



UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR

AKNC





اُنْبِقْ رَسِيْقِي تِكْنُوْلُوْجِي مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2024

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (SARAWAK)
PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

KETUA PTJ :

MOHAMMAD ISA BIN MOHAMADIN

KETUA UNIT KUALITI :

YUSSRI B SAWANI

PENYELARAS :

YUSSRI B SAWANI

PENULIS :

1. YUSSRI B SAWANI
2. MOHAMMAD ISA BIN MOHAMADIN
3. FAREINY BINTI MORNI
4. NOOR SHIMA BINTI ANTONY
5. UMAIRA BINTI OTHMAN KOYA
6. ROSMAN BIN YAHYA
7. SAIMI BIN BUJANG

8. JUFERI BIN IDRIS
9. MOHAMAD HASIMI BIN ABDULLAH
10. NUR AFEQAH ABDULLAH
11. IMILIA BINTI IBRAHIM
12. SABARIAH BINTI ABD SAMAD
13. AZIANA BINTI MOHAMAD IBRAHIM
14. NORHAYATI BINTI UMAR
15. ATIKAWATI BINTI AHMAD RAZALI
16. ANIZA BINTI ABU BAKAR
17. NUR'AISHAH BINTI SUHAIMI
18. DAYANG NAZARI BINTI AWANG DRAHMAN
19. ZAINON BINTI HAJI BIBI
20. ALIA FATIN BINTI IBRAHIM
21. MOHAMAD SYAFIE BIN HAMDIN
22. MOHD NOOR ASRAFF BIN HAMDIN
23. WAN FAKHRURRAZI BIN WAN DAHALAN
24. FAZILAWATI BINTI OTHMAN
25. UMMI AMINAH BINTI ZAMHARI
26. JURİYAH BINTI JUNAIDI
27. YAZIZ BIN KASIM
28. MOHAMMAD ARIF BIN SAHAT
29. SITI SAHMSIAH BINTI SAHMAT
30. ERIMALIDA BINTI YAZI
31. SITI NURFARAHINE BINTI MINGGU
32. MOHAMAD RAZIE BIN JEMAT

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTM berhasrat untuk menjadi **universiti yang terkenal** di dunia menjelang 2025, didorong oleh tiga teras strategi utama: **pendidikan berkualiti, kecemerlangan global, dan prestasi berasaskan nilai**. Kepimpinan UiTMCS mengamalkan **pendekatan sistematik** melalui **program yang terancang**, selaras dengan rangka kerja Perancangan Strategik (PS) 2025. Kampus ini **mengintegrasikan garis panduan nasional dan antarabangsa**, termasuk *SDG*, ke dalam pelan tindakan strategiknya. UiTMCS memberi tumpuan kepada **penyampaian perkhidmatan pendidikan** yang berkualiti untuk **memenuhi matlamat strategiknya** dan meningkatkan proses pengurusannya di pelbagai peringkat.

UiTMCS mengamalkan pendekatan proaktif melalui **Model Kecemerlangan UiTMCS**, yang menekankan hala tuju institusi, "The Soaring University: Championing Social Innovation and Community Development". Model ini dibina **berdasarkan nilai teras SARAWAK** untuk membimbing usaha penyampaian perkhidmatannya dan memastikan kepuasan pelanggan. Inisiatif ini melibatkan **kerjasama** dengan **agensi kerajaan, industri, institusi pendidikan, kakitangan, pelajar, serta komuniti tempatan dan antarabangsa**.

Kepimpinan UiTMCS merancang dan melaksanakan inisiatif BT secara sistematik, berdasarkan data prestasi lalu. Kepimpinan kampus memastikan **inisiatif BT dilaksanakan dengan berkesan**, menggabungkan **kaedah kreatif untuk pengurusan yang cekap**. Semua pihak berkepentingan terlibat secara aktif dalam aktiviti BT ini untuk memenuhi standard prestasi.

UiTMCS menekankan **sistem tadbir urus yang berkualiti** dan bertanggungjawab, memupuk semangat perpaduan yang kuat di kalangan komuniti kampus untuk **mewujudkan kampus yang tangkas dan cekap**. Institusi ini menangani cabaran dengan kebijaksanaan, keaslian, dan keprihatinan, memastikan inisiatif BT selaras dengan objektif nasional untuk kesejahteraan masyarakat. **Kepimpinan komited** untuk meningkatkan produktiviti kakitangan dan kualiti perkhidmatan melalui **pendekatan pengurusan yang inovatif dan menyeluruh**.

Pelan Penggantian yang dinamik dan proaktif di UiTMCS mengenal pasti dan **melatih pemimpin berpotensi** melalui sistem bimbingan, kerja berpasukan, dan pengurusan sumber yang berkesan. Pengurusan atasan memainkan peranan penting dalam **membimbing calon** dan memastikan **peralihan kepimpinan berjalan lancar**, yang penting untuk mengekalkan inisiatif BT. Timbalan rektor bertanggungjawab **merancang, melaksanakan, dan memantau petunjuk prestasi** utama (KPI) untuk memastikan pelaksanaan inisiatif BT yang tepat.

Komunikasi dan penglibatan **kepimpinan yang berkesan** diutamakan untuk mencapai matlamat strategik. UiTMCS telah **menyusun semula rancangannya** untuk meningkatkan perkhidmatan pendidikan pasca-COVID-19, dengan Strategi Pembangunan Sarawak 2030 menjadi kerangka panduan. Kepimpinan kampus bekerjasama dengan agensi luar untuk **melaksanakan program BT**, seterusnya mencapai matlamatnya sebagai **"Universiti Unggul."**

UiTMCS mengekalkan **hubungan erat** dengan **Kerajaan Negeri Sarawak** dan aktif dalam menyertai jawatankuasa peringkat negeri, **memperkuh rangkaiannya** dan menunjukkan keupayaannya melalui **kerjasama** dengan pelbagai agensi. Kepimpinan kampus juga **menggalakkan kakitangan** untuk **menyumbangkan kepakaran** mereka kepada agensi negeri, komuniti, dan antarabangsa.

Kepimpinan secara konsisten menyebarkan maklumat **perancangan strategik** melalui pelbagai saluran, termasuk **Amanat Rektor, retreat, dan mesyuarat pengurusan**. Pemantauan berterusan terhadap **inisiatif strategik** memastikan keselarasan dengan Pelan Tindakan Strategik dan tindakan pembetulan diambil apabila petunjuk prestasi tidak dipenuhi.

Jawatankuasa Pengurusan Risiko di UiTMCS bertanggungjawab untuk **mengurus risiko** yang boleh menghalang pencapaian BT. Risiko **dikenal pasti, dinilai, dan diuruskan secara**

sistematis di semua peringkat, memasukkan insitulasi ini **kekai berdaya tanan** dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan.

Secara keseluruhannya, kepimpinan UiTMCS mengintegrasikan pendekatan inovatif, termasuk **Dasar 3J (Jana, Jimat, Jariah)** dan sistem **KPIS**, untuk mengurus perancangan strategik dan **meningkatkan penyampaian perkhidmatan**. Kampus ini bertujuan untuk memenuhi jangkaan pihak berkepentingan, mencapai **pengiktirafan pengurusan berkualiti** di peringkat universiti dan negeri.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTM berhasrat menjadi universiti terkemuka dunia pada tahun 2025 (GRU2025) berdasarkan pada tiga teras strategik utama: Pendidikan berkualiti, kecemerlangan global dan prestasi berasaskan nilai. Kepimpinan UiTMCS menggunakan kaedah menyeluruh dan sistematik dengan melaksanakan program secara berstruktur dalam penyediaan pelan tindakan dan pelaksanaan inisiatif BT untuk memastikan pencapaian teras strategik.

Hala tuju dan gerak kerja pengurusan UiTMCS 2023 berasaskan Perancangan Strategik(PS) 2025 UiTM. Garis panduan kementerian, negeri, kebangsaan dan SDG di peringkat antarabangsa diambil kira dalam Pelan Tindakan Perancangan Strategik UiTMCS (**Bukti 1.2.1**).

UiTMCS menyediakan perkhidmatan pendidikan yang berkualiti untuk mencapai GRU2025 dan berusaha untuk mencapai matlamat universiti (OS) berdasarkan teras pendidikan berkualiti yang berpaksikan kepada penyediaan perkhidmatan yang mantap dalam mencapai BT.

UiTMCS menggunakan pendekatan proaktif melalui Model Kecemerlangan Hala Tuju UiTMCS yang berfokuskan kepada hala tuju UiTMCS iaitu "The Soaring University: Championing Social Innovation and Community Development." Ianya diasaskan kepada nilai SARAWAK - Sustainability, Acquaintance, Resourcefulness, Adaptability, Wisdom, Authenticity and Kindness, dalam menyampaikan perkhidmatan. Hala tuju ini disokong oleh keberhasilan yang menyeluruh melibatkan semua bahagian. Keberhasilan tersebut adalah The Kenyalang Champion (HEP), Academic X Factor (HEA), Kampus Ijo (BPF), Empowering Campus: Digitally Connected (IT), 3J (Rektor), RISE: Retire In Style (Pentadbiran), B.R.I.D.G.E: Building Resilient and Inclusive Communities through Development, Great Research, and Excellence in Publications (PJI) (**Bukti 1.2.2**). Keberhasilan ini digunakan sebagai panduan BT penyampaian perkhidmatan dalam memastikan ianya melepasi kepuasan pelanggan. Ini dilakukan untuk meningkatkan keupayaan BT di pelbagai peringkat pengurusan. Inisiatif BT UiTMCS melibatkan pihak kerajaan, industri, institusi pendidikan, kakitangan, pelajar dan komuniti tempatan serta antarabangsa.

Berdasarkan data dan penilaian pencapaian lepas, Kepimpinan Kanan UiTMCS melaksanakan perancangan sistematik, berintegriti, dan keterlibatan untuk memastikan inisiatif BT dilaksanakan dengan baik (**Bukti 1.2.3**). Selain itu, pelbagai kaedah kreatif digunakan untuk memastikan pengurusan yang lebih cekap. Semua warga dan pemegang taruh terlibat secara langsung dalam aktiviti BT untuk memastikan UiTMCS mencapai semua piawaian prestasi.

Pendekatan inovatif menekankan penglibatan warga dengan sistem tadbir urus yang berkualiti dan berakauntabiliti digunakan untuk mencapai kecemerlangan UiTMCS. Penekanan diberikan kepada kesepaduan di kalangan warga UiTMCS dan komuniti untuk mewujudkan sebuah kampus yang cekap dan tangkas dalam menyediakan perkhidmatan. UiTMCS berjaya menangani cabaran dan tuntutan dengan kebijaksanaan, keaslian dan nilai kasih sayang.

UiTMCS memainkan peranan penting bagi mencapai hala tuju negara dalam memastikan kesejahteraan rakyat melalui penglibatan kepimpinan kanan yang komited untuk memastikan kejayaan BT (**Bukti 1.2.4**). Semua staf UiTMCS didedahkan dengan pelaksanaan inisiatif kos yang berkesan dan peningkatan produktiviti perkhidmatan melalui pendekatan inovatif dan komprehensif dalam pengurusan perkhidmatan.

Pelan Penggantian UiTMCS yang dinamik dan proaktif membolehkan calon pengganti dikenal pasti untuk kemampunan BT. Calon pengganti dilatih dalam kepimpinan melalui sistem latihan khusus dan latihan dalam kerja. Pengurusan atasan bertindak sebagai mentor kepada calon melalui kerja berkumpulan, pengurusan sumber dan komunikasi yang berkesan. UiTMCS menjalankan operasi BT dengan penglibatan pengurusan atasan dalam menyediakan sokongan dalam aspek peningkatan kompetensi dan kualiti peribadi pengganti (**Bukti 1.2.5**).

Timbalan-timbalan rektor bertanggungjawab untuk merancang, melaksana dan memantau petunjuk prestasi inisiatif untuk memastikan pelan inisiatif BT dijalankan dengan betul.

