHBUKTI_4_K4.4.3.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pemantauan yang proaktif dan keberkesanan tindakan yang diambil oleh UiTMKDH telah melonjak kecemerlangan UiTMKDH dalam **penganugerahan 3 anugerah Pencapaian Lima Kampus Terbaik untuk Peneraju BHEP, BPF dan MASMED bagi tahun 2023**. Hasil daripada **penganalisaan data** telah dimanfaatkan dalam pelaksanaan BT untuk **penambahbaikan dan mengelakkan kelemahan berulang**. UiTMKDH telah memaksimumkan penggunaan email rasmi dalam menerapkan budaya kemaskini data dan hebahan maklumat secara berkala. Medium ini digunakan sebagai peringatan kepada semua warga untuk mencapai PI kampus dan juga pencapaian-pencapaian lain. (Rujuk **KDHBUKTI_1_4.5**)

BHEP amat komited dalam memantau dan meluluskan program pelajar untuk melahirkan graduan yang seimbang dan kompeten di peringkat global. Hasilnya, pelbagai kecemerlangan pelajar di peringkat luar telah dicapai. Bagi memudahkan pengukuran pencapaian PI BT dalam proses pengumpulan dan pengukuran data, **BHEP telah mengambil inisiatif menghasilkan e-UPDA untuk merekodkan semua aktiviti pelajar**. Sistem repositori sumber maklumat program pelajar ini dibangunkan untuk memudahkan semua PTJ mencapai maklumat yang diperlukan. Integrasi daripada kaedah pengumpulan data sebelum ini menjadikan e-UPDA mekanisme yang lebih teratur dan mesra pengguna. **Pembudayaan menerbitkan laporan tahunan** seperti **Buletin Galeri Seni Merbok, Laporan Tahunan FSKM dan Laporan Tahunan APB** secara digital diterapkan di UiTMKDH bertujuan supaya data yang diperlukan dapat diukur dan dikumpulkan. Laporan tahunan **secara digital** ini dibudayakan bagi membolehkan **pihak luar mendapatkan maklumat berkaitan UiTMKDH**.

Pembudayaan warga berinovasi telah diterapkan oleh UiTMKDH bagi menambah baik tindakan dalam pengurusan dan pembangunan pelajar. Bahagian Infostruktur UiTMKDH telah mengambil inisiatif membangunkan platform **Sistem Bersepadu UiTM Cawangan Kedah (iKedah)** pada tahun 2017. Beberapa pendigitalan sistem telah dibangunkan di dalam iKedah untuk kemudahan pelajar seperti **P@Dashboard dan eClearance**. Sistem **P@Dashboard** telah dibangunkan oleh Kumpulan Inovatif dan Kreatif PA2U bercirikan inovatif berdasarkan capaian web untuk membantu pengurusan proses penasihat akademik dan pelajar. Sistem ini diaplikasi untuk **menambahbaik pengendalian penasihat akademik dan pelajar**. Peringkat permulaan semasa Covid-19 melanda, **eClearance** telah dibina bertujuan untuk memudahkan pelajar yang telah tamat pengajian **membuat permohonan "clearance" secara atas talian** dan tidak perlu untuk datang ke kampus. Sistem ini telah melalui beberapa siri penambahbaikan untuk kemudahan pelajar pada masa akan datang. (Rujuk **KDHBUKTI_2_4.5**)

Hasil daripada keberkesanan tindakan yang diambil telah melonjakkan kecemerlangan BT dalam bidang akademik mahupun bidang bukan akademik. **Pencapaian pelajar** dapat dilihat daripada **penganugerahan** yang diperoleh mereka di **peringkat luar** seperti penganugerahan pingat emas di peringkat antarabangsa dalam bidang sukan dan penglibatan mereka dalam aktiviti kebudayaan sehingga ke peringkat luar. UiTMKDH telah membangunkan **KLIK KEDAH** semenjak tahun 2021 sebagai satu platform **mengumpulkan semua program** yang telah dijalankan pada tahun tersebut **secara teratur mengikut urutan tarikh**. Disamping itu, **media sosial seperti facebook rasmi dan media tempatan** merupakan instrumen sangat penting dan digunakan **secara meluas untuk berkongsi maklumat terkini, perkembangan dan pencapaian UiTMKDH kepada warga UiTM dan juga pihak luar** (Rujuk **KDHBUKTI_3_4.5**).

Secara kesimpulannya, data-data yang diperoleh melalui instrumen pengukuran telah menjadikan UiTMKDH komited dalam melaksanakan pelbagai penambahbaikan bagi membangunkan dan memastikan pencapaian yang cemerlang dapat diberikan terhadap bidang tumpuan. Penambahbaikan ini seterusnya dilaksanakan secara berterusan sehinggalah terhasilnya pencapaian yang lebih baik untuk bidang tumpuan pada masa kini dan masa akan datang.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_A01_AB05_20241_KDHBUKTI 1 K4.5.pdf](#)
2. [K0055_A01_AB05_20242_KDHBUKTI 2 K4.5.pdf](#)
3. [K0055_A01_AB05_20243_KDHBUKTI 3 K4.5.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Staf akademik dan staf pentadbiran merupakan **sumber manusia (SM)** yang utama dan sebagai penggerak pemacu kecemerlangan UiTMKDH. **Proses PERANCANGAN (Plan)** SM di UiTMKDH dibuat secara sistematik bagi memastikan penggunaan kepakaran yang optimum dan holistik. **Model pengurusan dan pembangunan sumber manusia UiTMKDH dibina berasaskan empat element utama PDCA (Plan-Do-Check-Act)** yang merangkumi pendekatan komprehensif bagi memastikan bahawa SM yang berkualiti dikelola dengan cemerlang demi mencapai objektif strategik UiTM 2025, pelan strategik UiTMKDH dan matlamat Kebolehpasaran Global (Globally Marketable) 2023.

UiTMKDH menggalakkan penglibatan semua staf dalam menjayakan program pengurusan dan pembangunan pelajar. Secara tidak langsung telah meningkatkan produktiviti kerja dan kreativiti mereka. Dalam proses **PELAKSANAAN (Do)** projek, UiTMKDH sentiasa memastikan semua kemahiran dan kepakaran yang ada digunakan secara berkesan dan diagihkan dengan teratur bagi memastikan tiada pembaziran berlaku. SM yang berkemahiran, berpengetahuan dan mempunyai kelayakan daripada badan-badan profesional dijadikan sebagai pakar rujuk, fasilitator, jurulatih atau penceramah untuk aktiviti pembangunan pelajar. Manakala, SM yang mempunyai kepakaran dalam bidang perniagaan dipilih sebagai penasihat yang berkaitan dengan keusahawanan. Hasilnya, UiTMKDH dapat melonjak kecemerlangan pelajar sehingga ke peringkat antarabangsa dalam bidang akademik, bukan akademik dan keusahawanan.

Kecemerlangan sesebuah organisasi amat bergantung kepada kecemerlangan SM dalam menambah baik dan memantapkan kompetensi diri. UiTMKDH sentiasa menyediakan peluang latihan kepada SM dengan menganjurkan bengkel, seminar dan menghantar penyertaan untuk latihan yang dianjurkan oleh pihak luar supaya seiring dengan perkembangan dan keperluan semasa. UiTMKDH juga melaksanakan proses **PEMANTAUAN (Check)** prestasi bagi memastikan prestasi SM sentiasa berada pada tahap yang sepatutnya. Pemantauan ini juga dibuat untuk melihat tahap motivasi serta menjaga kebajikan SM UiTMKDH.

UiTMKDH juga menyediakan pelbagai platform terutamanya secara atas talian bagi memudahkan SM memberikan maklum balas kepada pihak pengurusan. Maklum balas yang diterima, dianalisa dan di bincangkan di dalam mesyuarat oleh pihak pengurusan UiTMKDH dengan sebaiknya. Sekiranya maklum balas perlu kepada tindakan selanjutnya, siasatan akan dilakukan dan tindakan **PENAMBAHBAIKAN (Act)** akan dilaksanakan. Budaya komunikasi secara terbuka dan telus turut diamalkan dalam usaha untuk membuka ruang kepada penambahbaikan secara berterusan.

UiTMKDH membudayakan pengiktirafan kepada setiap kerja keras dan sumbangan sumber manusia. Budaya hebahan kejayaan melalui e-mel, laman sesawang dan platform media sosial rasmi dibuat bagi menggambarkan penghargaan tersebut serta sebagai ketampakkan kejayaan. Pelbagai majlis meraikan kejayaan staf dan pelajar diadakan sepanjang tahun bagi memberi penghargaan dan pengiktirafan.

Integrasi yang lahir daripada pengurusan SM yang mampan ini dapat dilihat dengan kejayaan UiTMKDH mencapai 4 Teras Kebolehpasaran Global iaitu: 1. Melonjakkan kebolehpasaran pelajar di peringkat global; 2. Membentuk staf akademik bertaraf global; 3. Peningkatan kebolehpasaran staf bukan akademik di peringkat global; dan 4. Meningkatkan penglibatan aktif universiti bersama industri dan komuniti di peringkat global.

Kejayaan dan kecemerlangan di peringkat antarabangsa ini dapat tercapai hasil dari sokongan pengurusan kanan UiTMKDH dalam mewujudkan budaya kerja yang positif berasaskan keharmonian dimana prestasi kerja dipertingkatkan dengan suasana positif (kesejahteraan, keselamatan dan kesihatan persekitaran kerja) sejajar dengan matlamat "**Melonjak Kecemerlangan UiTM Cawangan Kedah**".

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Model pengurusan dan pembangunan sumber manusia UiTMKDH dibina berasaskan empat elemen utama **PDCA (Plan-Do-Check-Act)** yang merangkumi pendekatan komprehensif bagi bagi memastikan sumber manusia yang berkualiti dikelola dengan cemerlang demi untuk mencapai matlamat **Globally Marketable (Kebolehpasaran Global) 2023**. Model ini adalah sejajar dengan matlamat **Pelan Strategik UiTM 2025 dan UiTMKDH** bagi membentuk sumber manusia bertaraf global serta memenuhi **11 fokus utama Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT)**. UiTMKDH telah menetapkan satu aspirasi iaitu mewujudkan budaya kerja yang positif berasaskan keharmonian dimana prestasi kerja dipertingkatkan dengan suasana positif (kesejahteraan, keselamatan dan kesihatan persekitaran kerja). Tema "**Melonjak Kecemerlangan UiTM Cawangan Kedah**" telah diwujudkan bagi merealisasikan matlamat tersebut. **KDHBUKTI_1_K5.2**

1. PERANCANGAN SUMBER MANUSIA

Kaedah perancangan perjawatan yang **sistematik** dimulakan dengan proses pengambilan staf berdasarkan keperluan dan kelayakan untuk mengelakkan pembaziran sumber dan memastikan sasaran perancangan strategik UiTMKDH tercapai. UiTMKDH menganalisa keperluan kapasiti perjawatan dengan teliti berdasarkan kekosongan jawatan mengikut keperluan jabatan dan bahagian dan membuat pemilihan calon dengan mementingkan aspek kualiti, prestasi dan kepakaran. Pemilihan staf akademik diberi keutamaan kepada calon yang mempunyai kelayakan PhD serta berkelayakan profesional manakala pemilihan bahagian pentadbiran adalah berdasarkan kepada keputusan ujian kemahiran serta penilaian lain yang relevan. **KDHBUKTI_2_K5.2**

2. PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN KOMPETENSI

UiTMKDH secara proaktif menyediakan pelbagai bentuk latihan dan menggalakkan penyertaan bagi meningkatkan kompetensi dan kepakaran sumber manusia bagi memastikan staf dilatih dalam bidang kepakaran masing-masing dengan memberi fokus kepada keberhasilan utama iaitu kecemerlangan kesarjanaan pensyarah, kemahiran dan pengetahuan pentadbir.

3. PENGUKURAN PRESTASI

Pengukuran prestasi yang telus dan adil dapat membantu staf memperbaiki prestasi kerja, meningkatkan kompetensi dan mewujudkan budaya kerja cemerlang. UiTMKDH sentiasa menyokong dan memberi peluang kenaikan pangkat kepada semua staf yang layak. Proses kenaikan pangkat staf dirancang dan dilakukan dengan sistematik, telus dan berkesan berdasarkan pencapaian MyATP dan Sasaran Kerja Tahunan (SKT). **KDHBUKTI_3_K5.2**

4. PENGHARGAAN DAN PENGIKTIRAFAN

Majlis Kemuncak Hari Inovasi dan Kualiti merupakan platform utama untuk penganugerahan di UiTMKDH. Budaya pengiktirafan dan penghargaan kepada staf dibuat melalui **Anugerah Perkhidmatan Cemerlang** yang dihadiahkan kepada 44 orang staf UiTMKDH yang telah mencapai pencapaian terbaik sepanjang tahun 2023. **Anugerah Akademik Universiti, Anugerah Staf Pentadbiran, Anugerah Kualiti dan Anugerah Kecemerlangan** merupakan anugerah yang diadakan pada setiap tahun. Anugerah yang melibatkan aktiviti keusahawanan dan kemasyarakatan adalah seperti **Inovasi & Pengkomersilan Produk, Pensyarah Aktif (Keusahawanan), Pensyarah Aktif (Kemasyarakatan), Staf Aktif (Keusahawanan) dan Staf Aktif (Kemasyarakatan)** **KDHBUKTI_4_K5.2**

Disamping itu, **Majlis Jasamu Dikenang** juga diadakan bagi staf yang setia dan dedikasi kepada organisasi sehingga ke penghujung tempoh perkhidmatan.

Selain daripada itu, pengiktirafan di peringkat bahagian dan fakulti juga diadakan seperti **BPJI&A (Scholarly Salute: RMU Appreciation Day)** dan **Akademik Pengajian Bahasa (Majlis Apresiasi APB 2023)**. Di dalam **Majlis Anugerah Kecemerlangan Mahasiswa (MAKMA)**

penasihat program dikalangan staf UiTMKDH juga diberi penghargaan atas kecermatan mereka.

Secara keseluruhannya, UiTMKDH menggalakkan penglibatan secara holistik staf akademik dan staf pentadbiran untuk setiap program pelajar. Penglibatan bermula dari peringkat perancangan, pelaksanaan dan pemantauan program. **Kaedah penglibatan sumber manusia melibatkan 4 fasa utama iaitu Galakkan (*Attract*), Libatkan (*Engage*), Bangunkan (*Develop*) dan Imbuhan (*Reward*).**KDHBUKTI 5_K5.2

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_S01_SB02_20241_KDHBUKTI_1_K5.2 Model Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia UiTMKDH.docx \(1\).pdf](#)
2. [K0055_S01_SB02_20242_KDHBUKTI_2_K5.2 Carta Proses Pengambilan dan Pelantikan Staf.docx \(1\).pdf](#)
3. [K0055_S01_SB02_20243_KDHBUKTI_3_K5.2 Kenaikan Pangkat Staf Pentadbiran dan Akademik Tahun 2023.docx \(1\).pdf](#)
4. [K0055_S01_SB02_20244_KDHBUKTI_4_K5.2 Senarai Penerima Anugerah di Majlis Kemuncak Hari Inovasi dan Kualiti UiTMKDH 2023.docx \(1\).pdf](#)
5. [K0055_S01_SB02_20245_KDHBUKTI_5_K5.2 Kaedah Penglibatan Sumber Manusia dengan Aktiviti Bidang Tumpuan di UiTMKDH.docx \(1\).pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTMKDH mengambil pendekatan yang komprehensif bagi memastikan kepakaran dan pengalaman SM digunakan secara maksimum bagi mencapai pembangunan profesional individu serta menjayakan bidang tumpuan. Hasilnya, **UiTMKDH telah berjaya mengoptimumkan penglibatan warga sehingga ke peringkat kebangsaan & antarabangsa. KDHBUKTI_1_K5.3**

Antara pendekatan yang digunakan bagi keberhasilan ini adalah melalui:

1. Program Latihan & Pembangunan Profesional

Program latihan yang relevan dan pembangunan staf dilaksanakan dengan secukupnya bagi memastikan staf UiTMKDH diberi latihan/kemahiran dan peluang untuk peningkatan kerjaya sama ada secara dalaman, menghantar staf mengikuti latihan di organisasi luar/ILD atau melalui kerjasama/ kolaborasi dengan badan bukan profesional/ persatuan/klub/ NGO. **KDHBUKTI_2_K5.3**

2. Pemetaan Kepakaran

Keunggulan staf UiTMKDH telah diperakui di peringkat antarabangsa dengan lantikan beberapa staf akademik sebagai **Adjunct Profesor, Penyelidik Pelawat, Pemeriksa Luar** oleh universiti luar negara dan di antaranya 300 universiti terbaik dunia. Pemerikasaan kepakaran staf akademik di dalam negara dapat dilihat melalui pengiktirafan sebagai ahli profesional yang berdaftar dengan badan profesional seperti **MBOT, Lembaga Kaunselor, MQA, Auditor** dan lain-lain. Selain itu, lantikan sebagai **pakar rujuk** serta sebagai **perunding** kepada industri yang menjurus ke arah pengkomersialan juga telah menyebarkan kepakaran warga UiTMKDH di peringkat kebangsaan. **KDHBUKTI_3_K5.3**

4. Budaya Perkongsian Pengetahuan

Program pemindahan ilmu peringkat dalaman telah dilaksanakan secara meluas di UiTMKDH melalui pelbagai mod penyampaian seperti kelas bersemuka, latihan dalam talian, bengkel, dan sesi praktikal. Para akademik yang aktif dalam penyelidikan dan penerbitan telah dijemput sebagai **penceramah dan fasilitator**.

Staf yang mempunyai kepakaran dalam **bidang bukan akademik** seperti sukan, kebudayaan, pengucapan awam pula dilantik menjadi **jurulatih kokurikulum, jurulatih sukan, penasihat kelab dan penganjur program** bagi membantu dalam menjayakan aktiviti pelajar. Hasilnya, **pelajar berjaya menjangkau nama UiTMKDH sehingga ke peringkat antarabangsa**. Keterlibatan staf bersama pelajar dalam program **kesukarelawan dan projek pembangunan komuniti** juga menunjukkan tanggungjawab sosial staf kepada masyarakat di sekitar. **KDHBUKTI_4_K5.3**

5. Galakan Peluang Kolaborasi, Geran dan Inovasi

Peningkatan kepakaran warga UiTMKDH dibuktikan dengan perolehan **Geran Nasional, Geran Industri dan Geran Antarabangsa** dalam penyelidikan dan beberapa perjanjian MoU/MoA dengan industri berteraskan projek komuniti di peringkat negeri dan antarabangsa. Jaringan kerjasama dengan rakan strategik telah membolehkan UiTMKDH mendapat geran penyelidikan serta memberikan impak yang besar kepada aktiviti **penyelidikan, perkongsian kepakaran, collaborative teaching, inovasi dan keusahawanan**. Sebagai contoh, **Toshiba International Foundation (TIFO)** telah meluluskan geran sebanyak **RM60,000.00** untuk projek **‘Japanese Moku-Zogan Technique Application to Malaysian Furniture Design: A Cross Culture Design Entrepreneur Potential’**. Hasil dari geran yang diperolehi ini, staf dan pelajar telah mengadakan lawatan strategik ke Jepun, dapat berkongsi kepakaran serta **berjaya menghasilkan produk inovasi iaitu 10 meja konsul**.

Pembentangan projek inovasi juga merupakan platform terbaik untuk penambahbaikan proses kerja. Ini terbukti dengan **penyertaan staf dalam beberapa pertandingan inovasi di peringkat kebangsaan dan antarabangsa** seperti **KIK, OE dan IIDEX. KDHBUKTI_5_K5.3**

Setiap pencapaian warga UiTMKDH dihebahkan melalui e-mel dan laman sesawang rasmi. Direktori kepakaran yang ada di laman sesawang juga dapat menunjukkan ketampakan kepakaran warga UiTMKDH kepada pihak luar.