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_K01_KB02_20241_UiTMCS_BUKTI 1.2.1.pdf](#)
2. [K0018_K01_KB02_20242_UiTMCS_BUKTI 1.2.2.pdf](#)
3. [K0018_K01_KB02_20243_UiTMCS_BUKTI 1.2.3.pdf](#)
4. [K0018_K01_KB02_20244_UiTMCS_BUKTI 1.2.4.pdf](#)
5. [K0018_K01_KB02_20245_UiTMCS_BUKTI 1.2.5.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengurusan UiTMCS mengutamakan sistem komunikasi, khidmat kepimpinan, dan keterlibatan yang telus dan berkesan kepada warga kampus untuk mencapai matlamat dan inisiatif strategik yang telah dirancang. Kepimpinan UiTMCS telah menyusun semula rancangan untuk membantu memperkasakan perkhidmatan pendidikan dalam memantapkan penyampaian perkhidmatan berdasarkan Post-COVID Development Strategy 2030 Negeri Sarawak. Hasil kajian Happiness Index 5.0 terhadap kepimpinan menunjukkan tahap kepercayaan kakitangan kepada kepimpinan yang tinggi dalam mendorong kakitangan untuk menyampaikan perkhidmatan dengan lebih berkualiti **(Bukti 1.3.1)**.

Kepimpinan UiTMCS telah bekerjasama dengan agensi luar untuk melaksanakan program BT pada tahun 2023. Contohnya sumbangan dari agensi luar kepada pelajar dan program pembangunan pelajar **(Bukti 1.3.2)**. Kerjasama ini membantu UiTMCS mencapai matlamat program BT dalam hala tuju sebagai The Soaring University.

Kepimpinan UiTMCS melalui semua Ketua Bahagian bertanggungjawab untuk menjalankan inisiatif penyampaian perkhidmatan yang berkualiti, efisien dan efektif. Bahagian Pentadbiran bertanggungjawab dalam memastikan keupayaan sumber manusia UiTMCS berada pada tahap yang mencukupi untuk menjamin keberkesanan dan kualiti penyampaian perkhidmatan melalui sistem pemantauan Traffic Light Management System (TLMS) **(Bukti 1.3.3)**. Selain itu, Bahagian HEA&A berperanan memastikan penyampaian perkhidmatan utama UiTMCS dalam pengajaran dan pembelajaran memenuhi keperluan piawaian Akreditasi MQA dan badan profesional (ETAC, MBOT, Lembaga Arkitek Malaysia, Lembaga Ukur Bahan Malaysia dan Lembaga Jururawat Malaysia). Bahagian HEP juga diberikan tanggungjawab dalam memastikan sistem sokongan kepada pelajar berada pada tahap yang memuaskan dalam membantu pencapaian hasil BT. Bahagian Pengurusan Fasiliti (BPF) dan Infostruktur (IT) pula bertanggungjawab dalam memberi perkhidmatan kemudahan fizikal yang diperlukan dalam memastikan kemampuhan pengoperasian UiTMCS.

Pihak pengurusan atasan UiTMCS mempunyai hubungan rapat dengan kerajaan negeri Sarawak dan terlibat aktif dalam jawatankuasa peringkat negeri. Rektor UiTMCS, sebagai contoh dilantik menjadi Presiden Kehormat Persatuan Rekaan dan Ciptaan Sarawak (IDEAS) dan Ketua Panel Penilai Anugerah Kualiti Perkhidmatan Awam Negeri Sarawak Sesi (AKPANS) dari 2022 hingga 2023. Kementerian Belia dan Sukan Sarawak melantik Timbalan Rektor HEP sebagai ahli Jawatankuasa Teknikal Dana Industri Kreatif Belia Sarawak, Jawatankuasa Penasihat Akademik Institut Kemahiran Islam Malaysia Sarawak (IKMAS) dan Jawatankuasa Halal negeri. Timbalan Rektor PJI pula dilantik sebagai Assessor for Career Progression Assessment Centre (CPAC), Leadership Institute of Sarawak Civil Service dan Lead Assessor for the Premier of Sarawak Industry Excellence Award (PSIEA), Sarawak Business Federation dan menjadi Pakar Rujuk Unit Pembangunan Kontraktor dan Pembekal Bahagian Perolehan, Setiausaha Kewangan Negeri Sarawak. Hasil daripada jaringan hubungan yang kukuh dengan pihak berkepentingan, UiTMCS telah menunjukkan keupayaannya sepanjang 2023 dan bekerjasama dengan banyak agensi kerajaan negeri, industri dan komuniti. Selain itu, kepimpinan UiTMCS sentiasa menggalakkan staf untuk menyumbang kepakaran dan pengetahuan kepada agensi negeri, komuniti dan antarabangsa **(Bukti 1.3.4)**.

Kepimpinan UiTMCS secara sistematik menyebarkan maklumat Perancangan Strategik kepada semua warga melalui Majlis Amanat Rektor, retreat bahagian/unit dan mesyuarat JKEN dan pengurusan. Selain itu, maklumat tentang pelaksanaan pelan tindakan BT yang berkaitan turut disebar luas melalui kaedah media sosial seperti Facebook Rektor dan Facebook Rasmi UiTMCS **(Bukti 1.3.5)**.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018 K01 KB03 20241 UiTMCS BUKTI 1.3.1.pdf](#)

-
2. [K0018_K01_KB03_20242_UiTMCS_BUKTI 1.3.2.pdf](#)
 3. [K0018_K01_KB03_20243_UiTMCS_BUKTI 1.3.3.pdf](#)
 4. [K0018_K01_KB03_20244_UiTMCS_BUKTI 1.3.4.pdf](#)
 5. [K0018_K01_KB03_20245_UiTMCS_BUKTI 1.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Sepimpinan UiTMCS menekankan sistem pemantauan pencapaian perancangan strategik yang berstruktur, pelbagai dan berkesan. Kepimpinan UiTMCS berkomunikasi dengan pegawai bertanggungjawab secara konsisten dan berkala untuk memastikan proses BT dipantau dalam mencapai matlamat prestasi. UiTMCS mewujudkan sistem pelaporan secara bersepadu menggunakan konsep e-War Room yang dijadikan sebagai "one stop information centre" bagi memudahkan pengumpulan maklumat yang diperlukan dalam membuat keputusan (**Bukti 1.4.1.1**).

Pembentangan Dashboard pencapaian terkini semua bahagian dalam JKEN digunakan untuk menjalankan pemantauan prestasi setiap bulan. Setiap bahagian dikehendaki membentangkan pencapaian dan langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan prestasi (**Bukti 1.4.1.2**).

Pendekatan pemantauan sebegini boleh memastikan program/aktiviti/projek dijalankan mengikut jadual. Kepimpinan UiTMCS dimaklumkan dengan tepat tentang perubahan kaedah pelaksanaan supaya objektif universiti boleh diselaraskan semula. UiTMCS mendapat manfaat daripada komunikasi secara interaktif ini untuk memastikan aktiviti dan program BT menjadi lebih realistik, berkesan dan cekap. Perancangan strategik (PS) UiTMCS bersifat dinamik.

Pelan tindakan PS UiTMCS dibuat setiap awal tahun untuk memastikan inisiatif yang dirancang masih relevan bagi mencapai objektif strategi. Bengkel semakan semula perancangan strategik di peringkat bahagian telah dilaksanakan pada tahun 2023. Tujuan semakan semula ini adalah untuk mendapatkan pandangan baharu tentang perancangan strategik serta menilai semula dan memastikan inisiatif perancangan strategik disesuaikan dengan teras strategik universiti (**Bukti 1.4.1.3**).

Pelaporan pencapaian petunjuk prestasi setiap bahagian dihantar ke JKEN UiTMCS untuk memastikan usaha yang dirancang dilaksanakan. Setiap bahagian melaporkan pencapaian prestasi strategik masing-masing di dalam sistem UePMO dan KPIS untuk tindakan Penyelaras Unit Perancangan Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU). UiTMCS sendiri membangunkan KPIS, aplikasi dalam talian yang merekod maklumat pencapaian prestasi dan dibentangkan dalam JKEN. Pelaporan menekankan prestasi yang tidak memuaskan, seterusnya semua tindakan pembetulan dan penambahbaikan diputuskan dalam JKEN bagi tindakan yang tidak melibatkan perubahan polisi. Selain itu, peringatan secara konsisten melalui mesyuarat dan taklimat digunakan untuk memastikan data yang dilaporkan adalah terkini dan mengelakkan maklumat yang tertinggal dan tidak dilaporkan. Rektor UiTMCS menekankan bahawa justifikasi prestasi yang tidak dicapai mesti dikaji dan tindakan pembetulan dan penambahbaikan diambil. Segala perubahan polisi akan dibawa ke mesyuarat JKEN untuk perbincangan dan kelulusan sebelum pelaksanaan (**Bukti 1.4.1.4**).

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_K01_KB04_KC01_20241_UiTMCS_BUKTI 1.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018_K01_KB04_KC01_20242_UiTMCS_BUKTI 1.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018_K01_KB04_KC01_20243_UiTMCS_BUKTI 1.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018_K01_KB04_KC01_20244_UiTMCS_BUKTI 1.4.1.4.pdf](#)
- 5.

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMCS di bawah Pejabat Rektor bertanggungjawab untuk menangani ancaman dan risiko yang mungkin menghalang pencapaian BT. Pengurusan risiko UiTMCS adalah proses menyeluruh yang melibatkan semua peringkat. Ianya merangkumi prosedur mengenal pasti insiden dan tindakan yang diambil untuk mencapai matlamat UiTMCS. Daftar risiko dibuat oleh jawatankuasa ini untuk mengendali semua aktiviti pengurusan risiko. Jawatankuasa ini juga memantau tindakan mitigasi yang diambil oleh pemunya risiko. UiTMCS menilai semula risiko untuk memastikan semua maklumat risiko mengenai pengoperasian UiTMCS masih relevan. Penilaian semula ini dijalankan secara berkala melalui mesyuarat pengurusan risiko (**Bukti 1.4.2.1**).

Keberhasilan BT dan pencapaian objektif universiti dipantau dengan baik secara berkala oleh kepimpinan UiTMCS. Bengkel semak semula perancangan strategik digunakan untuk menilai risiko inisiatif perancangan strategik, terutamanya yang berkaitan dengan BT (**Bukti 1.4.2.2**).

Setiap inisiatif yang dicadangkan oleh pegawai bertanggungjawab dalam risiko strategik dibincangkan dan dikaji dengan teliti sebelum dilaksanakan. Ini termasuk penetapan risiko, tahap risiko dan kaedah mengurangkan risiko.

Setiap inisiatif dinilai berdasarkan impak kepada UiTMCS. Risiko strategi, operasi, kewangan, projek, reputasi, dan undang-undang adalah beberapa komponen yang telah dikenal pasti. Penilaian risiko dijalankan dalam beberapa peringkat. Ia bermula dengan perancangan inisiatif strategik dan berakhir dengan menyediakan kertas kerja untuk kelulusan program, aktiviti atau projek penyampaian perkhidmatan. Perbincangan berkaitan risiko ini dibuat di peringkat pengurusan atasan UiTMCS bersama dengan kolaborator inisiatif-inisiatif **BT** (**Bukti 1.4.2.3**). Setiap kategori risiko yang telah dikenal pasti di UiTMCS dinilai dan diklasifikasikan mengikut tahap: Rendah, Sederhana, Tinggi dan Kritikal. Oleh itu, untuk mengurangkan risiko tahap rendah, prosedur kawalan dalaman yang berkesan dilaksanakan melalui prosedur kerja yang sedia ada. Manakala, kakitangan yang bertanggungjawab di peringkat bahagian atau unit melaksanakan prosedur mitigasi risiko tahap sederhana. Langkah mitigasi dilaksanakan secara menyeluruh di semua peringkat bagi risiko tahap tinggi dan kritikal, termasuk di peringkat pengurusan atasan yang memerlukan pelaksanaan dan perubahan dasar untuk menangani risiko tersebut (**Bukti 1.4.2.4**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_K01_KB04_KC02_20241_UiTMCS_BUKTI 1.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018_K01_KB04_KC02_20242_UiTMCS_BUKTI 1.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018_K01_KB04_KC02_20243_UiTMCS_BUKTI 1.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018_K01_KB04_KC02_20244_UiTMCS_BUKTI 1.4.2.4.pdf](#)
- 5.