Kesimpulannya, matlamat **Kebolehpasaran Global 2023 tercapai** iaitu peningkatan kebolehpasaran staf akademik dan bukan akademik di peringkat global; dan meningkatkan penglibatan aktif universiti bersama industri dan komuniti di peringkat global.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_S01_SB03_20241_KDHBUKTI_1_K5.3 Sumbangan Kepakaran Sumber Manusia UiTMKDH dalam Bidang Tumpuan.docx \(1\) \(1\).pdf](#)
2. [K0055_S01_SB03_20242_KDHBUKTI_2_K5.3 Senarai Latihan Tahun 2023.pdf](#)
3. [K0055_S01_SB03_20243_KDHBUKTI_3_K5.3 Pengikhtirafan Kepakaran Warga UiTMKDH.docx \(1\).pdf](#)
4. [K0055_S01_SB03_20244_KDHBUKTI_4_K5.3 Perkongsian Pengetahuan di UiTMKDH..pdf](#)
5. [K0055_S01_SB03_20245_KDHBUKTI_5_K5.3 Senarai Geran & Pertandingan Inovasi 2023..pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

UiTMKDH sangat responsif kepada maklum balas dan aduan sumber manusia (SM) agar dapat membentuk budaya kebersamaan melalui slogan **#keluargaUiTM** tercapai.

Tahap kepuasan hati dan aduan SM terhadap persekitaran dan sistem kerja di UiTMKDH dinilai melalui beberapa aspek utama iaitu:

1. Pengurusan Isu & Aduan

Platform rasmi bagi membincangkan isu dan aduan adalah melalui **mesyuarat secara berkala di peringkat jabatan/bahagian/ fakulti/unit. Mesyuarat Jawatankuasa Panel Pembangunan Manusia (JPPSM)** merupakan platform untuk membincangkan isu berkaitan dengan pengurusan prestasi, promosi dan ganjaran staf. Hasil perbincangan yang memerlukan penambahbaikan dibawa ke **Mesyuarat Pengurusan Kanan (MPK) dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)** untuk diambil tindakan. **KDHBUKTI_1_K5.4.1**

2. Kepuasan Hati Terhadap Sistem Kerja

UiTMKDH amat prihatin dengan ketersediaan dan kecekapan alat, teknologi, dan sumber yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan berkesan. **Poses pemantauan** dibuat melalui pemantauan terhadap kemudahan fasiliti, perolehan peralatan dan perkhidmatan rangkaian internet/wifi melalui sistem **e-Aduan Fasiliti** di pautan www.fms.uitm.edu.my/. Aduan yang selalu diterima adalah berkenaan masalah berkaitan bekalan elektrik dan kerosakan awam. **UNITS** digunakan untuk membuat aduan atau permohonan berkaitan sistem ICT seperti capaian rangkaian tanpa wayar dan permohonan tele-sidang. **KDHBUKTI_2_K5.4.1**

3. Kepuasan Hati Terhadap Persekitaran Kerja

Medium aduan staf dan pelajar dibuat melalui beberapa platform iaitu sistem **eAMP, eRespon, email Unit Komunikasi Korporat serta Facebook Page rasmi UiTMKDH**. Input yang diperolehi dari maklum balas ini dianalisa setiap 3 bulan oleh moderator dan penyelar aduan bagi semua bahagian/unit. Hasil **analisa laporan sistem eAMP** pada bulan Jan-Mac 2023 mendapati majoriti bahagian dan unit di UiTMKDH mendapat peratusan **90% ke atas**. **KDHBUKTI_3_K5.4.1**

Pelaporan Kajian Kepuasan Bekerja di Kalangan Staf UiTMKDH pada tahun 2023 menunjukkan tahap kepuasan kerja staf berada pada **skor min melebihi 4.0 (berpuas hati)**. Ini menunjukkan **84.2%** staf dari setiap bahagian, unit dan fakulti di UiTMKDH berpuas hati. **KDHBUKTI_4_K5.4.1**

Secara keseluruhan, UiTMKDH berjaya mengenalpasti tahap kepuasan hati SM dan merancang penambahbaikan berterusan bagi melonjak pencapaian prestasi (PI). Ini dibuktikan dengan **skor Happiness Index 73% yang berada di paras tiga tinggi di kalangan kampus dan fakulti di dalam UiTM**. **KDHBUKTI_5_K5.4.1**

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_S01_SB04_SC01_20241_KDHBUKTI_1_K5.4.1 Contoh Minit Mesyuarat MKSP..pdf](#)
2. [K0055_S01_SB04_SC01_20242_KDHBUKTI_2_K5.4.1 e- Aduan Fasiliti & UNITS..pdf](#)
3. [K0055_S01_SB04_SC01_20243_KDHBUKTI_3_K5.4.1 Medium Aduan Maklum Balas Pelanggan..pdf](#)
4. [K0055_S01_SB04_SC01_20244_KDHBUKTI_4_K5.4.1 Pelaporan Kajian Kepuasan Bekerja di Kalangan Staf UiTMKDH Tahun 2023.pdf](#)

5. [K0055_S01_SB04_SC01_20245_KDHBUKTI_5_K5.4.1 Skor Happiness Index.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMKDH melaksanakan proses pengurusan risiko yang komprehensif dan sistematik melalui **3 proses utama iaitu mengenalpasti, menilai dan mengurus risiko**. Ini bagi memastikan keberhasilan penyampaian perkhidmatan SM dan mengurangkan impak risiko dengan pelan mitigasi yang berkesan. **Pelan pengurusan risiko UiTMKDH** yang holistik dan mampan dapat dilihat menerusi pelaksanaan daftar risiko dengan **menyenaraikan risiko, tahap risiko, pelan tindakan kawalan risiko dan perancangan untuk mengatasinya serta hasil pengendalian risiko**. Mesyuarat Pengurusan Risiko juga dilaksanakan secara berkala. **KDHBUKTI_1_K5.4.2**

Jadual Kategori Risiko, Punca, Impak dan Kaedah Kawalan Risiko UiTMKDH menunjukkan antara risiko yang telah dikenalpasti, dinilai dan tindakan pencegahan yg telah diambil. **KDHBUKTI_2_K5.4.2**

Risiko pengambilan dan pengekatan staf adalah pada tahap rendah. Impak bagi risiko pengambilan adalah program tidak dapat dijalankan kerana staf tidak mencukupi. Impak bagi risiko pengekatan adalah kekurangan staf yang mahir serta berpengalaman dan risiko ini menyumbang kepada peningkatan kos program latihan. Antara langkah pencegahan yang diambil adalah membuat tapisan permohonan dengan menyemak latar belakang calon yang memohon dengan teliti.

Risiko seterusnya adalah berkaitan latihan dan pembangunan sumber manusia. Risiko dikategorikan pada tahap rendah. Risikonya adalah kekangan peruntukan. Langkah pencegahan yang diambil adalah dengan menyediakan latihan secara dalaman. Penggunaan fasiliti kampus dan melantik staf UiTMKDH yang mahir dan berpengalaman sebagai tenaga pengajar dapat mengurangkan kos latihan dan pembangunan sumber. UiTMKDH juga mengambil langkah proaktif dengan menjalankan Analisis Keperluan Latihan (TNA) bagi mengenalpasti keperluan latihan staf bagi memastikan latihan difokuskan mengikut keperluan sebenar. Staf yang tidak melengkapkan keperluan latihan tahunan juga telah diberi amaran melalui email. Langkah ini adalah untuk memastikan peningkatan kemahiran dan kompetensi staf dalam menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan.

Bagi menangani isu air, pengurusan kanan UiTMKDH telah mengambil inisiatif dengan menubuhkan **Team Task Force Krisis Air** bagi menyusun pelan tindakan, memantau keadaan semasa tahap kekurangan air serta menyampaikan maklumat kepada pihak berkuasa, komuniti, dan pihak berkepentingan lain mengenai keadaan semasa serta langkah-langkah yang telah diambil oleh UiTMKDH. **KDHBUKTI_3_K5.4.2**

Secara keseluruhan, pengurusan risiko yang mampan membantu UiTMKDH **mengurangkan kos operasi, mengelakkan kerosakan aset, mengelakkan pembaziran serta memastikan persekitaran pembelajaran dan kerja yang selamat kepada pelajar dan staf**. Disamping itu juga, dapat **meningkatkan reputasi** UiTMKDH di mata pihak luar.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_S01_SB04_SC02_20241_KDHBUKTI_1_K5.4.2 Daftar Risiko UiTMKDH..pdf](#)
2. [K0055_S01_SB04_SC02_20242_KDHBUKTI_2_K5.4.2 Jadual Kategori Risiko, Punca, Impak dan Kaedah Kawalan Risiko UiTMKDH.pdf](#)
3. [K0055_S01_SB04_SC02_20243_KDHBUKTI_3_K5.4.2 Team Task Force Krisis Air UiTMKDH..pdf](#)
- 4.
- 5.

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UITMKDH sentiasa mengambil langkah proaktif dalam bertindak balas terhadap maklum balas SM bagi memastikan persekitaran kerja dan sistem kerja yang kondusif. Antaranya:

1. Penilaian dan Analisis Maklum Balas

Maklum balas kepuasan pelanggan, komen mengenai program, keputusan pemantauan dan analisa, serta pencapaian prestasi dibincangkan dalam mesyuarat peringkat pengurusan agar semua pihak dapat memberikan pandangan demi kebaikan dan keharmonian semua warga kampus. Hasil analisis diperhalusi dan rumusan dibuat untuk menentukan tindakan penambahbaikan yang sesuai. **KDHBUKTI_1_K5.4.3**

Keperluan pelanggan daripada aspek pengajaran dan pembelajaran juga dilaksanakan secara berterusan melalui **analisa TEX** yang melibatkan penilaian PROPENS, SuFO dan TESA. Ia dibentangkan di mesyuarat JAN dan surat penghargaan kepada **200 orang pensyarah yang mendapat skor cemerlang melebihi 90%** disediakan oleh UiTMKDH. Melalui langkah ini kualiti pensyarah dapat dijaga dan meningkatkan pengalaman pembelajaran yang baik serta seterusnya menyumbang kepada pencapaian akademik pelajar yang cemerlang. **Pencapaian TEX UiTMKDH berada ditempat kedua terbaik antara semua kampus cawangan dengan peratus 92.59 bagi penilaian Mac-Ogos 2023.** **KDHBUKTI_2_K5.4.3**