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Setiap awal tahun, semua ketua bahagian dan unit di UiTMCS terlibat dalam Bengkel Perancangan Strategik. Retreat Perancangan Strategik diadakan dua kali setahun untuk menyemak inisiatif perancangan strategik peringkat bahagian (**Bukti 1.4.3.1**). Beberapa strategi telah disesuaikan dan inisiatif telah dipertingkatkan untuk memenuhi teras strategi yang ingin dicapai. Ini selaras dengan Hala Tuju Pendidikan Negara dalam Malaysia Higher Education Blueprint 2015–2025 dan Hala Tuju Pembangunan Selepas COVID-19 2030. Setiap bahagian dan unit bertanggungjawab membentangkan pencapaian prestasi strategik masing-masing dalam mengenal pasti prestasi dan penambahbaikan. Pencapaian strategik BT dibentangkan oleh kesemua ketua bahagian yang terlibat dalam operasi penyampaian perkhidmatan.

Pada peringkat pelaksanaan inisiatif BT, data dikumpul, dikaji dan dibentangkan di peringkat bahagian dan unit pelaksana (**Bukti 1.4.3.2**). Seterusnya, keputusan analisis pencapaian prestasi dibentangkan dan dibincangkan di mesyuarat JKEN dan MPD. Perubahan polisi atau komitmen kewangan tambahan dari cadangan untuk penambahbaikan oleh Ketua Bahagian dan Unit diluluskan secara kolektif di dalam mesyuarat JKEN (**Bukti 1.4.3.3**).

Keputusan mesyuarat di antara kerajaan negeri dan kepimpinan atasan UiTMCS dimaklumkan kepada ketua-ketua bahagian dan unit untuk diambil tindakan. Kepimpinan UiTMCS menekankan penggunaan pendekatan Reset, Reform, dan Rebound secara berterusan oleh semua Ketua Bahagian dan Unit dalam memastikan keberkesanan dan kecekapan penyampaian perkhidmatan untuk memenuhi keperluan pemegang taruh (**Bukti 1.4.3.4**).

Hasil analisis pencapaian prestasi strategi yang disemak semula dilaksanakan selepas menilai kekuatan, kelemahan, peluang dan risiko strategi. Kelemahan dan halangan mesti dikenal pasti bagi membolehkan cadangan penambahbaikan dan perubahan strategik dilaksanakan dengan cekap. Proses pemantauan kualiti penyampaian perkhidmatan di UiTMCS dijalankan melalui inisiatif Audit Dalam, Audit Jaminan Kualiti Akademik, PROPENS, Audit Perjawatan, Audit Ruang dan inisiatif Periksa dan Baiki (**Bukti 1.4.3.5**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_K01_KB04_KC03_20241_UiTMCS_BUKTI 1.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018_K01_KB04_KC03_20242_UiTMCS_BUKTI 1.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018_K01_KB04_KC03_20243_UiTMCS_BUKTI 1.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018_K01_KB04_KC03_20244_UiTMCS_BUKTI 1.4.3.4.pdf](#)
5. [K0018_K01_KB04_KC03_20245_UiTMCS_BUKTI 1.4.3.5.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan UiTMCS mengutamakan komunikasi yang berkesan di antara pelbagai peringkat warganya untuk memastikan matlamat dan inisiatif strategi tercapai. Pemakluman strategi disampaikan secara meluas melalui mesyuarat bersama staf di peringkat bahagian pada tahun 2023, contohnya semasa Mesyuarat Staf Akademik yang dijalankan setiap semester. Ini membolehkan setiap warga kampus mengenal pasti tanggungjawab dan komitmen mereka untuk mencapai objektif strategi (**Bukti 1.5.1**).

Pada peringkat pelaksanaan, Unit Perancangan Strategik dan Transformasi Universiti (UPSTU) bertanggungjawab untuk menyebarkan inisiatif strategi yang telah dibangunkan kepada ketua-ketua bahagian. UPSTU bertanggungjawab menyediakan maklumat kepada kepimpinan atasan UiTMCS mengenai teras strategi, objektif strategi dan inisiatif strategi yang telah dipertanggungjawabkan untuk dilaksanakan. Pimpinan atasan UiTMCS memastikan semua warga mengetahui dan menghayati perancangan strategik supaya mereka boleh menyokong inisiatif strategik. Ketua-ketua bahagian membuat rancangan strategi untuk melaksanakan inisiatif strategi dalam BT melalui beberapa retreat dan mesyuarat di peringkat bahagian serta Majlis Amanat Rektor (**Bukti 1.5.2**).

Kepimpinan UiTMCS memantau pencapaian inisiatif strategi secara berkala setiap bulan melalui mesyuarat JKEN serta Laporan Suku Tahunan di dalam mesyuarat JKEN dan MPD. Ini membolehkan inisiatif BT dijalankan mengikut ketetapan Pelan Tindakan Strategik. Semua Ketua Bahagian diminta melaporkan kepada Penyelaras Unit Perancangan Strategik mengenai pencapaian petunjuk prestasi. Setelah pembentangan selesai, status pencapaian dinilai, dan pegawai yang bertanggungjawab untuk ketidakcapaian prestasi memberikan penjelasan dan menetapkan strategi bagi tujuan pembetulan dan penambahbaikan. Pemantauan ini dilakukan dengan kerap untuk memastikan masalah tidak berterusan dan untuk mengambil langkah awal untuk penambahbaikan (**Bukti 1.5.3**).

UiTMCS menggunakan pendekatan inovatif dalam operasi dan penyampaian perkhidmatan BT. Sejak tahun 2020, kepimpinan UiTMCS telah melaksanakan Dasar 3J - Jana, Jimat, dan Jariah, untuk meningkatkan pengurusan kewangan dan pengoperasian Bahagian atau Unit. Pada tahun 2023 UiTMCS mensasarkan hala tuju kampus di dalam Championing Social Innovation and Community Development yang disokong oleh keberhasilan setiap Bahagian dan Unit, telah di war-warkan kepada warga. Hala tuju ini mengutamakan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti bagi menjayakan inisiatif BT dalam menjadikan UiTMCS sebuah institusi pendidikan yang ditadbir dengan baik yang mengutamakan kepentingan pemegang taruh melalui penyampaian perkhidmatan yang mensasarkan kepuasan pelanggan dipenuhi. Ekoran dari itu, UiTMCS telah berjaya mendapat penganugerahan pengurusan berkualiti di peringkat UiTM dan Negeri Sarawak (**Bukti 1.5.4**) Sistem KPIS ialah satu lagi pendekatan inventif UiTMCS untuk menguruskan perancangan strategik di peringkat kampus melibatkan pengumpulan data, pelaporan dan pemantauan prestasi. Bermula dari tahun 2022, sebagai inisiatif tambahan, semua bahagian utama di UiTMCS telah menggunakan Dashboard Pencapaian masing-masing yang berfungsi untuk memantau pencapaian petunjuk prestasi, terutamanya berkaitan dengan penyampaian perkhidmatan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_K01_KB05_20241_UiTMCS_BUKTI 1.5.1.pdf](#)
2. [K0018_K01_KB05_20242_UiTMCS_BUKTI 1.5.2.pdf](#)
3. [K0018_K01_KB05_20243_UiTMCS_BUKTI 1.5.3.pdf](#)
4. [K0018_K01_KB05_20244_UiTMCS_BUKTI 1.5.4.pdf](#)
- 5.

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan Strategik merupakan salah satu kaedah yang digunakan untuk **mencapai objektif dan inisiatif yang dirancang**. Petunjuk prestasi ditentukan Bahagian Transformasi Universiti (BTU) **dipetakan** kepada Sustainable Development Goals (SDG), Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015 – 2025 (PPPM), *Post COVID-19 Development Strategy 2030* (PCDS), Rancangan Malaysia Ke-12, dan Malaysia Madani. Ini memastikan pencapaian menjadi lebih bermakna, **seiring dengan kehendak universiti untuk meningkat kebolehpasaran** di peringkat global (*Globally Marketable*) sejajar dengan keperluan negeri, negara dan kehendak global.

Pendekatan diambil berdasarkan pelan strategik UiTM 2025 untuk menjadi universiti terkemuka dunia (GRU) pada tahun 2025. Objektif universiti yang bersesuaian dengan **BT Penyampaian Perkhidmatan** ialah: (OS-2) menyediakan pendidikan bertaraf dunia, (OS-4) menghasilkan graduan seimbang dan berciri keusahawanan yang mampu bersaing di peringkat global, (OS-5) mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan dan (OS-10) mengawal selia amalan kewangan secara efektif ke arah kemampanan organisasi. **Dua tema strategik** di bawah teras strategik Pendidikan Berkualiti yang bertunjangkan tema strategik 1 Education 5.0 @ UiTM dan tema strategik 2 Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan menjadi panduan untuk objektif dan inisiatif yang dirancang. Dua tema strategik telah dipilih di bawah **teras strategik Prestasi Berorientasikan Nilai**, iaitu tema strategik 6 Kecemerlangan Bakat dan tema strategik 9 Kemampanan Kewangan. Di samping itu, tema *Globally Marketable* juga diketengahkan menjadi pemangkin, memandu pencapaian tahun 2023.

Kaedah pelaksanaan menggunakan **top-down approach** menggunakan petunjuk prestasi disalurkan oleh BTU kepada UiTMCS. **Aliran maklumat disalurkan** kepada ketua-ketua jabatan melalui JKEN dan seterusnya kepada ketua-ketua unit dan pusat pengajian. **Objektif dan inisiatif universiti disampaikan kepada semua warga UiTMCS** melalui Majlis Amanat Naib Canselor, Majlis Amanat Rektor, Mesyuarat Akademik Staf dan Minggu Destini Siswa (MDS). Pencapaian UiTMCS tidak terhad kepada objektif universiti sahaja, malah program yang dirancang di **ketiga-tiga kampus UiTMCS diolah agar sesuai** dengan kehendak negeri Sarawak, hala tuju negara dan saranan UNSDG.

Pemantauan pula **dilaksanakan secara berperingkat** iaitu di peringkat universiti melalui sistem UiSMS dan Pelaporan Pencapaian UiTM Suku Tahun Pertama, Kedua, Ketiga dan Keempat yang diadakan secara *hybrid* melibatkan kesemua fakulti, cawangan dan pusat kecemerlangan. **Pemantauan dilaksanakan secara berkala** dan dilaporkan sewaktu mesyuarat JKEN dan MPD. **e-Reporting** dan **sistem Dashboard** digunakan untuk pemantauan di peringkat bahagian masing-masing. Bahagian pentadbiran pula menggunakan pendekatan **Traffic Light Management System (TLMS)** untuk merancang keperluan sumber manusia yang mencukupi. Dibawah BHEAA **Dashboard CDL-CQI, system e-Ponteng** digunapakai dalam memastikan **penyampaian perkhidmatan yang berkesan**. Di samping itu, **Daftar Risiko** di bawah **pengurusan risiko** bagi operasi utama UiTMCS dikelaskan kepada **empat (4) tahap** iaitu Tahap Rendah, Tahap Sederhana, Tahap Tinggi dan Tahap Kritikal. Pengelasan tahap **ditentukan mengikut kemungkinan kejadian** yang tidak diingini dan kesan terhadap pelaksanaan operasi tersebut. **Tiga (3) kategori impak risiko** telah **dikenal pasti** bagi BT yang dipilih, iaitu pelaksanaan projek, risiko kewangan dan risiko pengurusan maklumat.