2. Penambahbaikan Dasar dan Prosedur

Proses kerja yang tidak teratur dan tiada garis panduan, maka UiTMKDH telah mewujudkan SOP iaitu arahan kerja sebagai garis panduan yang jelas untuk melaksanakan sesuatu tugas. Proses pengumpulan data dan maklumat yang tidak sistematik diatasi dengan membangunkan platform bersepadu i-Kedah. Antaranya sistem eXtvt yang mana sistem dalam talian ini **boleh diakses oleh semua staf akademik dan bukan akademik di UiTMKDH** dan memudahkan penganjur membuat pelaporan program serta membolehkan pihak pengurusan memperoleh data yang tepat untuk semakan dan analisis. **KDHBUKTI_3_K5.4.3**

3. Persekitaran Kondusif dan Mesra OKU.

UiTMKDH telah **menambah baik kemudahan fasiliti pelajar OKU** seperti menyediakan tandas yang mesra OKU serta memastikan laluan pejalan kaki mempunyai **TACTILE**. Puan Nurul Hayani Abd Rahman telah dilantik sebagai **Penyelaras Unit Khidmat Orang Kurang Upaya (UPO)** yang dipertanggungjawabkan untuk menyelaras keperluan dan kebajikan warga OKU di UiTMKDH agar pemeraksanaan warga OKU UiTM dapat dilaksanakan secara efisien. The Buddies Club: Sukan PARA 2023 telah diadakan bagi mencungkil bakat sukan warga OKU. **KDHBUKTI_4_K5.4.3**

Selain itu, Unit Kaunseling juga telah memperkenalkan inisiatif **Lajur Terapeutik Merbok Kaunselor** iaitu bilik terapi kaunseling bagi membantu warga mengatasi stress dan secara tidak langsung dapat menguruskan kesejahteraan emosi. **KDHBUKTI_5_K5.4.3**

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_S01_SB04_SC03_20241_KDHBUKTI_1_K5.4.3 Jadual Tindakbalas Pengurusan UiTMKDH Terhadap Sumber Manusia..pdf](#)
2. [K0055_S01_SB04_SC03_20242_KDHBUKTI_2_K5.4.3 Pencapaian TEX UiTMKDH 2023..pdf](#)
3. [K0055_S01_SB04_SC03_20243_KDHBUKTI_3_K5.4.3 Contoh Penambahbaikan Prosedur dan Platform Sistem Bersepadu i-Kedah.pdf](#)
4. [K0055_S01_SB04_SC03_20244_KDHBUKTI_4_K5.4.3 Persekitaran Mesra OKU.docx \(1\).pdf](#)

5. [K0055_S01_SB04_SC03_20245_KKDHBUKTI_4_K5.4.3 Persekitaran Mesra OKU.docx \(1\).pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTMKDH Membudayakan Kreativiti & Inovasi

Produk e-VIEW dibangunkan oleh staf bahagian Perpustakaan Sultan Badlishah dalam menyediakan perkhidmatan OKU penglihatan bagi meningkatkan keupayaan penglihatan dalam membuat rujukan melalui pembacaan terutama daripada pelajar. Pengguna e-VIEW adalah daripada kepelbagaian OKU dengan retinitis pigmentosa, hyperopia, separa rabun atau buta boleh memanfaatkan e-VIEW sepenuhnya dengan pelbagai pilihan kontras warna melalui penyepadanan dengan aplikasi pengecaman teks. e-VIEW membolehkan pelajar membuat tangkapan skrin bahan rujukan dalam bentuk kontras tinggi supaya ia boleh disimpan pada telefon bimbit atau komputer riba untuk rujukan masa hadapan tanpa perlu dicetak.

Projek ini secara tidak langsung **melonjak matlamat kebolehpasaran global staf pelaksana yang menghasilkan satu produk/sistem/inovasi/KIK/Kecemerlangan Operasi**. Inovasi projek ini telah meraih **dua kemenangan dalam kategori Kecemerlangan Operasi (OE) iaitu Johan Keseluruhan Kecemerlangan Operasi 2023 dan Johan Kemenangan Operasi Kategori Pentadbiran**. Selain itu, 22 orang staf PSB juga telah dianugerahkan dengan **Anugerah Productivity Champion dari MPC (Malaysian Productivity Centre)**. Anugerah ini telah disampaikan oleh Pengarah MPC Wilayah Utara Encik Mohamad Azrol bin Mohamad Dali untuk tiga kategori anugerah iaitu Productivity Leader, Productivity Practitioner dan Productivity Talent. **(KDHBUKTI_1_K5.5)**

UiTMKDH Membudayakan Kualiti Kerja, Pembangunan Kemahiran dan Pengiktirafan

Pembangunan SM yang berkesan memupuk budaya kualiti kerja yang tinggi, di mana staf berusaha mencapai standard yang tinggi dalam hasil kerja mereka. UiTMKDH mengutamakan kepuasan pekerja dengan memberikan **sokongan, pengiktirafan, dan peluang untuk meningkatkan kemahiran** bagi menggerakkan transformasi ke arah perkhidmatan cemerlang. Hasilnya, UiTMKDH dapat mencapai **4 Teras Kebolehpasaran Global iaitu: 1. Melonjakkan kebolehpasaran pelajar di peringkat global; 2. Membentuk staf akademik bertaraf global; 3. Peningkatan kebolehpasaran staf bukan akademik di peringkat global; dan 4. Meningkatkan penglibatan aktif universiti bersama industri dan komuniti di peringkat global**.

Pengurusan kanan UiTMKDH juga menekankan kepentingan etika kerja yang tinggi, integriti, dan tanggungjawab dalam semua aspek. Komunikasi yang terbuka dan dua hala diamalkan di UiTMKDH, di mana maklum balas, cadangan, dan isu-isu diuruskan dengan cara yang konstruktif.

Budaya hebahan pencapaian dan kejayaan dalaman atau daripada pihak luar turut dipaparkan melalui emel, laman sesawang rasmi dan platform media sosial rasmi UiTMKDH. **Budaya pengiktirafan dan penghargaan kepada staf** dibuat melalui penganjuran Majlis Hari Inovasi dan Kualiti (HIK). Selain daripada itu, pengiktirafan di peringkat Bahagian dan Fakulti juga diadakan seperti Bahagian PJI (Scholarly Salute) dan Akedemi Pengajian Bahasa (Majlis Apresiasi APB 2023). **KDHBUKTI_2_K.5.5**

UiTMKDH Membudayakan Kebersamaan bagi Kesejahteraan Emosi, Rohani dan Fizikal Warga

UiTMKDH juga turut menitikberatkan hubungan kebersamaan dan budaya saling menghargai di kalangan setiap warga dengan penganjuran program **Mahabbah Kasih bertemakan 'Ukhwah Pemacu Kecemerlangan'** dan program **Gotong-Royong Perdana UiTM "Kita Kampus dan Alam"**. Selain itu, program penjagaan kesihatan seperti **'Hari Sihat UiTM Cawangan Kedah'** turut diutamakan sebagai langkah menggalakkan gaya hidup sihat dalam memastikan kecergasan fizikal dan minda yang merupakan komponen penting dalam peningkatan produktiviti kerja. Program-program seperti **Majlis Sambutan Hari Maulidul Rasul, Majlis**

Khatam Quran serta program kuliah mingguan seperti **Raudatul Ilmi dan Majlis Bacaan Yassin** anjuran Pusat Islam juga membantu menyuburkan kesejahteraan rohani warga. Selain itu, persatuan kakitangan seperti Kelab Staf UiTMKDH (KSUK), dan PEWANI juga bekerjasama menjalankan aktiviti seperti "**Jom Kacau Bubur Asyura 2023**". **KDHBUKTI_3_K5.4.3**

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_S01_SB05_20241_KDHBUKTI_1_K5.5 Produk e- View..pdf](#)
2. [K0055_S01_SB05_20242_KDHBUKTI_2_K.5.5 Majlis Pengiktirafan dan Penghargaan UiTMKDH2023..pdf](#)
3. [K0055_S01_SB05_20243_KDHBUKTI_3_K5.4.3 Budaya Kebersamaan & Saling Menghargai..pdf](#)
- 4.
- 5.

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTM Kedah (UiTMKDH) mengaplikasikan model PDCA (Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan, dan Penambahbaikan) dalam semua proses utama untuk mencapai objektif strategik secara efisien. Fokus utama adalah pada Pengurusan dan Pembangunan Pelajar, dengan penekanan pada tiga tema: Kecemerlangan Akademik, Kecemerlangan Bukan Akademik, dan Kecemerlangan Keusahawanan. Beberapa risiko yang dikenalpasti termasuk krisis air, teknologi usang, dan kekurangan bajet.

Antara program utama yang dilaksanakan termasuk:

- **Pengajaran Kolaboratif:** Program ini melibatkan 41 pelaksanaan, dengan 18 projek antarabangsa dan 17 diiktiraf melalui Anugerah Inovasi Pengajaran Kolaboratif, penghargaan tertinggi dalam sistem UiTM.
- **Inovasi e-View 2.0:** Aplikasi rujukan untuk pelajar OKU penglihatan, yang mendapat penarafan 5 bintang oleh Perbadanan Produktiviti Malaysia (MPC) dan sedang dikembangkan untuk seluruh sistem perpustakaan UiTM.
- **Program Kebudayaan Antarabangsa:** Program "Cultural Internationalization Malaysia-Thailand 2023" memperkukuhkan hubungan kebudayaan serantau melalui kerjasama dengan Universiti Thaksin, Thailand.
- **Pemeriksaan OKU:** Program "Flex Your Flair" yang melibatkan kerjasama dengan Flextronic Technology dan Pusat Pemulihan Dalam Komuniti (PPDK) Merbok & Bedong, memfokuskan kepada pemeriksaan komuniti OKU.
- **Keusahawanan Belia:** Kejayaan dalam Nescafe Youth Entrepreneurship Programme (NYEP) Challenge 2023, termasuk tempat pertama dalam Group Challenge, serta anugerah Pemeliharaan SOP Terbaik dan Kecemerlangan Jualan dan Pemasaran.

Perancangan di UiTMKDH melibatkan pengenalpastian keperluan pelajar dan isu-isu yang menghalang pencapaian objektif. Program pengukuhan akademik seperti Pengajaran Kolaboratif dan inovasi e-VIEW dikembangkan untuk menyokong pendidikan yang inklusif dan efektif. Risiko seperti krisis air dan teknologi usang diatasi melalui perancangan fasiliti dan kemas kini infrastruktur.