Tindakan penambahbaikan di UiTMCS dilaksanakan melalui Unit Pengurusan Kualiti (UPK) secara amnya dan secara khusus. **Pemantauan UPK** adalah melalui **proses audit dalam dan luaran**, sekaligus **penambahbaikan dan pembedahan dilaksanakan** melalui **pelaporan penemuan audit dalam MKSP**. Penambahbaikan berterusan juga dijalankan melalui Bengkel Perancangan Strategik dan Bengkel Semakan Semula Perancangan Strategik pula membincangkan dan menambah baik hasil pencapaian prestasi UiTMCS.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCS menggunakan pendekatan **BT Penyampaian Perkhidmatan** di setiap jabatan UiTMCS untuk menyumbang kepada inisiatif (1) **penjanaan pendapatan** di bawah keberhasilan **3J (Jana, Jariah dan Jimat)**; (2) **patriotisme** dan **inisiatif ESI-iDART** di bawah keberhasilan **Pembudayaan Ilmu membentuk Adiwangsa** serta **The Kenyalang Champion**; dan (3) **kepakaran keusahawanan** di bawah tema *Globally Marketable 2023* iaitu *Turning Globally Marketable Staff* dan *Turning Globally Marketable Students*. Pelan Strategik UiTMCS **dipadankan** dengan Pelan Strategik UiTM 2025 untuk menjadi universiti terkemuka dunia (GRU) pada tahun 2025. Pelan strategik berpaksikan **tiga teras strategik UiTM 2025** iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berorientasikan Nilai.

Teras strategik Pendidikan Berkualiti dan Prestasi Berorientasikan Nilai **menjadi rujukan utama** di dalam merangka pelan PS BT yang dipilih (**Bukti 2.2.1**). Ini sejajar objektif universiti iaitu (OS-2) **menyediakan pendidikan bertaraf dunia**, (OS-4) **menghasilkan graduan seimbang**, dan **berciri keusahawanan yang berdaya saing di peringkat global**, (OS-5) **mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan** dan (OS-10) **mengawal selia amalan kewangan secara efektif ke arah kemampanan organisasi**.

OS-2 disokong **tema strategik 1 Education 5.0@UiTM (Bukti 2.2.2)** melibatkan **dua inisiatif**:

1. Menubuhkan pensyarah pakar; dan
2. Membangunkan pensyarah cemerlang dengan set kemahiran yang relevan.

OS-4 disokong **tema strategik 2 (Bukti 2.2.2)** Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan melibatkan **dua inisiatif**:

1. Menanamkan nilai kecemerlangan, sinergi dan integriti (ESI) menerusi latihan kepimpinan, kurikulum tambahan dan kesukarelawan; dan
2. Memperkukuhkan kerjasama dan jaringan keusahawanan.

OS-5 disokong **tema strategik 6 (Bukti 2.2.2)** Kecemerlangan Bakat melibatkan **dua inisiatif**:

1. Membudayakan nilai utama ESI melalui pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan dan inovasi, tadbir urus dan kesejahteraan; dan
2. Membangun dan melaksanakan Pengurusan Bakat berasaskan Kemahiran (Competency-based Talent Management) untuk staf akademik dan pentadbiran.

OS-10 disokong **tema strategik 9 (Bukti 2.2.2)** Kemampanan Kewangan melibatkan **dua inisiatif**:

1. Menjana pendapatan melalui pengewangan penyewaan aset universiti; dan
2. Menjana pendapatan daripada perundingan dan pengkomersilan produk penyelidikan.

Objektif universiti **direalisasikan melalui inisiatif** fokus keberhasilan 1) **penjanaan pendapatan** di bawah **3J (Jana, Jariah dan Jimat)**; (2) **patriotisme** dan **inisiatif ESI-iDART** di bawah **Pembudayaan Ilmu membentuk Adiwangsa** serta **The Kenyalang Champion** di bawah inisiatif **#kamipeduli**; dan (3) **kepakaran keusahawanan** di bawah tema *Globally Marketable 2023*. Sasaran diperoleh daripada BTU dan dibincangkan di dalam JKEN serta disalurkan kepada Ketua-ketua Bahagian melalui MPD (**Bukti 2.2.3**). **Bengkel PS UiTMCS** diadakan di awal tahun untuk mengenal pasti pencapaian dan perancangan PS di mana pihak pengurusan atasan membentangkan pencapaian prestasi melibatkan inisiatif-inisiatif BT. Setiap ketua jabatan mengadakan bengkel di jabatan masing-masing bagi merancang program/aktiviti yang bakal diadakan untuk membolehkan petunjuk prestasi dicapai (**Bukti 2.2.3**).

Maklumat objektif universiti dan inisiatif yang dirancang disampaikan kepada **UiTMCS** melalui Majlis Amanat Rektor, mesyuarat Bahagian/Unit, hantaran e-mel, MDS dan paparan di dalam laman web UiTM dan *Facebook* (**Bukti 2.2.4**). Penganjuran program/aktiviti yang mendokong inisiatif dan petunjuk prestasi UiTMCS **dipantau** melalui UisMS, **e-Reporting** Bahagian/Unit, MPD dan JKEN. **Sistem inovasi** seperti **Dashboard CDL-CQI, Traffic Light**

Management System(TLMS), dan e-Ponteng juga digunakan untuk pemantauan setiap jabatan di UiTMCS bagi mengukur pencapaian petunjuk prestasi yang telah ditetapkan(**Bukti 2.2.5**).

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_P01_PB02_20241_UiTMCS_BUKTI 2.2.1.pdf](#)
2. [K0018_P01_PB02_20242_UiTMCS_BUKTI 2.2.2.pdf](#)
3. [K0018_P01_PB02_20243_UiTMCS_BUKTI 2.2.3.pdf](#)
4. [K0018_P01_PB02_20244_UiTMCS_BUKTI 2.2.4.pdf](#)
5. [K0018_P01_PB02_20245_UiTMCS_BUKTI 2.2.5.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Proses peluasan BT dimulakan dengan memastikan inisiatif di bawah keberhasilan **3J (Jana, Jimat, Jariah)**, **Pembudayaan Ilmu Membentuk Adiwangsa** dan **The Kenyalang Champion** di bawah **#kamipeduli** selari dengan objektif universiti. Setiap objektif strategik **dipetakan** kepada UNSDG, Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (PPPM), *Post COVID-19 Development Strategy 2030 (PCDS)*, Rancangan Malaysia Ke-12 (RMK12), dan Malaysia Madani.

Menyediakan pendidikan bertaraf dunia (OS-2) sejajar SDG 4 (*Quality Education*) di bawah Target 4.4 **increase the number of youth who have relevant skills, including entrepreneurship** dan SDG8 (*Decent Work and Economic Growth*) di bawah Target 8.3 **promote development-oriented policies that support productive activities and entrepreneurship** (Bukti 2.3.1).

Menghasilkan graduan seimbang dan berciri keusahawanan (OS-4) diaspirasikan daripada Lonjakan 1 PPPM **Graduan** holistik, **berciri keusahawanan** dan seimbang di bawah inisiatif 3 **Mewujudkan peluang kepada pelajar dan staf akademik untuk menguasai kemahiran keusahawanan** (Bukti 2.3.2). OS-4 sejajar dengan hala tuju kerajaan Sarawak di dalam PCDS untuk menjadikan **masyarakat** berkembang maju **didorong oleh data dan inovasi** (Bukti 2.3.3). Ini menjadi tumpuan dalam RMK12 di bawah Bab 3 bidang keutamaan B **Mempertingkatkan keupayaan usahawan dan perusahaan** (Bukti 2.3.4).

Mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan (OS-5) sejajar SDG16 (*Peace, justice and strong institutions*) di bawah Target 16.10 **public access to information and protect fundamental freedoms** dan Target 16.6 **Develop effective, accountable and transparent institutions** (Bukti 2.3.1). Ini sejajar **atribut etika dan kerohanian** di bawah aspirasi pelajar di dalam PPPM iaitu beretika dan bermoral, mempunyai kerohanian mantap, penyayang dan prihatin; menghayati pembangunan mampan dan gaya hidup sihat. Ini selari dengan nilai-nilai **kemampanan** dan **Ihsan Malaysia Madani** di bawah agenda *Creating a peaceful & prosperous future* (Bukti 2.3.2).

Mengawal selia amalan kewangan secara efektif ke atas kemampanan organisasi (OS-10) sejajar SDG8 (*Decent work and economic growth*) di bawah Target 8.2 **Achieve higher levels of economic productivity** (Bukti 2.3.1). Objektif strategik UiTMCS diselaraskan dengan RMK12 di peringkat negara, di bawah Tema 3 **Melonjakkan Kemampanan** dan Bab 10 **Membangunkan Bakat Masa Hadapan**, Strategi B2 **Meningkatkan Keberkesanan Tadbir Urus** dan **Keupayaan Kewangan Institusi Pendidikan Tinggi** (Bukti 2.3.4). Ini selari dengan Lonjakan 5 PPPM **Kemampanan Kewangan**, IPT awam digalakkan untuk **mempelbagaikan sumber pendapatan** dan mengurangkan kebergantungan kepada sumber Kerajaan (Bukti 2.3.2).

Proses penyampaian, perkongsian dan pelaksanaan PS dibuat secara **teratur** dan **efisien**. Objektif dan inisiatif universiti **disampaikan** melalui Majlis Amanat Naib Canselor (Bukti 2.3.5), **disebarkan** melalui Majlis Amanah Rektor dan **diterjemahkan** menjadi program/aktiviti di peringkat UiTMCS melalui Bengkel Perancangan Strategik di peringkat pengurusan dan bahagian. Maklumat program/aktiviti BT yang dirancang **diperhalusi** melalui mesyuarat peringkat bahagian/unit UiTMCS.

Pemantauan dan keberkesanan impak penyampaian perkhidmatan dilaksanakan menggunakan pelbagai inisiatif inovasi seperti system **e-Ponteng, e-Reporting, Periksa&Baiki, Dashboard CDL-CQI, Traffic Light Management System(TLMS)** dan sebagainya. Bengkel **Semakan Semula PS** juga diadakan untuk merangka strategi baru dan **memperbaiki strategi sedia ada** agar petunjuk prestasi **dicapai** oleh setiap bahagian (Bukti 2.3.5).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_P01_PB03_20241_UiTMCS_BUKTI 2.3.1.pdf](#)
2. [K0018_P01_PB03_20242_UiTMCS_BUKTI 2.3.2.pdf](#)
3. [K0018_P01_PB03_20243_UiTMCS_BUKTI 2.3.3.pdf](#)
4. [K0018_P01_PB03_20244_UiTMCS_BUKTI 2.3.4.pdf](#)
5. [K0018_P01_PB03_20245_UiTMCS_BUKTI 2.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pelaksanaan perancangan strategik dan pencapaian petunjuk prestasi UiTMCS **dipantau** dengan **sistematik dan konsisten**. **Pelbagai kaedah pemantauan** dilaksanakan demi memastikan **sasaran** yang ditetapkan dicapai. Pelan pemantauan, objektif dan inisiatif strategik dibahagikan kepada **tiga peringkat** iaitu peringkat universiti, cawangan dan bahagian. Ini membolehkan **pemantauan yang cekap dan efisien** dapat dilakukan secara **menyeluruh** di UiTMCS.

Peringkat Universiti, pemantauan dilaksanakan menggunakan UiSMS untuk memantau pencapaian SAP secara bulanan. Ini **disokong** oleh sistem bahagian masing-masing seperti Sistem SMART HEP, Sistem SMART PJI, dan lain-lain. Disamping itu, pencapaian petunjuk prestasi di laman web PowerBI juga dilakukan secara bulanan. **Pemantauan** dilakukan oleh Koordinator Perancangan Strategik, Rektor dan pihak BTU. Setiap bahagian dikehendaki **menyemak pencapaian prestasi** untuk tujuan pemantauan (**Bukti 2.4.1.1**).

Peringkat Cawangan, pemantauan dilaksanakan dengan laporan bulanan PSTU sewaktu MPD dan JKEN. Pencapaian petunjuk prestasi juga dipantau secara rapi di peringkat jabatan masing-masing menggunakan **Dashboard Pencapaian KPI** di Bahagian/Unit UiTMCS (**Bukti 2.4.1.2**).