Pelaksanaan merangkumi pelbagai aktiviti untuk menyokong pengajaran, pembelajaran, dan pembangunan pelajar. Aktiviti kesukarelawanan, kebudayaan, dan keusahawanan dijalankan dengan kolaborasi strategik dan penyesuaian terhadap risiko yang dikenal pasti, seperti krisis air, yang memerlukan pengajaran dan pembelajaran dalam talian.

Pemantauan dilakukan melalui pengumpulan data daripada borang penilaian program dan laporan prestasi. Sebagai contoh, prestasi pelajar dalam NYEP dipantau melalui analisis tren jualan dan kepatuhan SOP. Hasil pemantauan ini dibincangkan dalam mesyuarat berkala untuk merangka langkah penambahbaikan yang sesuai.

Tindakan Penambahbaikan dilaksanakan berdasarkan maklum balas dan hasil pemantauan. Sebagai contoh, kurikulum Pengajaran Kolaboratif disesuaikan untuk lebih relevan dengan keperluan industri. Dalam keusahawanan, latihan tambahan dalam pemasaran digital diperkenalkan setelah analisis menunjukkan keperluan peningkatan kemahiran pelajar dalam bidang ini.

Pembudayaan yang terhasil di UiTMKDH melalui penambahbaikan telah mencipta budaya inovasi dan peningkatan berterusan dalam pengajaran, pembelajaran, dan pengiktirafan kecemerlangan. Program MoU dan Pengajaran Kolaboratif telah meningkatkan kualiti pendidikan dan memperluas jaringan profesional antarabangsa, termasuk peranan pensyarah sebagai Panel Penilai AQAS di Jerman dan Visiting Professor di Thailand. Pengiktirafan kecemerlangan diperkukuh melalui majlis seperti HIK dan MAKMA, yang memotivasi peningkatan prestasi. Penambahbaikan berterusan disokong oleh platform Klik Kedah dan

pengukuran prestasi, memastikan pencapaian dan tindakan penambahbaikan sentiasa dioptimumkan, menjadikan UiTMKDH lebih dinamik dan berdaya saing..

Pengiktirafan dan Integrasi di Peringkat Nasional dan Antarabangsa menunjukkan kejayaan UiTMKDH dalam menerapkan model PDCA. Contohnya, pensyarah UiTMKDH telah diiktiraf sebagai Panel Penilai AQAS di Jerman dan dijemput sebagai Visiting Professor di Thailand. Kejayaan dalam NYEP 2023 juga mengukuhkan kedudukan UiTMKDH sebagai pusat kecemerlangan keusahawanan di peringkat nasional.

Keseluruhan penerapan PDCA telah mengukuhkan UiTMKDH sebagai institusi yang cemerlang, berdaya saing, dan komited terhadap pembangunan pelajar.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMKDH memberi tumpuan kepada kecemerlangan bidang akademik, bidang bukan akademik, dan bidang keusahawanan melalui proses utama yang teliti untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik universiti. Pendekatan ini memastikan setiap aktiviti selaras dengan visi dan misi institusi, menjadikan pendidikan dan pembangunan pelajar sebagai keutamaan (**KDHBUKTI_1_K6.2**).

Proses utama bertujuan meningkatkan keberhasilan dalam bidang tumpuan. Fokus ini menyediakan pengalaman pendidikan holistik, membolehkan pelajar mengembangkan potensi dalam pelbagai aspek kehidupan.

- **Bidang Akademik:** Bahagian Hal Ehwal Akademik (HEA) komited memperkukuhkan kecemerlangan akademik melalui kolaborasi dan inovasi. Pengajaran Kolaboratif dilaksanakan setiap semester melibatkan pakar industri dan pensyarah antarabangsa memastikan Pengajaran dan Pembelajaran (PdP) dilaksanakan secara efisien. Perpustakaan Sultan Badlishah telah membangunkan aplikasi e-VIEW untuk menyokong pelajar OKU penglihatan mengakses pendidikan inklusif, mencerminkan komitmen UiTM terhadap pendidikan yang saksama. Proses utama melibatkan pelaksanaan PdP yang berkesan, penglibatan pensyarah secara inovatif seperti pengajaran kolaboratif, komunikasi berterusan melalui emel dari TREKHEA dan MPP, serta penghargaan kepada pelajar cemerlang setiap semester, memastikan pendidikan di UiTM sentiasa unggul.
- **Bidang Bukan Akademik:** Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) memacu kecemerlangan ko-kurikulum pelajar melalui program sukan, kebudayaan, dan kesukarelawanan sepanjang tahun. Inisiatif ini memperkayakan pengalaman pelajar, meningkatkan keterlibatan sosial, dan memupuk keprihatinan ser tanggungjawab dalam kalangan pelajar. Aktiviti ko-kurikulum ini dilaksanakan di peringkat dalaman dan antarabangsa dengan kerjasama komuniti dan NGO. Pelajar didedahkan kepada kepelbagaian budaya, meningkatkan pemahaman dan toleransi antara pelajar dari pelbagai latar belakang, serta melibatkan mereka dalam kolaborasi antarabangsa yang menggalakkan kesedaran sosial dalam persekitaran kompetitif. Proses utama merangkumi pemberitahuan kepada pelajar, pemilihan dan latihan peserta, penyertaan dalam pertandingan, serta penghargaan kepada pelajar cemerlang setiap semester. Pendekatan ini memastikan mereka mencapai potensi tertinggi dalam pelbagai bidang bukan akademik.
- **Bidang Keusahawanan:** MASMED UiTMKDH memupuk semangat keusahawanan melalui penyediaan platform seperti Nescafe Hub. Inisiatif ini memberi peluang kepada pelajar mengembangkan kemahiran perniagaan dalam persekitaran yang menyokong dan kompetitif. Program keusahawanan berlangsung sepanjang tahun dengan sokongan mentor dan usahawan berpengalaman, yang memastikan pelajar memperoleh bimbingan yang berkesan dan relevan. Proses utama melibatkan pemberitahuan kepada pelajar, pemilihan peserta, latihan intensif, penyertaan dalam pertandingan keusahawanan, dan penghargaan kepada pelajar yang berjaya meraih anugerah. Pendekatan ini menyediakan mereka untuk menjadi usahawan yang berdaya saing di pasaran.

Selain dari proses utama, beberapa proses lain turut dikenalpasti menyokong operasi dan pelaksanaan objektif dalam bidang tumpuan. Ini termasuk sembilan proses asas yang disusun dengan teliti (**KDHBUKTI_2_K6.2**) meliputi perancangan strategik, pelaksanaan program, pemantauan kemajuan, dan penilaian hasil.

PDCA

UiTMKDH mengamalkan perancangan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindakan yang sistematik untuk memastikan semua proses menyokong pencapaian objektif strategik. Proses ini bermula dengan penetapan petunjuk prestasi (PI) yang jelas, sebagai asas menilai kejayaan setiap aktiviti.

- Program dilaksanakan mengikut perancangan PI dengan pengawasan Pengurus Projek (PM) dan Pengarah Projek (PD) yang dilantik berdasarkan deskripsi dan skop tugas, memastikan penggunaan sumber optimum dan mengelakkan pertindihan usaha (**KDHBUKTI_3_K6.2**).
- Pemantauan dijalankan melalui mesyuarat seperti Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), dihadiri ahli jawatankuasa yang bertanggungjawab dan diadakan mengikut secara berkala (**KDHBUKTI_4_K6.2**), memastikan aktiviti memenuhi PI dan tindakan penambahbaikan diambil tepat pada masanya.
- Pendekatan PDCA diterapkan untuk memastikan setiap aktiviti dinilai dan ditambah baik secara berterusan (**KDHBUKTI_5_K6.2**).

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_O01_OB02_20241_KDHBUKTI_1_K6.2_Pemetaan_Proses_Utama_Mengikut_Objektif_Strategik](#)

2. [K0055_O01_OB02_20242_KDHBUKTI_2_K6.2_Proses_Utama_Menyokong_Pelaksanaan_Objektif_Strategik.pdf](#)
3. [K0055_O01_OB02_20243_KDHBUKTI_3_K6.2_Senarai_Pengurus_Projek_Bagi_Petunjuk_Prestasi_\(PI](#)
4. [K0055_O01_OB02_20244_KDHBUKTI_4_K6.2_Jadual_Mesyuarat_Utama.pdf](#)
5. [K0055_O01_OB02_20245_KDHBUKTI_5_K6.2_Aplikasi_Model_PDCA_dalam_Proses_Kerja_Utama.pc](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTMKDH menerapkan model PDCA dalam pelbagai proses utama untuk memastikan pelaksanaan objektif strategik berjalan lancar dan berkesan. Model PDCA, yang merangkumi langkah merancang, melaksanakan, memantau, dan mengambil penambahbaikan, digunakan untuk mengawal dan memperbaiki proses serta sistem. Dengan pendekatan ini, UiTMKDH memastikan setiap proses dijalankan secara sistematik, dipantau dengan teliti, dan sentiasa diperbaiki untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan.

Berikut adalah penerapan model PDCA dalam beberapa program dan aktiviti utama:

Keberhasilan Akademik

UiTMKDH mengutamakan pendekatan bersepadu dan inovatif untuk mencapai kecemerlangan akademik pelajar. Baha unit yang terlibat bekerjasama menyokong pengajaran dan pembelajaran. Bahagian Pengurusan Fasilitas memastikan infrastruktur kondusif, Perpustakaan Sultan Badlishah membangunkan aplikasi eVIEW sebagai strategi untuk menarik staf akademik dan bukan akademik.

- **Pendekatan Kolaboratif:** Aktiviti pengajaran kolaboratif di UiTMKDH menggunakan model PDCA untuk meningkatkan penglibatan pensyarah dalam program kerjasama dengan entiti tempatan dan antarabangsa. Dalam perancangan, dan strategi kerjasama ditetapkan dengan pakar industri dan pensyarah jemputan dari luar negara. Pelaksanaan model pengajaran dan pembelajaran kolaboratif bersama pelajar dan pakar. Pemantauan dilakukan dengan mengkaji keberkesanan program dan mendapatkan maklum balas daripada pelajar dan pensyarah, di mana tindakan penambahbaikan diambil berdasarkan hasil penilaian. Kerjasama ini memperkaya pengalaman pembelajaran pelajar meningkatkan kebolehan akademik pensyarah melalui pertukaran ilmu dan metodologi pengajaran (**KDHBUKTI_1_K6.3**).
- **Pendekatan Inovasi:** Perpustakaan Sultan Badlishah membangunkan aplikasi eVIEW sebagai strategi untuk menarik kecemerlangan pelajar OKU penglihatan. Aplikasi ini menggunakan model PDCA untuk memastikan inovasi berkesan penambahbaikan berterusan (**KDHBUKTI_2_K6.3**). Dalam perancangan, keperluan pelajar OKU penglihatan dikenalpasti dan objektif aplikasi ditetapkan. Pelaksanaan melibatkan integrasi aplikasi dengan teknologi terkini untuk memastikan kemudahan akses optimum. Pemantauan dilakukan dengan mendapatkan maklum balas pengguna dan mengukur keberkesanan aplikasi, sementara tindakan penambahbaikan diambil berdasarkan maklum balas tersebut. Pendekatan memastikan eVIEW terus berkembang sebagai alat bantu pendidikan yang efektif bagi pelajar OKU penglihatan.

Kesukarelawan

Aktiviti kesukarelawan di UiTMKDH menggunakan model PDCA untuk keselarasan dengan hala tuju universiti. Dalam perancangan, objektif kesukarelawan ditetapkan melalui bengkel dan mesyuarat. Pelaksanaan melibatkan kolaborasi strategik dengan pihak luar untuk sokongan kewangan dan tenaga kerja, dilaksanakan oleh persatuan pelajar UiTMKDH. Pemantauan dilakukan melalui maklum balas peserta untuk menilai impak program, dan tindakan penambahbaikan dia untuk menambah baik program berdasarkan penemuan penilaian. Aktiviti kesukarelawan seperti Program Flex Your memastikan pelajar memperoleh pengalaman berharga dalam memberi sumbangan kepada masyarakat dan memupuk keprihatinan sosial (**KDHBUKTI_3_K6.3**).

Keusahawanan

Aktiviti keusahawanan di UiTMKDH mengaplikasikan model PDCA untuk memastikan pelajar memperoleh pengalaman kemahiran keusahawanan praktikal. Perancangan melibatkan penetapan objektif dan strategi untuk aktiviti keusahawanan seperti projek NYEP dan UniMAIL. Pelaksanaan merangkumi operasi harian dan pengurusan perniagaan oleh pelajar. Pemantauan dilakukan melalui analisis prestasi perniagaan dan maklum balas pelanggan, sementara tindakan penambahbaikan diambil untuk memperbaiki operasi perniagaan berdasarkan hasil penilaian. Aktiviti ini memberikan pengalaman langsung dalam dunia perniagaan dan memupuk semangat keusahawanan (**KDHBUKTI_4_K6.3**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_O01_OB03_20241_KDHBUKTI_1_K6.3_Aplikasi_PDCA_dalam_Collaborative_Teaching.pdf](#)
2. [K0055_O01_OB03_20242_KDHBUKTI_2_K6.3_Aplikasi_PDCA_dalam_Inovasi_eVIEW_2.0.pdf](#)
3. [K0055_O01_OB03_20243_KDHBUKTI_3_K6.3_Aplikasi_PDCA_dalam_Kesukarelawan_-_Program_Flex_Your_I](#)
4. [K0055_O01_OB03_20244_KDHBUKTI_4_K6.3_Aplikasi_PDCA_dalam_Nescafe_Youth_Enterpreneurship_Program](#)
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan berterusan adalah elemen penting untuk menjamin keberkesanan pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik dalam bidang tumpuan yang dipilih. Pendekatan ini memastikan pencapaian yang berkekalan dengan memberikan impak positif dan berterusan terhadap perkembangan universiti.

Perancangan Hasil Jangkaan

Pemantauan berterusan dilakukan untuk menilai keberkesanan inisiatif berdasarkan data dari borang maklum balas pra dan pencapaian pertandingan, yang dibincangkan dalam mesyuarat utama. Data ini mengenal pasti kekuatan dan kelemahan, serta memandu penambahbaikan untuk memastikan program mencapai matlamatnya. Sebagai contoh, dalam projek keusahawanan NYEP 2023, pelajar menunjukkan keupayaan menjalankan perniagaan dengan minimal pengawakan menerima maklum balas positif, dan meraih tiga anugerah dalam NYEP 2023 Challenge. Program ini juga meningkatkan penyertaan pelajar dan berjaya menyumbang kepada asnaf, mencerminkan impak sosial yang positif. **(KDHBUKTI_1_I**

Pemantauan Berterusan

UiTMKDH memahami bahawa faktor dalaman dan luaran mempengaruhi pengurusan program. Oleh itu, pemantauan oleh Pengarah Projek dan Pengurus Projek bersama penyelarasa adalah penting untuk mengenal pasti penambahbaikan. Sebagai contoh, MASMED menggunakan lima penyelarasa untuk memantau aktiviti keusahawanan, disokong langsung Pengarah dan Pengurus Projek untuk memastikan setiap inisiatif dilaksanakan dengan berkesan dan mencapai objektif ditetapkan. Untuk memastikan pencapaian berterusan, tindakan seperti penyesuaian strategi, peningkatan sumber, dan latihan tambahan diambil berdasarkan maklum balas. Langkah ini memperkukuh keberkesanan program dan memastikan matlamat tercapai.

(KDHBUKTI_2_K6.4.1).

Pemantauan Program Keusahawanan

Dalam program keusahawanan, pemantauan melibatkan pengawakan pelaksanaan aktiviti dan kepatuhan terhadap SC **KDHBUKTI_3_K6.4.1**). Pemantauan oleh Nescafe dan MASMED UiTMKDH memastikan pelajar mematuhi semua peraturan, termasuk suntikan tifoid. Tren jualan dipantau untuk menilai keberkesanan promosi dan menyesuaikan strategi pemasaran **(KDHBUKTI_4_K6.4.1)**. Maklum balas dikumpul melalui borang kaji selidik, menyediakan data penting untuk penambahbaikan berterusan. Setiap semester, pelajar dilibatkan dalam program keusahawanan, menunjukkan komitmen UiTMKDH dalam memupuk semangat keusahawanan.

Penggunaan Hasil Pemantauan untuk Penambahbaikan

Pemantauan yang berkesan memastikan pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik yang teratur. Ini membantu institusi mengenal pasti ruang untuk penambahbaikan berterusan. Hasil pemantauan digunakan untuk kaji semula pengurusan, mana data dan maklum balas dianalisis untuk memperbaiki strategi dan proses. Hasilnya, sebagai contoh, UiTMKDH telah merangkul tiga anugerah dalam pertandingan NYEP 2023 Challenge, menandakan keberkesanan pendekatan mereka memupuk keusahawanan.

SENARAI BUKTI:

1. [K0055_O01_OB04_OC01_20241_KDHBUKTI_1_K6.4.1_Hasil_Jangkaan_Pelaksanaan_Objektif_dan_Inisiatif_Strat](#)
2. [K0055_O01_OB04_OC01_20242_KDHBUKTI_2_K6.4.1_Carta_Organisasi_MASMED_UiTMKDH.pdf](#)
3. [K0055_O01_OB04_OC01_20243_KDHBUKTI_3_K6.4.1_Prosedur_Operasi_Standard_\(SOP\)_NYEP.pdf](#)
4. [K0055_O01_OB04_OC01_20244_KDHBUKTI_4_K6.4.1_Trend_Jualan_NYEP.pdf](#)
- 5.

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Struktur Pengurusan Risiko

Pengurusan risiko di UiTMKDHD dilaksanakan melalui penubuhan Jawatankuasa Pengurusan Risiko (JPR) yang dipimpin oleh Rektor, ahli utama, Penyelaras (perlu mempunyai kompetensi yang ditetapkan) dan urusetia. Jawatankuasa ini bertindak sebagai pemantau dan pengawal selia pengurusan risiko untuk setiap proses dan operasi yang dilaksanakan dengan mematuhi proses keseluruhan pengoperasian pengurusan risiko (KDHBUKTI_1_K6.4.2).

Pelan Pengurusan Risiko

Pelan Pengurusan Risiko ini dibangunkan melalui sistem eRMS, meliputi struktur tadbir urus, dasar, prosedur, dan mekanisme pelaporan untuk memastikan pengurusan risiko yang berkesan. Penilaian risiko dijalankan secara sistematik, melibatkan penilaian tahap dan profil risiko yang terperinci. Komunikasi mengenai pelan, termasuk mesyuarat dan kemas kini status risiko, disampaikan kepada Jawatankuasa Pengurusan Risiko (JPR) melalui e-mel, memastikan penyelarasan yang selaras dengan hala tuju strategik kampus. (KDHBUKTI_2_K6.4.2).

Identifikasi dan Pendaftaran Risiko

Sehingga Disember 2023, sebanyak 53 risiko telah didaftarkan, dengan 17 adalah pendaftaran baru untuk tahun 2023. Sembilan daripadanya berkaitan dengan operasi bidang tumpuan. Beberapa risiko yang berkaitan dengan operasi bidang tumpuan termasuklah kekurangan makmal yang mempunyai hardware dan software yang sesuai, processor komputer yang telah lapok, dan tabung aktiviti pelajar MDAB yang ditarik oleh pihak Shah Alam (KDHBUKTI_3_K6.4.2)

Proses Pengurusan Risiko

Pengurusan risiko di UiTMKDHD adalah proses sistematik yang melibatkan semua peringkat pengurusan untuk mengenal pasti, menganalisis, dan mengawal risiko yang boleh menjejaskan objektif universiti, berlandaskan panduan ISO31000:2009. Proses ini bermula dengan penetapan konteks, menilai faktor dalaman seperti struktur organisasi dan keupayaan teknologi, serta faktor luaran seperti keadaan ekonomi. Risiko "processor komputer lapok" dikenalpasti sebagai risiko IT kritikal yang mengganggu operasi dan kualiti pengajaran. Risiko ini dikategorikan sebagai tinggi, memerlukan tindakan segera seperti menaik taraf IT dan melatih staf. Jawatankuasa Pengurusan Risiko (JPR) memantau untuk memastikan keberkesanan tindakan. (KDHBUKTI_4_K6.4.2)