Peringkat Bahagian, pihak pengurusan sentiasa memastikan aktiviti **disemak dan dipantau** di dalam semua operasi utama UiTMCS. Ini memastikan semua operasi membuahkan hasil yang **memberikan impak kepada pemegang taruh** UiTMCS. **Pemantauan proses** dilaksanakan melalui pelaporan aktiviti oleh MASMED, Pejabat Kewangan, BHEA dan BHEP (**Bukti 2.4.1.3**). Maklumat tentang pelaksanaan program dibentangkan dalam mesyuarat di peringkat AJK pelaksana sebelum dibentangkan dalam MPD.

Ini jelas menunjukkan bahawa UiTMCS menggunakan **kepelbagaian pemantauan** melalui sistem **PowerBI, e-Reporting** dan **Dashboard pencapaian KPI** di bahagian masing-masing, **Traffic Light Management System (TLMS), e-Ponteng** dan sebagainya (**Bukti 2.4.1.3**). Keberkesanan inisiatif-inisiatif BT yang dijalankan oleh UiTMCS **diukur melalui pencapaian petunjuk prestasi** seperti yang ditetapkan. Laporan pencapaian petunjuk prestasi dan pelaksanaan inisiatif yang dijalankan akan **dijana dan dibentang oleh PSTU dan dibincang** dalam MPD dan JKEN melalui UiSMS dan PowerBI (**Bukti 2.4.1.5**). **Kaedah pemantauan** memastikan isu-isu yang timbul **dapat diatasi lebih awal**. **Laporan Dalaman Bulanan** setiap Bahagian/Unit juga memastikan semua inisiatif berjalan mengikut perancangan. **Laporan pencapaian suku tahunan** juga dilakukan oleh pihak BTU dan dihadiri oleh Rektor dan PSTU (**Bukti 2.4.1.4**).

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_P01_PB04_PC01_20241_UiTMCS_BUKTI 2.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018_P01_PB04_PC01_20242_UiTMCS_BUKTI 2.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018_P01_PB04_PC01_20243_UiTMCS_BUKTI 2.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018_P01_PB04_PC01_20244_UiTMCS_BUKTI 2.4.1.4.pdf](#)
5. [K0018_P01_PB04_PC01_20245_UiTMCS_BUKTI 2.4.1.5.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Jawatankuasa Pengurusan Risiko ditubuhkan bagi memastikan segala risiko berkaitan aspek operasi utama UiTMCS **dapat dikawal selia dengan berkesan (Bukti 2.4.2.1)**. Jawatankuasa ini berperanan **memberi kesedaran** kepada warga UiTMCS berkaitan kepentingan pengurusan risiko yang berkesan bagi menghasilkan proses kerja yang **mantap, efisien serta efektif**.

Penilaian risiko dibuat bermula dari penetapan inisiatif strategik sehinggalah pelaksanaan projek. Setiap risiko **dinilai dari segi impaknya** kepada UiTMCS dan **tiga (3) kategori impak risiko** telah dikenal pasti iaitu pelaksanaan projek, risiko kewangan dan risiko pengurusan maklumat.

Risiko pelaksanaan projek merangkumi kertas kerja tidak lengkap, tidak menepati SOP yang betul, peruntukan dana yang terhad dan kurang sambutan pelajar mahupun staf atau pensyarah (**Bukti 2.4.2.2**). **Impak** daripada risiko ini menjejaskan pelaksanaan fizikal projek dan pencapaian petunjuk prestasi. **Langkah mitigasi** diambil oleh Bahagian/Unit yang terlibat adalah dengan memastikan kertas kerja yang dihantar adalah lengkap.

Risiko kewangan melibatkan kelewatan dana diterima dan boleh menjejaskan pelaksanaan program/aktiviti. UiTMCS telah mengambil **langkah proaktif** dengan memberi dana pendahuluan bergantung kepada kedudukan kewangan semasa kampus dan tahap keperluan bagi program/aktiviti.

Risiko pengurusan maklumat melibatkan pengurusan data yang tidak sistematik memberi impak menyebabkan kurang pelaporan dalam laporan petunjuk prestasi. **Pelan mitigasi** dipraktikkan dengan **pemantauan yang lebih teliti dalam melaporkan pengurusan projek dan data** di dalam sistem sebagai strategi jangka panjang untuk mengatasi masalah ini. Risiko ini **dipantau** oleh Penyelaras Unit PS UiTMCS **secara berterusan (Bukti 2.4.2.3)**.

Pengurusan risiko di UiTMCS dikelaskan kepada **empat (4) tahap** iaitu Tahap Rendah, Sederhana, Tinggi dan Kritikal. Pengkelasan ini **ditentukan berdasarkan kemungkinan kejadian yang tidak diingini** dengan jangka masa atau keadaan tertentu dan kesan terhadap pelaksanaan operasi. **Pelan mitigasi turut dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh** dalam menangani risiko.

Risiko yang terlibat **didaftar dan dilaporkan di dalam eRMS (Bukti 2.4.2.4)**. Usaha penambahbaikan **dilaksanakan** melalui maklum balas pelanggan dan penemuan yang dilaporkan dalam mesyuarat bagi **mengelakkan kejadian sama berulang kembali**.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_P01_PB04_PC02_20241_UiTMCS_BUKTI 2.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018_P01_PB04_PC02_20242_UiTMCS_BUKTI 2.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018_P01_PB04_PC02_20243_UiTMCS_BUKTI 2.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018_P01_PB04_PC02_20244_UiTMCS_BUKTI 2.4.2.4.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Proses mengkaji semula di UiTMCS dibuat melalui Bengkel Perancangan Strategik (PS) yang diadakan pada **setiap tahun** membincangkan **pencapaian UiTMCS secara menyeluruh** melibatkan ketiga-tiga kampus. **Dapatan dari analisis** pencapaian prestasi strategi yang disemak semula membolehkan **cadangan penambahbaikan** dilakukan setelah menilai kekuatan, kekurangan, peluang dan risiko yang bakal dihadapi. Segala kekurangan dan halangan dikenal pasti dan penambahbaikan inisiatif strategik **dioperasikan dalam SAP UiTMCS (Bukti 2.4.3.1)**.

Kepimpinan UiTMCS **sentiasa memaklumkan dan menghebahkan** kepada Ketua-ketua Bahagian/Unit mengenai **dapatan atau saranan yang diperoleh** semasa menghadiri mesyuarat-mesyuarat di peringkat universiti, bersama industri, kerajaan negeri dan agensi luar. **Delegasi tugas** ditentukan semasa mesyuarat, retreat bahagian/unit dan kajian semula pertengahan tahun untuk tindakan PTJ (**Bukti 2.4.3.2**).

Pada peringkat pelaksanaan dan pemantauan inisiatif BT, analisis data pencapaian secara sistematik adalah melalui sistem **e-Reporting** yang membolehkan penilaian hasil inisiatif dibuat secara berkala, seperti BHEP, BHEAA, BPJI yang kesemuanya mempunyai **templat tersendiri** untuk memantau pencapaian masing-masing. Sistem ini **meningkatkan keupayaan** Ketua Projek untuk **memantau pelaksanaan** dan setiap inisiatif sekaligus membuat **perbandingan dalam industri untuk pelaporan dan makluman** kepada warga UiTMCS. Penanda aras secara dalam talian ini **mengenal pasti projek yang perlu diberi tumpuan dan amalan terbaik** untuk diaplikasikan dan diadaptasikan di UiTMCS agar menjadi lebih kompetitif (**Bukti 2.4.3.3**). Penggunaan sistem ini membantu **mengurangkan** isu kurang pelaporan (*under reporting*) dan setiap unit bertanggungjawab ke atas pencapaian unit masing-masing serta pencapaian prestasi UiTMCS. Data yang dilaporkan akan **dibandingkan dengan data pencapaian** dari pihak BTU sebelum laporan kepada pengurusan UiTM di Shah Alam dibentangkan (**Bukti 2.4.3.4**). **Tindakan penambahbaikan dikenal pasti** akan dilakukan oleh jabatan masing-masing jika perlu (**Bukti 2.4.3.4**).

Keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada staf ditambah baik dengan menggunakan pendekatan **Traffic Light Management System(TLMS)**. Ia **memberi fokus terhadap kecukupan staf**. Peranan staf dalam melahirkan graduan berkualiti tinggi adalah amat penting. UiTMCS komited untuk **menambah bilangan** staf akademik yang memiliki kelayakan dan keahlian profesional. **Pelbagai inisiatif inovasi** dilaksanakan termasuk memberikan keutamaan dalam pengambilan staf akademik yang memiliki kelayakan profesional, menanggung kos pembaharuan yuran tahunan keahlian, menggalakkan staf akademik untuk mendapatkan keahlian profesional, serta menyediakan latihan pembangunan yang bersesuaian.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_P01_PB04_PC03_20241_UiTMCS_BUKTI_2.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018_P01_PB04_PC03_20242_UiTMCS_BUKTI_2.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018_P01_PB04_PC03_20243_UiTMCS_BUKTI_2.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018_P01_PB04_PC03_20244_UiTMCS_BUKTI_2.4.3.4.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTMCS mengamalkan **budaya penambahbaikan secara berterusan** dengan mewujudkan **pelbagai proses penambahbaikan** perancangan strategik untuk bidang tumpuan.

Pemantauan dan penambahbaikan operasi UiTMCS **dilaksanakan** melalui Unit Pengurusan Kualiti secara amnya dan secara khusus untuk bidang tumpuan.

Di UiTMCS terdapat **empat (4) jawatankuasa** di bawah Unit Pengurusan Kualiti, iaitu Sistem Pengurusan Kualiti, Sistem Jaminan Kualiti, Analisis Data, dan Inovasi dan Peningkatan Kualiti. Setiap jawatankuasa ini mempunyai peranan yang penting dalam **memastikan budaya kecemerlangan** di dalam universiti (**Bukti 2.5.1**). **Pemantauan pelaksanaan** dilaksanakan dengan **dua (2) cara** iaitu melalui proses audit dalam dan luaran.

Manakala, **penambahbaikan** dilaksanakan melalui **dua (2) cara** iaitu melalui penemuan audit di bawah tindakan penambahbaikan dan pembetulan yang dilaporkan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) (**Bukti 2.5.2**).

Pelaksanaan program dan aktiviti dipantau oleh ketua-ketua unit di setiap jabatan masing-masing. Contohnya, BHEAA UiTMCS telah mengimplementasikan **Sistem e-Ponteng (Bukti 2.5.3)** untuk memperbaiki proses penyampaian perkhidmatan. Sistem ini digunakan untuk merekodkan ketidakhadiran pelajar ke kuliah, mengesan peratusan kehadiran dan memberi peringatan secara automatik kepada pelajar yang terlibat agar lebih peka dengan kehadiran masing-masing. Ini boleh **mengelakkan pelajar** daripada disekat untuk menduduki peperiksaan akhir yang sekaligus boleh menjejaskan prestasi pencapaian akademik. Idea inovasi di Bahagian Pentadbiran pula adalah **Traffic Light Management System (TLMS)** untuk **mengenal pasti keperluan sebenar waran perjawatan staf** UiTMCS yang sekaligus menggambarkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada staf.