Langkah Pencegahan dan Mitigasi

Langkah mitigasi dirancang dan dilaksanakan untuk memastikan pengurusan risiko yang berkesan dan berkesinambungan. Sebagai contoh, peningkatan infrastruktur IT dilaksanakan untuk mengatasi kekangan P&P atas talian dan gangguan capaian rangkaian. Dalam krisis air, kelas dijalankan secara hibrid untuk mengurangkan kebergantungan terhadap sumber air kampus (KDHBUKTI_5_K6.4.2). Selain itu, langkah kesihatan dan keselamatan yang ketat diambil untuk menguruskan risiko pandemik Covid-19 dan kawalan penyakit berjangkit.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_O01_OB04_OC02_20241_KDHBUKTI_1_K6.4.2_Structur_Pengurusan_Risiko.pdf](#)
2. [K0055_O01_OB04_OC02_20242_KDHBUKTI_2_K6.4.2_Pelan_Pengurusan_Risiko.pdf](#)
3. [K0055_O01_OB04_OC02_20243_KDHBUKTI_3_K6.4.2_Laporan_Jumlah_Daftar_Risiko_UiTM_Cawangan_Kedah_2023_dan_Risiko_Berkaitan_Bidang_Tumpuan.pdf](#)
4. [K0055_O01_OB04_OC02_20244_KDHBUKTI_4_K6.4.2_Proses_Pengurusan_Risiko.pdf](#)
5. [K0055_O01_OB04_OC02_20245_KDHBUKTI_5_K6.4.2_Mitigasi_Krisis_Air.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTMKDHD menggariskan 6 langkah utama dalam mengambil tindakan kaji semula dan penambahbaikan Jawatankuasa program di peringkat persatuan pelajar, jabatan, bahagian, atau fakulti berfungsi sebagai 'pegawai penyiasat' untuk mengenal pasti kelemahan dalam operasi program. Setelah kelemahan dikenal pasti, jawatankuasa tersebut menyusun cadangan penambahbaikan yang mesti mendapat persetujuan dari jawatankuasa program atau pengarah projek sebelum dilaksanakan. Langkah-langkah yang disetujui kemudian dilaksanakan dan pemantauan keberkesannya dilakukan oleh jawatankuasa program. Keputusan pemantauan ini dilaporkan dan dibentangkan dalam mesyuarat di peringkat yang berkenaan, termasuk MPK dan Audit Kualiti, dan proses penambahbaikan diteruskan melalui audit berperingkat yang diarahkan oleh Ketua Sistem Audit UiTMKDHD (KDHBUKTI_1_K6.4.3).

UiTMKDHD telah membuat penilaian terhadap hasil pelaksanaan program-program tertentu. Hasil analisis menunjukkan bahawa matlamat yang ditetapkan telah dicapai dengan berjaya. Berikut adalah beberapa contoh penambahbaikan yang dikenal pasti:

1. Peningkatan Prestasi: Analisis menunjukkan peningkatan ketara dalam prestasi pelajar yang terlibat dengan NYEP 2023, memberikan impak positif terhadap kemajuan mereka.

(KDHBUKTI_2_K6.4.3)

2. Pengembangan e-VIEW 2.0: Pada tahun 2023, e-VIEW telah dikaji semula dan direplikasi ke Perpustakaan Tun Abdul Razak, UiTM Shah Alam. Penyeragaman e-VIEW 2.0 telah diluluskan untuk diperkenalkan ke seluruh sistem perpustakaan UiTM, memastikan akses yang lebih luas dan sokongan berterusan untuk pelajar (KDHBUKTI_3_K6.4.3).

Hasil penganalisan di UiTMKDHD telah membawa kepada prestasi cemerlang, memacu kejayaan dalam pelbagai aspek operasi universiti. Untuk memastikan kejayaan dan prestasi cemerlang ini dikongsi secara efektif kepada warga jabatan, laporan dan penemuan kajian semula dibentangkan dalam mesyuarat berkala yang melibatkan semua pihak berkepentingan, termasuk wakil dari persatuan pelajar, Jabatan, Bahagian, Fakulti, dan pengurusan tertinggi UiTMKDHD. Selain itu, kejayaan ini turut disebarikan kepada staf dan pelajar melalui e-mel, media sosial, dan media massa (KDHBUKTI_4_K6.4.3). Dengan kaedah perkongsian ini, semua pihak dapat memahami dan menyokong langkah-langkah penambahbaikan yang diambil, memastikan komitmen bersama dalam mencapai objektif strategik universiti.

Dengan pendekatan yang sistematik dan teliti ini, UiTMKDHD dapat merancang tindakan penambahbaikan yang tepat dan berterusan, memastikan operasi mencapai tahap prestasi yang lebih tinggi dan memberikan hasil yang lebih bermakna.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055_O01_OB04_OC03_20241_KDHBUKTI_1_K6.4.3_Tindakan_Kaji_Semula_dan_Penambahbaikan.pdf](#)
2. [K0055_O01_OB04_OC03_20242_KDHBUKTI_2_K6.4.3_Analisa_Hasil_Pelaksanaan_Program_dan_Tindakan_Penambahbaikan_NYEP_2023.pdf](#)
3. [K0055_O01_OB04_OC03_20243_KDHBUKTI_3_K6.4.3_Analisa_Hasil_Pelaksanaan_Program_dan_Tindakan_Penambahbaikan_e-VIEW_2.0.pdf](#)
4. [K0055_O01_OB04_OC03_20244_KDHBUKTI_4_K6.4.3_Kongsi_Hasil_Penganalisan.pdf](#)
- 5.

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pelaksanaan tindakan penambahbaikan dalam bidang tumpuan di UiTMKDH tidak hanya terbatas kepada aspek operasi, tetapi telah membentuk tahap pembudayaan baru dalam organisasi. Tahap ini mencerminkan kejayaan pelaksanaan penambahbaikan, menunjukkan bagaimana inovasi dan penambahbaikan berterusan telah diterapkan.

Tahap Pembudayaan yang Terhasil

1. Pembudayaan Pengajaran dan Pembelajaran Inovatif: Penambahbaikan dalam program MoU dan Collaborative Teaching di UiTMKDH telah mencipta budaya baru yang menekankan peningkatan kualiti pendidikan dan penyelidikan. Kolaborasi dengan entiti tempatan dan antarabangsa memperkayakan pembelajaran pelajar dan meningkatkan kebolehan akademik pensyarah. Kejayaan strategi ini ditunjukkan melalui peningkatan jumlah pensyarah dalam pengajaran kolaboratif dan peningkatan penerima anugerah inovasi dari 4 kepada 17. (KDHBUKTI_1_K6.5).

2. Pembudayaan Integrasi di Peringkat Nasional dan Antarabangsa: Peningkatan penglibatan pensyarah dalam program kolaborasi telah memperluas jaringan profesional mereka dan meningkatkan reputasi UiTMKDH di peringkat nasional dan antarabangsa. Contohnya, beberapa pensyarah kini berperanan sebagai Panel Penilai Antarabangsa AQAS (Jerman) dan Visiting Professor di Thailand. Usaha ini memperkayakan pengalaman pembelajaran pelajar dan meningkatkan daya saing UiTMKDH, menjadikannya lebih relevan dalam konteks global.

(BUKTIKDH_2_K6.5).

3. Pembudayaan Pengiktirafan Kecemerlangan: UiTMKDH mengamalkan budaya mengiktiraf kecemerlangan kakitangan akademik serta sokongan melalui majlis-majlis penghargaan seperti Majlis Sambutan Hari Inovasi dan Kualiti (HIK), RMU Appreciation Day, dan Majlis Anugerah Kecemerlangan Mahasiswa (MAKMA) bagi kakitangan, serta Majlis Kecemerlangan Akademik dan Majlis Anugerah Kecemerlangan Mahasiswa untuk pelajar. Inisiatif ini memastikan usaha dan pencapaian cemerlang diiktiraf dan dihargai, sekaligus memotivasi peningkatan prestasi yang berterusan di kalangan warga UiTMKDH. (KDHBUKTI_3_K6.5)

Penambahbaikan Berterusan

1. Hebahan Melalui Klik Kedah: Setiap perancangan projek dan program diwar-warkan melalui platform Klik Kedah di website UiTMKDH. Ini bukan sahaja memastikan kelangsungan maklumat berkenaan program tetapi juga berfungsi sebagai medium pemasaran kepada kampus

(KDHBUKTI_4_K6.5).

2. Mekanisme Pengukuran Prestasi: Beberapa PI (Performance Indicators) telah ditetapkan bagi mengukur hasil dan keberkesanan semua program yang dilaksanakan. Penyelaras BTU UiTMKDH juga menghantar e-mel kepada semua warga kampus tentang PI yang ditetapkan serta kedudukan semasa PI untuk tindakan. Ini memastikan bahawa semua pihak terlibat dan peka terhadap pencapaian dan penambahbaikan yang diperlukan (KDHBUKTI_5_K6.5).

Melalui pendekatan sistematik dan teliti, UiTMKDH dapat merancang tindakan penambahbaikan yang tepat dan berterusan, memastikan operasi mencapai tahap prestasi yang lebih tinggi dan memberikan hasil yang lebih bermakna. Proses ini membantu dalam mencapai visi, misi, dan objektif yang ditetapkan, sekaligus meningkatkan kualiti program dan keberkesanan operasi di UiTMKDH.

SENARAI BUKTI :

1. [K0055 O01 OB05 20241 KDHBUKTI 1 K6.5 Pembudayaan Kualiti Perkhidmatan – MoU dan Collaborative Teaching.pdf](#)
2. [K0055 O01 OB05 20242 KDHBUKTI 2 K6.5 Pembudayaan Integrasi di Peringkat Nasional dan Antarabangsa.pdf](#)
3. [K0055 O01 OB05 20243 KDHBUKTI 3 K6.5 Pembudayaan Pengiktirafan Kecemerlangan.pdf](#)
4. [K0055 O01 OB05 20244 KDHBUKTI 4 K6.5 Penambahbaikan Berterusan – Klik Kedah.pdf](#)
5. [K0055 O01 OB05 20245 KDHBUKTI 5 K6.5 Penambahbaikan Berterusan – PI.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Melonjak Kecemerlangan Akademik Pelajar ke Arah Pendidikan Berkualiti

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PERANCANGAN

Perancangan pengurusan UiTMKDH dalam menjayakan BT didasari oleh Objektif Strategik UiTM yang berteraskan pendidikan berkualiti dan kecemerlangan global. Objektif strategik ini menekankan pengukuhan rangkaian dengan institusi akademik berprestij melalui perkongsian pintar, pembelajaran aktif dan perluasan ilmu pengetahuan melalui jaringan kerjasama dalam pengajaran.