Selain itu, untuk **penambahbaikan berterusan** di dalam memastikan objektif dan inisiatif strategi dicapai, salah satu peranan kepimpinan UiTMCS adalah **memastikan perancangan BT telah dilaksanakan**. Ini termasuklah Bengkel PS yang diadakan pada **setiap awal tahun** yang diterajui oleh kepimpinan kanan UiTMCS. Bengkel PS pada tahun 2023 melibatkan kepimpinan kanan **ketiga-tiga kampus UiTMCS** - Kampus Samarahan, Samarahan 2 dan Mukah (**Bukti 2.5.4**). **Pembentangan prestasi pencapaian** di setiap bahagian semasa Retreat PS telah membuka jalan kepada **penambahbaikan dan pembaharuan strategi dan inisiatif** bagi menepati teras baharu UiTM. Ini sekaligus **diselaraskan** dengan hala tuju kerajaan negeri melalui Malaysia Madani, *Post COVID-19 Development Strategy 2030* (PCDS), hala tuju Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) melalui Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi), hala tuju negara melalui Rancangan Malaysia Ke-12 dan UN Sustainable Development Goals (**Bukti 2.5.5**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_P01_PB05_20241_UiTMCS_BUKTI 2.5.1.pdf](#)
2. [K0018_P01_PB05_20242_UiTMCS_BUKTI 2.5.2.pdf](#)
3. [K0018_P01_PB05_20243_UiTMCS_BUKTI 2.5.3.pdf](#)
4. [K0018_P01_PB05_20244_UiTMCS_BUKTI 2.5.4.pdf](#)
5. [K0018_P01_PB05_20245_UiTMCS_BUKTI 2.5.5.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelanggan adalah pihak **berkepentingan utama** yang menjadi fokus dalam operasi **Bidang Tumpuan Penyampaian Perkhidmatan UiTMCS**. Tumpuan kepada pelanggan BT dilaksanakan oleh UiTMCS secara **terancang dan sistematik** dengan diterajui oleh Kepimpinan Kanan yang **berkelayakan, berpengalaman, berpandangan jauh dan komited**. **Kaedah PDCA** diaplikasi dengan merujuk kepada OS Universiti semasa, PS 2021- 2025, PS UiTM 2025, Sarawak Digital Economy Blueprint 2030, Post Covid-19 Development Strategy 2030 dan UNSDG.

Perancangan dibuat melibatkan setiap Bahagian/Unit serta mengambil kira maklum balas dari warga. Perancangan turut mendokong **inisiatif kerajaan negeri Sarawak** untuk **digitalisasi** dalam operasi BT. Ia selaras dengan aspirasi negara **ke arah pembangunan melalui pendidikan**. **Maklumat keperluan pelanggan** merangkumi kaedah pengumpulan dan penyimpanan data dibuat oleh UiTMCS bagi **pengenalpastian profil kumpulan sasaran** yang tepat. Maklumat diperolehi hasil dari maklum balas pelanggan BT menjadi asas kepada perancangan. Ianya dapat membantu UiTMCS mendapatkan maklumat yang lebih tepat berkaitan keperluan dan kehendak pelanggan. Perancangan dibuat **berpandukan** Model Tumpuan Pelanggan bagi memenuhi semua keperluan pelanggan secara optimum. Dua (2) kategori pelanggan iaitu **Pelanggan Dalaman dan Pelanggan Luaran** dikenal pasti profil dan keperluan mereka. Pelbagai kaedah digunakan bagi memastikan perancangan keperluan serta manfaat kepada pelanggan..

Pelaksanaan tumpuan pelanggan BT di UiTMCS dibuat secara **sistematik** merujuk kepada **Model Tumpuan Pelanggan** bermula dengan **penetapan matlamat** untuk memenuhi keperluan pelanggan. **Maklumat** daripada pelanggan secara khusus yang **diperolehi akan dinilai**. Kategori Pelanggan yang terlibat dalam menjayakan objektif setiap program/aktiviti/projek dikenal pasti dan dibincangkan di dalam mesyuarat di peringkat kampus seperti JKEN, MPD serta mesyuarat Bahagian/Unit agar **keperluan dapat dipenuhi**. **Komunikasi berkaitan BT** melibatkan UiTMCS juga dilaksanakan **melalui pelbagai kaedah** termasuklah melalui perjumpaan staf, perjumpaan pelajar dan hebahan media sosial. **Pemetaan pelanggan** dibuat setelah keperluan dikenal pasti mengikut pencapaian KPI, sumber manusia sedia ada dan kebaikan/ganjaran tumpuan pelanggan supaya ianya **lebih sistematik dan memenuhi keperluan di tahap optimum**. **Keterlibatan semua warga sebagai pelanggan dalaman sentiasa digalakkan dalam aktiviti/program/projek dalam BT**. **Hubungan baik dengan pihak berkepentingan** sentiasa dijaga oleh UiTMCS. Pengumpulan dan penyimpanan data pelanggan diurus dengan baik dan disimpan secara **sistematik** oleh semua Bahagian/Unit.

Pemantauan pelanggan BT dilaksanakan oleh UiTMCS secara **kerap dan berkala melalui pelbagai kaedah**. **Pendekatan bersepadu dan inovatif** dilaksanakan bagi menjamin **kemantapan penyampaian perkhidmatan secara berterusan**. Maklumat dari maklum balas, aduan atau cadangan yang diterima dari pihak berkepentingan dikumpul, dikenal pasti dan dinilai oleh pegawai yang bertanggungjawab di Bahagian/Unit. **Pelaporan secara bulanan atau berkala** sama ada semasa mesyuarat di peringkat pengurusan, bahagian atau unit. **Analisis data** dibuat untuk tujuan pengumpulan data tertentu dan juga **mengenal pasti kekuatan, kekurangan, peluang dan ancaman** melibatkan UiTMCS terutama berkaitan dengan BT. Inisiatif menggunakan sistem data bersepadu iaitu **KPIS dan e-War Room membolehkan UiTMCS memantau semua pencapaian Bahagian/Unit**.

Tindakan penambahbaikan dilaksanakan dengan **baik** melalui **inovasi** pembangunan sistem dalam talian, contohnya, **e-Reporting, Measure-IT, e-ServQ, dan Traffic Light Management System(TLMS)**. Inovasi ini **diintegrasikan** sebagai Best Practices dan Good Practices untuk dikongsikan dengan pihak luar. Ianya membantu **ketampakan** serta pengiktirafan pihak luar terhadap kredibiliti, kemampuan, kepakaran dan kebolehan warga UiTMCS.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Perancangan tumpuan pelanggan yang teliti dan sistematik membantu UiTMCS memperoleh maklumat terperinci berkaitan pelanggan BT (**Bukti 3.2.1**). Kumpulan sasaran pelanggan BT UiTMCS terbahagi kepada dua (2) kategori: **Dalam dan Luar** (**Bukti 3.2.1**). **Model Tumpuan Pelanggan** yang ditunjukkan dalam **Bukti 3.2.2** telah mewujudkan **hubungan baik dan menyediakan maklumat kehendak serta kepuasan hati pelanggan** bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan UiTMCS. **Maklumat keperluan pelanggan** termasuk kaedah pengumpulan dan penyimpanan data juga dibuat oleh UiTMCS (**Bukti 3.2.2**). Pelanggan BT UiTMCS adalah terdiri dari **Pelanggan Dalam** iaitu staf dan pelajar, manakala **Pelanggan Luar** merangkumi pihak industri, badan profesional, agensi kerajaan, syarikat swasta, sekolah, media, alumni, komuniti setempat, universiti, pihak kerajaan negeri Sarawak dan komuniti antarabangsa. **Pengenalpastian pelanggan** BT ini membolehkan UiTMCS **menjayakan objektif setiap projek/program/aktiviti BT** (**Bukti 3.2.3**) dan memenuhi keperluan pelanggan. Ianya **dibincangkan** di dalam mesyuarat di peringkat kampus seperti JKEN, MPD, Retreat PS serta mesyuarat bahagian/unit (**Bukti 3.2.3**).

UiTMCS sentiasa mengambil **pendekatan proaktif** dalam menguruskan operasi termasuk tumpuan pelanggannya. **Pengenalpastian profil kumpulan sasaran** pelanggan BT dibuat **berpandukan** pelan tindakan dan pelaksanaan OS sejajar dengan PS2021-2025 dan PS UiTM 2025. United Nations SDG2030 dan Sarawak Digital Economy Blueprint 2030 merangkumi Post Covid-19 Development Strategy 2030 juga **dijadikan panduan** bagi memastikan penyediaan akses kepada peluang ekonomi dan perkhidmatan sosial melalui **kelestarian strategi Education and Human Capital Development** (**Bukti 3.2.4**). Kepimpinan UiTMCS fokus kepada **kelebihan, kelemahan, peluang dan cabaran** berkaitan pelanggan BT dalam Penyampaian Perkhidmatan. Ianya dikenal pasti melalui hubungan erat serta maklum balas yang diperolehi daripada pelanggan. **Kehendak pelanggan dikenal pasti** sebagai **tanda aras pencapaian objektif BT**. Penetapan kumpulan sasaran pelanggan BT dibuat melalui **perancangan** yang bermula dengan **pengenalpastian profil** dan keperluan pelanggan UiTMCS.

Perancangan pelanggan BT membolehkan UiTMCS mendapat **maklumat berkaitan kumpulan sasaran BT** dan menentukan fokus **keberhasilan penyampaian perkhidmatan**. Pemeriksaan bakat, kecemerlangan akademik, peningkatan keserjanaan staf, kebolehpasaran graduan, penjana pendapatan dan indeks kegembiraan dilaksanakan oleh UiTMCS untuk **meningkatkan kualiti** perkhidmatan dan penyampaian kepada pelanggan (**Bukti 3.2.4**). **Perancangan pelanggan** BT dibuat **secara sistematik** menggunakan **Model PDCA** (**Bukti 3.2.5**). Model ini bermula dengan **penetapan matlamat** untuk memastikan **kepuasan pelanggan yang optimum**. **Pelaksanaan berkesan** dibuat dengan memastikan kebaikan, ganjaran dan kepuasan hati pelanggan BT. **Pemetaan pelanggan** dibuat setelah keperluan dikenal pasti dengan pencapaian KPI, sumber manusia sedia ada UiTMCS dan kebaikan/ganjaran tumpuan pelanggan supaya ianya **lebih sistematik dan memenuhi keperluan** (**Bukti 3.2.5**).

UiTMCS menggunakan **pendekatan bersepadu dan inovatif** bagi menjamin **kemantapan penyampaian perkhidmatan secara berterusan**. Inisiatif **World Beaters** dan **#Youmatter** diguna pakai dalam memastikan **pencapaian cemerlang akademik pelajar** dan bergraduasi dengan **HPNG melebihi 3.50 dan Graduate on Time (GoT)**. Pendekatan **Segulai Sejalai** melibatkan semua Bahagian/Unit diaplikasi untuk **mendokong proses penyampaian perkhidmatan utama PdP**. BPF dipertanggungjawabkan menyediakan dan memastikan **infrastruktur PdP yang kondusif dan selamat**. PTAR menyediakan **sumber rujukan berbentuk fizikal dan digital yang terkini dan relevan**. Bahagian Pentadbiran pula memastikan sumber manusia UiTMCS melibatkan **staf akademik dan bukan akademik adalah mencukupi dan kompeten** (**Bukti 3.2.5**). BHEAA UiTMCS sentiasa menggalakkan para pensyarah untuk mengambil **inisiatif dalam PdP** mengikut keperluan semasa.

GENERAL NOTE:

1. [K0018_T01_TB02_20241_UiTMCS Bukti 3.2.1.pdf](#)
2. [K0018_T01_TB02_20242_UiTMCS Bukti 3.2.2.pdf](#)
3. [K0018_T01_TB02_20243_UiTMCS Bukti 3.2.3.pdf](#)
4. [K0018_T01_TB02_20244_UiTMCS Bukti 3.2.4.pdf](#)
5. [K0018_T01_TB02_20245_UiTMCS Bukti 3.2.5.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengurusan UiTMCS sentiasa mengutamakan **maklum balas pelanggan** BT melalui penambahbaikan yang berterusan dalam usaha memastikan **penyampaian perkhidmatan** yang berkesan bagi meningkatkan kualiti penyampaian. **Pengumpulan dan penyimpanan data** pelanggan diurus dengan baik dan **disimpan secara sistematik** oleh BHEAA, BHEP, PJI, BPF, Infostruktur ICT, PTAR, Pejabat Bendahari, Bahagian Pentadbiran dan UKK. **Pengenalpastian profil, keperluan pelanggan** serta **kaedah pengumpulan dan penyimpanan data pelanggan** merangkumi laporan dan maklum balas pelaksanaan program/projek, data pelunjuran pengambilan pelajar dan borang kaji selidik (**Bukti 3.3.1**).

Pengenalpastian data dan keperluan pelanggan diperoleh melalui **maklum balas, cadangan, komen atau aduan** yang diterima melalui pelbagai saluran seperti **e-Aduan, eServQ, Library Customer Feedback System, e-mel dan borang maklum balas pelanggan (Google Form)**. Data diterima akan dianalisis secara terperinci untuk **pelaporan berkala** semasa **mesyuarat pengurusan** bagi tujuan **pemakluman dan penambahbaikan perkhidmatan**. **Bukti 3.3.2** menerangkan **kaedah pengumpulan maklumat** keperluan pelanggan UiTMCS dalam BT.

UiTMCS sentiasa mengutamakan **kepuasan hati pelanggan** dan perkara ini boleh dicapai dengan **memenuhi keperluan mereka** dengan sebaiknya. **Maklum balas pelanggan** yang diterima akan **diteliti dan diambil tindakan** dengan segera oleh pegawai yang bertanggungjawab. Ini menunjukkan bahawa maklum balas mereka didengari dan dilayani. **Keyakinan pelanggan** kepada perkhidmatan universiti turut ditingkatkan.

UiTMCS turut **cakna terhadap tahap kepuasan hati staf** ia menyumbang kepada kejayaan keseluruhan universiti. Staf yang berpuas hati dengan persekitaran kerja, cenderung **berprestasi lebih baik** dan menyediakan perkhidmatan pelanggan yang berkualiti. UiTMCS telah melaksanakan kajian **Happiness Index secara berkala** untuk memahami bagaimana perasaan staf tentang pekerjaan mereka, tempat mereka bekerja, dan peranan mereka dalam institusi. Hasil daripada kajian, beberapa langkah telah diambil sebagai tindakan bagi **meningkatkan kepuasan hati pelanggan** di kalangan staf. Langkah-langkah yang telah diambil termasuk **penggiliran tempat kerja** antara Bahagian/Unit di UiTMCS serta **galakan kepada staf yang berkecualan untuk kenaikan pangkat**. Selain itu, setiap tahun UiTMCS melalui Bahagian Pentadbiran telah **mencalonkan beberapa staf sebagai penerima anugerah dan pingat kebesaran negeri dan kebangsaan (Bukti 3.3.3)**.

UiTMCS amat komited dalam memastikan **keperluan dan kepuasan pelajar** dititikberatkan dalam penyampaian perkhidmatan. **Pengenalpastian data** maklum balas ini diperolehi melalui **penilaian SuFO** yang menggambarkan tahap kepuasan pelajar terhadap pensyarah yang mengajar. Markah penilaian SuFO yang baik akan menyumbang kepada **kemampuan prestasi universiti** dari segi **kredibiliti pensyarah** dan peningkatan kepada **peratusan pelajar mendapat ANC dan AD**. Penilaian maklum balas berkaitan pengajaran dibuat melalui **PROPENS** untuk memastikan **kualiti penyampaian pensyarah di tahap yang optimum (Bukti 3.3.4)**.

BHEAA mengguna pakai keberhasilan **Academic X Factor** yang memberi fokus kepada pencapaian akademik pelajar **bergraduat dalam tempoh (Graduate on Time)**. Ini dilaksanakan dengan memastikan semua **keperluan PnP** dipenuhi seperti **akses internet, fasiliti kuliah, bahan rujukan dan kemudahan penginapan**. Sokongan dari **BPF, PTAR, Infostruktur ICT, dan BHEP** membantu pencapaian kepuasan hati pelanggan BT. Contohnya, eServQ digunakan untuk mendapatkan maklum balas BT aktiviti/program pelajar. **UiTMCS juga proaktif dalam memperluaskan perkhidmatan** kepada pelanggan dengan menambah baik

sistem pendataan kolej keuamahan, **SCORE System** yang memudahkan urusan pendataan dan mesra pelanggan. Secara tidak langsung ini telah meningkatkan kepuasan hati pelanggan dan mengurangkan peratusan aduan untuk perkhidmatan kolej kediaman di UiTMCS (Bukti 3.3.5).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_T01_TB03_20241_UiTMCS Bukti 3.3.1.pdf](#)
2. [K0018_T01_TB03_20242_UiTMCS Bukti 3.3.2.pdf](#)
3. [K0018_T01_TB03_20243_UiTMCS Bukti 3.3.3.pdf](#)
4. [K0018_T01_TB03_20244_UiTMCS Bukti 3.3.4.pdf](#)
5. [K0018_T01_TB03_20245_UiTMCS Bukti 3.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

UiTMCS melaksanakan **tumpuan pelanggan BT** secara **sistematik dan menyeluruh** merangkumi ketiga-tiga kampus Samarahan, Samarahan 2 dan Mukah. **Kepuasan hati pelanggan** boleh dicapai dengan **memenuhi keperluan dan ekspektasi**. Keperluan pelanggan dikenal pasti melalui maklumat yang diperolehi dari **maklum balas, cadangan dan aduan** yang diterima. Pemantauan tumpuan pelanggan dibuat melalui **pelbagai kaedah** demi memastikan **pencapaian sasaran** ditetapkan. **Pemantauan** melalui **pelaporan, penilaian dan analisis** dilaksanakan secara berterusan, contohnya, pelaporan dalam **JKEN, MPD, MKSP** dan **mesyuarat Fakulti/Bahagian/Unit**. **PS UiTMCS** yang dijadikan rujukan mempunyai 3 peringkat pelan pemantauan: **Universiti, Cawangan dan Bahagian (Bukti 3.4.1.1)**. **BHEAA UiTMCS** sentiasa **memantau** proses berkaitan BT terutama **PdP** dengan menggunakan **Dashboard BHEAA, PROPENS dan SuFO** bagi memastikan **pencapaian objektif** yang ditetapkan. Aktiviti PdP melibatkan Pelanggan Dalaman dijalankan dengan **perancangan sumber manusia** yang **berkelayakan dan kompeten** dengan sokongan dari **Bahagian Pentadbiran**. **Pemantauan** dilaksanakan dengan kaedah **Traffic Light Management System (TLMS)** bagi memastikan kecukupan sumber manusia (**Bukti 3.4.1.2**).

Prasarana mencukupi dan kondusif bagi keperluan pelanggan BT dapat dijamin dengan adanya **pemantauan fasiliti infrastruktur dan infostruktur secara berkala**. BPF memastikan setiap kerja/program yang dilaksanakan bersesuaian dengan **perancangan dan piawai** ditetapkan untuk memastikan **tahap keselamatan fasiliti** agar tidak mengganggu **operasi utama** melalui **Portal Sistem Pengurusan Fasiliti**. **PTAR** melaksanakan **pemantauan bahan PdP** bagi memastikan **ketersediaan dan sentiasa terkini** untuk memenuhi **keperluan pelanggan (Bukti 3.4.1.3)**. Pejabat Bendahari melaksanakan **pemantauan pendapatan dan perbelanjaan BT** berpandukan **piawaian LRQA ISO9001:2015** bagi menjamin tahap kepuasan hati pelanggan yang optimum.

Kaedah pemantauan di UiTMCS memastikan **kawalan kualiti, keberkesanan dan keberhasilan** tumpuan pelanggan BT di tahap **cemerlang**. BHEP menggunakan **e-Reporting, eServQ, dan SKOre** untuk memantau **penyampaian perkhidmatan** kepada pelanggan. **Bahagian Infostruktur ICT** menggunakan **IREMS dan COLMAS**. **Pemantauan berpusat** di peringkat UiTMCS dilaksanakan menggunakan **e-War Room**, di mana semua Bahagian/Unit mengemas kini **data penting untuk pencapaian objektif BT secara berterusan dan menyeluruh (Bukti 3.4.1.4)**. Hasil pemantauan digunakan untuk **tindakan kaji semula pengurusan serta penambahbaikan berterusan (Bukti 3.4.1.5)**. **Manfaat** yang diperolehi dari pelaksanaan tumpuan pelanggan adalah **jalanan kerjasama, peningkatan ilmu dan kepakaran, kebolehpasaran graduan serta sumber ekonomi** bagi memenuhi **keperluan secara optimum**.

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_T01_TB04_TC01_20241_UiTMCS Bukti 3.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018_T01_TB04_TC01_20242_UiTMCS Bukti 3.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018_T01_TB04_TC01_20243_UiTMCS Bukti 3.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018_T01_TB04_TC01_20244_UiTMCS Bukti 3.4.1.4.pdf](#)
5. [K0018_T01_TB04_TC01_20245_UiTMCS Bukti 3.4.1.5.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kejayaan **pencahapan maklum balas pelanggan** BT semestinya ada melibatkan **risiko** yang boleh menghalang **proses utama** Penyampaian Perkhidmatan iaitu **pencahapan kecemerlangan akademik, inisiatif penyelenggaraan BPF dan bilangan staf akademik** mendapat pengiktirafan badan profesional (**Bukti 3.4.2.1**). **Risiko lazim** BT yang dihadapi adalah **peratus kecemerlangan akademik** pelajar yang GoT, **peratus kebolehpasaran graduan**, sukar mendapatkan **tajaan/sumber kewangan** yang diperlukan, **peratus indeks kegembiraan**, kurang jumlah **penyertaan aktiviti/program/projek**, **gangguan jaringan hubungan dan kehendak perundangan**. Contohnya, peratus pencahapan kecemerlangan akademik pelajar terganggu kerana **proses PdP** yang tidak memuaskan, **infrastruktur kurang kondusif** dan staf yang **kurang kompeten**. Kemudahan dan sokongan sedia ada di dalam kampus turut mempengaruhi tahap kepuasan hati pelanggan termasuk **bahan rujukan terkini, fasiliti sukan dan rekreasi, bantuan kebajikan dan akses internet**. Aktiviti/program/projek yang tidak mendapat jumlah peruntukan yang mencukupi mengganggu pelaksanaan dan kepuasan hati pelanggan turut menurun (**Bukti 3.4.2.2**).

Pihak pengurusan UiTMCS mengambil berat tentang **pengurusan risiko** dan mewujudkan **Unit Pengurusan Risiko UiTMCS**(**Bukti 3.4.2.3**). Kepimpinan UiTMCS terlibat secara langsung dalam **pemantauan dan pengenalpastian risiko** BT. Pengurusan Risiko bagi tumpuan pelanggan UiTMCS merangkumi kedua-dua kategori Pelanggan Dalaman dan Luaran. Risiko dikenal pasti menggunakan **Daftar Risiko UiTMCS** yang merangkumi **kategori, tahap serta pelan tindakan** terhadap setiap risiko(**Bukti 3.4.2.4**). Risiko yang boleh menjejaskan **penglibatan pelanggan** BT serta **pencahapan perancangan** didaftarkan dan dijadikan sebagai **rujukan dan rekod bagi menjamin kawalan dan pencegahan risiko**. Ia membolehkan UiTMCS membuat **perancangan awal langkah mitigasi** dan tindakan pembetulan mengikut **kategori dan tahap risiko** bagi mengurangkan impak yang **melibatkan kos, menjejaskan reputasi serta operasi** BT.