PELAKSANAAN

Bagi membentuk pelajar yang cemerlang dari aspek akademik, UiTMKDH melaksanakan **pengajaran dan pembelajaran (PdP) aktif** melalui aktiviti-aktiviti seperti aktiviti **SULAM antarabangsa** serta program *inbound/outbound*. Perluasan ilmu pengetahuan dilihat menerusi keterlibatan sumber manusia melalui **collaborative teaching (CGCT)**, dan **jaringan kerjasama serta perkongsian pengetahuan** dalam aspek akademik direncana melalui hubungan strategik yang dijalin dengan industri dan universiti di dalam dan luar negara melalui MoU/MoA yang telah dimeterai. Keberkesanan pelaksanaan aktiviti PdP yang mampan dalam mencapai kejayaan BT dapat dilihat melalui **tahap pencapaian pelajar** dalam aspek kecemerlangan akademik adalah **melebihi sasaran** yang ditetapkan.

PEMANTAUAN

Pemantauan dilaksana berdasarkan tahap penganjuran CGCT, bilangan aktiviti melalui MoU/MoA yang berkait dengan BT serta peningkatan pembelajaran aktif meliputi latihan industri di luar negara, MOOC, SULAM antarabangsa dan program *inbound/outbound* yang dilaksanakan serta peratusan kebolehpasaran graduan. Impak pelaksanaan aktiviti ini, dapat dilihat melalui jumlah pelajar yang memperoleh **ANC, AD dan GOT** bagi pelajar-pelajar UiTMKDH menunjukkan **tren yang positif**. Jumlah peruntukan geran bagi pembangunan pelajar juga menunjukkan **tren peningkatan yang positif**. Selain itu, pembelajaran aktif pelajar juga dilihat menerusi bilangan program *inbound/outbound* pelajar UiTMKDH yang menunjukkan **tren positif** dan **perbandingan** juga dibuat di antara universiti lain di kawasan sekitar UiTMKDH.

PENAMBAHBAIKAN

UiTMKDH sentiasa **menambah baik** pencapaian BT dengan menyemai aktiviti bersifat inovasi di dalam diri pelajar melalui penglibatan pelajar dalam pertandingan inovasi di peringkat antarabangsa seperti iCEBIV. Selain itu, melalui hadiah wang tunai Tempat Kedua Kategori IPTA (RM50,000) dan Tempat Ketiga bagi Kategori majlis perwakilan pelajar (RM 20,000) yang diperolehi daripada kejayaan program Pendigitalan Kampus (Go Cashless), penambahbaikan kemudahan dan fasiliti kampus dirancang bagi mewujudkan persekitaran terbaik demi keselesaan pelajar. Bengkel pemantapan akademik pelajar serta majlis pengiktirafan kecemerlangan merupakan pemangkin semangat dikalangan pelajar.

Sokongan kepada pelajar OKU juga diberikan keutamaan melalui inovasi sistem **e-View** bagi

membantu pembelajaran pelajar-pelajar UKU. Produk inovasi e-view telah mendapat pengiktirafan di peringkat kebangsaan (Juara Keseluruhan Kecemerlangan Operasi peringkat UiTM 2023) dan di peringkat antarabangsa (InDelib 2022 dan PIID2023).

Hasil dari usaha keras warga UiTMKDH, **kepentingan atau impak** dapat dilihat menerusi pencapaian pelajar dalam aktiviti melibatkan akademik di peringkat cawangan, universiti, negeri, kebangsaan mahupun antarabangsa. Hasil pelaksanaan Pelan Perancangan Strategik yang mantap seiring dengan Objektif Strategik UiTM (pendidikan berkualiti) membolehkan UiTMKDH mencapai tahap yang ditetapkan bagi melonjak kecemerlangan akademik BT.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_K0055_HB02_20241_HASIL \(1\) 7.1.2.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_K0055_HB03_20242_HASIL \(1\) 7.1.3.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_K0055_HB04_20243_HASIL \(1\) 7.1.4.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_K0055_HB05_20244_HASIL \(1\) 7.1.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Melonjak Kecemerlangan Bukan Akademik Pelajar

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PERANCANGAN

UiTMKDH komited dalam menghasilkan pelajar yang berdaya saing dan seimbang. Selain daripada aktiviti bersifat akademik, bagi mencapai objektif strategik UiTMKDH, **perancangan** yang teliti turut dilaksanakan menerusi aktiviti kesukanan, kebudayaan, kepimpinan dan kesukarelawan. Perancangan pihak pengurusan juga turut menitikberatkan kesejahteraan emosi pelajar dan perkhidmatan sokongan dari aspek kesihatan fizikal dan kesejahteraan mental dalam usaha menjayakan BT.

PELAKSANAAN

Pelaksanaan aktiviti-aktiviti bagi mencapai BT dilakukan menerusi siri wacana intelek dan program ilmiah. Di samping itu, pihak pengurusan UiTMKDH juga turut menyediakan kemudahan fasiliti serta sokongan kewangan bagi menjayakan BT. BHEP menerusi unit-unit di bawah pengurusannya memainkan peranan penting dalam merangka aktiviti-aktiviti ini di mana tahap pencapaiannya adalah **melebihi sasaran dan berimpak** sehingga ke peringkat antarabangsa (Aktiviti kesukarelawan: Kembara Ihsan Merentas Sempadan Masyarakat Islam Siri 3 Satun, Thailand). Antara inisiatif yang dilakukan merangkumi Sukan Para 2023, program kepimpinan dan pembangunan insaniah (Konvensyen Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat anjuran Jabatan Perdana Menteri dan dirasmikan oleh Perdana Menteri Malaysia, YAB Dato' Seri Anwar Ibrahim). **Tren positif** dapat dilihat menerusi bilangan aktiviti sukan dan rekreasi, kesukarelawan serta perkhidmatan sokongan dari aspek kesihatan yang telah dilaksanakan di UiTMKDH.

PEMANTAUAN

Pemantauan berterusan dilakukan menerusi laporan program (e-UPDA), laporan kejayaan pelajar (Klik Kedah) dari bidang kesukanan dan kebudayaan, kepimpinan dan kesukarelawan serta tahap kepuasan hati pelajar (eRespon dan eAMP). **Perbandingan** dalam melonjak kecemerlangan BT adalah menerusi aktiviti lawatan penandaarasan yang diterima oleh UiTMKDH, sebagai contoh lawatan penandaarasan oleh Insitut Kemahiran Belia Negara (IKBN) Jitra ke UiTMKDH di antara MPP IKBN dan MPP UiTMKDH.

PENAMBAHBAIKAN

UiTMKDH juga sentiasa **menambahbaik** operasi bagi mendokong BT dengan menaik pulih infrastruktur di UiTMKDH termasuk kemudahan untuk pelajar OKU. Selain itu, ganjaran dan pengiktirafan turut diberikan kepada pelajar cemerlang dalam bidang bukan akademik.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_K0055_HB02_20241_HASIL \(2\) 7.2.2.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_K0055_HB03_20242_HASIL \(2\) 7.2.3.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_K0055_HB04_20243_HASIL \(2\) 7.2.4.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_K0055_HB05_20244_HASIL \(2\) 7.2.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Melonjak Kecemerlangan Keusahawan Pelajar dan Menghasilkan Graduan yang Seimbang

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PERANCANGAN

Bagi mencapai objektif strategik UiTMKDHD untuk menghasilkan graduan yang bercirikan keusahawanan, pihak pengurusan UiTMKDHD menerusi MASMED dan HEP **merancang** aktiviti yang dapat meningkatkan kemahiran asas keusahawanan serta menggalakkan penyertaan dalam aktiviti perniagaan dan pembangunan perusahaan. Dapat dilihat hasil perancangan strategik dalam aspek keusahawanan **melebihi sasaran** yang telah ditetapkan bagi empat PI disasarkan disamping dua PI dari pihak bendahari berkaitan penjana pendapatan yang turut **melebihi sasaran**. Selain itu, kerjasama dengan industri turut memberi peluang kepada pelajar dalam mencapai BT.

PELAKSANAAN

Beberapa inisiatif **dilaksanakan** menerusi penganjuran Interbiz, program NYEP dan program Digital Cashless melibatkan penyertaan menyeluruh warga kampus terutamanya pelajar. Bilangan aktiviti keusahawanan yang dianjurkan serta penjana pendapatan melalui aktiviti keusahawanan turut menunjukkan **tren yang positif**.

PEMANTAUAN

Pemantauan berterusan dilihat melalui kejayaan yang dicapai pelajar di dalam pertandingan keusahawanan yang disertai serta penglibatan projek keusahawanan serta bilangan pelajar yang menjadi usahawan selepas tamat belajar turut dianalisa. **Perbandingan** di antara kampus di seluruh UiTM serta perbandingan di antara IPT tempatan dilakukan bagi melihat tahap persaingan dalam aspek keusahawanan telah dilakukan.

PENAMBAHBAIKAN

Penambahbaikan dilakukan menerusi perubahan kolaborasi dengan industri serta inisiatif keusahawanan menerusi pertandingan inovasi samada di peringkat universiti, negeri, kebangsaan dan antarabangsa (iCEBIV 2023). Pencapaian hasil keusahawanan ini dilihat pada **impak** di peringkat antarabangsa menerusi pencapaian Ahmed Amzar Airil (Penceramah di Forum Usahawan MUDA Asean (AYEF), LSPR Institute of Communication and Business Jakarta, Indonesia) serta kolaborasi yang dilakukan bersama dengan institusi pendidikan antarabangsa (iCEBIV - UNISBA, Indonesia). Usaha berterusan yang dilakukan berjaya membentuk graduan yang bercirikan keusahawanan.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_K0055_HB02_20241_HASIL \(3\) 7.3.2.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_K0055_HB03_20242_HASIL \(3\) 7.3.3.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_K0055_HB04_20243_HASIL \(3\) 7.3.4.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_K0055_HB05_20244_HASIL \(3\) 7.3.5.pdf](#)