Komunikasi yang berkesan dengan pelanggan melalui **mekanisme bersesuaian** membantu menangani risiko. **Mekanisme berkomunikasi** dengan pelanggan dikenal pasti awal bagi mengurangkan risiko seperti maklum balas tidak diterima, tidak diambil tindakan mengikut tempoh ditetapkan dan pemakluman penerimaan maklum balas tidak dibuat. Risiko sebegini akan **menjejaskan hubungan** dengan pelanggan serta **menjejaskan imej dan kredibiliti UiTMCS**. **Pegawai bertanggungjawab** menguruskan maklum balas yang diterima mengikut **prosedur** dalam masa yang ditetapkan. Ini menjamin **kepuasan hati pelanggan** dan **mengurangkan risiko** yang boleh menjejaskan **pencahapan maklum balas pelanggan**(**Bukti 3.4.2.5**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_T01_TB04_TC02_20241_UiTMCS Bukti 3.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018_T01_TB04_TC02_20242_UiTMCS Bukti 3.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018_T01_TB04_TC02_20243_UiTMCS Bukti 3.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018_T01_TB04_TC02_20244_UiTMCS Bukti 3.4.2.4.pdf](#)
5. [K0018_T01_TB04_TC02_20245_UiTMCS Bukti 3.4.2.5.pdf](#)

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan Kanan UiTMCS mengaplikasikan **pendekatan PDCA** dalam pengurusan operasi BT. **Perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan langkah penambahbaikan** membenarkan operasi dilaksanakan dengan **efektif dan efisien**. **Majlis Amanat Rektor** diadakan di awal tahun melibatkan warga staf dan MPP menyampaikan **hala tuju** dari **Kepimpinan Kanan UiTMCS** berkaitan operasi BT serta **aktiviti/program/projek yang dijalankan** melibatkan UiTMCS (**Bukti 3.4.3.1**). **Analisis** melalui hasil tindakan **penambahbaikan prestasi** dilaksanakan melalui **Semakan Perancangan Strategik**, pembentangan laporan semasa mesyuarat **JKEN, MPD dan mesyuarat di peringkat Bahagian/Unit**. **Laporan aduan pelanggan dianalisis, dibenteng** dalam mesyuarat dan tindakan penyelesaian dibincang bagi **mengatasi risiko** serta mengurangkan **impak terhadap reputasi, operasi dan kewangan**. **Dashboard pencapaian Bahagian/Unit** digunakan untuk **memantau dan mendapatkan data** bagi memastikan **analisis** dibuat dengan tepat bagi menjamin **keperluan pelanggan BT dipenuhi secara optimum**(**Bukti 3.4.3.2**).

Hasil dari analisa tumpuan pelanggan, **Kepimpinan Kanan UiTMCS sentiasa menggalakkan** penglibatan staf dalam **meningkatkan kepakaran** serta aktiviti berkaitan **jaringan industri**. **Ganjaran** berupa pengiktirafan dibuat melalui laman web UiTMCS, e-mel ucapan penghargaan atas pencapaian, dan pengiktirafan berupa sijil dan wang **ganjaran semasa sambutan Hari Inovasi peringkat UiTMCS**(**Bukti 3.4.3.3**). **Amalan penambahbaikan** berterusan sepanjang pembelajaran berbentuk latihan/kursus di UiTMCS berjaya **mendidik para pelajar** mengenai sahsiah/etika pemakaian profesional yang sesuai dipraktikkan terutama di alam pekerjaan dan **pengetahuan berkaitan keusahawanan**. Latihan diadakan melibatkan pelajar melalui **persatuan pelajar** mengikut program yang sedia ada di UiTMCS. **Maklum balas** diterima dari **industri dan majikan** dianalisis untuk tindakan penambahbaikan. **Mesyuarat bersama pihak industri** membolehkan maklum balas diterima dan diambil tindakan segera(**Bukti 3.4.3.4**).

Analisis juga dilakukan melalui **pelaporan program** secara bulanan oleh Ketua Unit/Ketua Bahagian/KPP dan ianya dibincangkan dalam mesyuarat seperti **JKEN, MPD dan Mesyuarat Staf Akademik**. **Mesyuarat MKSP** diadakan sekali setahun bagi **membenteng Objektif Kualiti UiTMCS**, hasil dapatan **Audit Dalam** berkaitan operasi serta mengenal pasti tindakan **pembetulan dan penambahbaikan** yang perlu diambil oleh Bahagian/Unit/Fakulti. Tindakan pembetulan dan penambahbaikan yang dibincang merujuk kepada risiko berkaitan bagi menentukan **tempoh tindakan** perlu diambil. **Hasil dari analisis** memastikan tindakan **penambahbaikan** dikenal pasti dengan baik dan **meningkatkan pencapaian prestasi BT**(**Bukti 3.4.3.5**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_T01_TB04_TC03_20241_UiTMCS Bukti 3.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018_T01_TB04_TC03_20242_UiTMCS Bukti 3.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018_T01_TB04_TC03_20243_UiTMCS Bukti 3.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018_T01_TB04_TC03_20244_UiTMCS Bukti 3.4.3.4.pdf](#)
5. [K0018_T01_TB04_TC03_20245_UiTMCS Bukti 3.4.3.5.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Keberkesanan tindakan dari **Penyampaian Perkhidmatan** UiTMCS menghasilkan **jaringan kerjasama** erat dengan pelanggan dalaman atau luaran serta **meningkatkan kepercayaan dan keyakinan**. Ini dibuktikan dengan **peningkatan jumlah staf berkelayakan dan jumlah enrolmen pelajar S&T**. Jumlah staf dijemput sebagai **Pakar Rujuk, Pemeriksa Luar, Penasihat Program, Keynote Speaker, dan Juri** menunjukkan peningkatan.

Program/projek/aktiviti berkaitan jaringan industri mewujudkan jalinan kerjasama baik dengan **pihak berkepentingan**(Bukti 3.5.1).

Pendekatan, perluasan dan pembelajaran terhadap tumpuan pelanggan oleh UiTMCS telah **menghasilkan inovasi** melalui **amalan dan pembudayaan**. Kepimpinan Kanan UiTMCS memberi **galakan secara berterusan** kepada warga dalam **membudayakan kecemerlangan, kreativiti dan inovasi**. Projek bersama SFS diadakan setiap tahun melalui projek SFC dan IRSDA hasil dari jalinan kerjasama erat dan berkesan dengan pelanggan industri. **Kerjasama secara berterusan** terhasil dan membantu kampus lain melalui **pemindahan ilmu** berbentuk sesi perkongsian ilmu(Bukti 3.5.2). **Penyimpanan profil pelanggan** dalam Direktori Staf di laman sesawang membuktikan **integrasi hasil dari tumpuan pelanggan**. Ini membenarkan pelanggan yang berkepentingan **mengakses maklumat kepakaran**. UiTMCS turut menjadi pusat **rujukan dan penandaarasan** untuk **khidmat kepakaran** dari pihak industri dan komuniti. Kepercayaan dari pelanggan mewujudkan **Makmal Analisis Halal** yang pertama di Borneo. Integrasi turut dilaksanakan di peringkat antarabangsa melalui Projek Erasmus.

Sistem Alumni UiTMCS dibangunkan hasil integrasi pelanggan bagi mengumpul **data terkini alumni** dan memberi manfaat dari segi **jaringan hubungan, kolaborasi dan ruang hebahan**. Penubuhan **Tabung Seri Kenyalang(TSK)** bagi tujuan **bantuan kepada pelajar** kurang berkemampuan meningkatkan tahap kepuasan pelanggan BT. **Jalinan hubungan dengan alumni/industri/komuniti** yang erat hasil dari tumpuan pelanggan memberi manfaat dalam menambah dana TSK(Bukti 3.5.3). **Inovasi sistem** secara dalam talian di **BHEAA dan BHEP UiTMCS** mewujudkan sistem **eReporting, SKOre, eServQ, Exam Analyzer dan Measure-IT**. (Bukti 3.5.4).

Inisiatif pengumpulan data penglibatan staf dalam program/projek mewujudkan **e-Direktori PJI** sebagai rujukan pihak industri dan berkepentingan. **Facebook Rektor UiTMCS** digunakan untuk berhubung dan mendapatkan maklum balas pelanggan(Bukti 3.5.5). BPF menghasilkan **Periksa&Baiki** bagi **menangani risiko berkaitan infrastruktur** merangkumi pemantauan mingguan bagi mekanikal, elektrik dan landskap. Keberkesanan integrasi mewujudkan **profil pelanggan, penyebaran dan pengemaskinian maklumat pelanggan**, membantu **kajian semula KPI** dan memudahkan hubungan dengan pelanggan BT.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_T01_TB05_20241_UiTMCS Bukti 3.5.1.pdf](#)
2. [K0018_T01_TB05_20242_UiTMCS Bukti 3.5.2.pdf](#)
3. [K0018_T01_TB05_20243_UiTMCS Bukti 3.5.3.pdf](#)
4. [K0018_T01_TB05_20244_UiTMCS Bukti 3.5.4.pdf](#)
5. [K0018_T01_TB05_20245_UiTMCS Bukti 3.5.5.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengukuran dan analisis data memainkan peranan yang penting bagi sesebuah organisasi dalam memastikan **OS yang dirancang adalah realistik dan dapat dicapai**. Unit PSTU UiTMCS diberi tanggungjawab yang besar dalam merancang, melaksana, memantau dan menambah baik **tindakan pengukuran data** bagi semua PTJ, terutama BT yang dipilih.

Item ukuran yang digunakan bagi mengukur pencapaian BT **diselaraskan dengan OS** yang telah dikenal pasti dan disesuaikan **dengan instrumen pengukuran** bagi memastikan data yang diperolehi adalah sah, boleh dipercayai dan boleh digunakan. Oleh itu, **perancangan** dalam menentukan **instrumen pengukuran** dapat membantu menyediakan kerangka kerja bagi **menghubungkan matlamat OS BT** sebagai pemakluman yang pengukuran telah dibuat serta dapat memaklumkan strategi dan pelaksanaan keputusan.

Semua PTJ di UiTMCS **mengamalkan instrumen-instrumen dalam talian** untuk mencapai BT bagi membantu **memudahkan pemantauan dibuat secara berkala** serta sentiasa **menambah baik** pengukuran dan analisis data. Ia membantu dalam **penilaian pencapaian KPI dan PI BT** serta memudahkan **perbandingan pencapaian semasa**. Hasil **pemantauan** dengan menggunakan instrumen-instrumen ini juga **memberi peluang** kepada unit dan bahagian PTJ UiTMCS **berkongsi data hasil analisis** dan boleh saling menyemak di antara satu sama lain.

Pelaksanaan pengukuran data dibuat oleh UiTMCS secara **berterusan sepanjang tahun**. Ianya dilaksanakan mengikut **kekerapan yang telah dijadualkan** dan dalam tempoh masa yang telah ditetapkan. Data yang diperolehi **dianalisis dan tindakan segera** perlu diambil untuk **penambahbaikan berterusan** yang dicadangkan kepada setiap PTJ terutama bagi **menjayakan OS BT**.

Risiko berkaitan proses pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan perlu **dikenal pasti dengan teliti**. Risiko-risiko yang dikenal pasti adalah instrumen yang sedia ada mungkin tidak disebar luas, maklumat data yang diperolehi tidak relevan, data yang tidak dikemas kini, dan keselamatan serta kerahsiaan data. **Instrumen yang kurang relevan** juga perlu dikenal pasti, sama ada dihentikan penggunaannya atau ditambah baik dari semasa ke semasa. **Langkah-langkah pencegahan dan tindakan lain yang bersesuaian** harus diambil bagi mengurangkan atau meminimumkan risiko-risiko tersebut.

Langkah-langkah penambahbaikan yang dicadangkan adalah **berdasarkan kepada analisis data**. Hasil analisis data serta tindakan yang diambil, **dibentang dan dikongsi** di dalam **pelbagai mesyuarat** di peringkat unit, bahagian dan pengurusan UiTMCS bagi **membincangkan tindakan** seterusnya yang perlu diambil. Selain itu, **perkongsian maklumat** kepada semua staf, pelajar dan pihak luar dilakukan dari semasa ke semasa melalui e-mel, laman web UiTMCS dan saluran media sosial seperti Facebook. **Langkah pencegahan lain** yang digunakan adalah **mengehadkan akses sistem atau aplikasi** kepada pegawai tertentu sahaja.

Pembudayaan pengukuran data dengan menggunakan instrumen telah mencetus evolusi instrumen pengukuran dalam **menambah baik pengumpulan data**. Instrumen-instrumen pengukuran yang pada mulanya menggunakan kaedah manual telah dinaik taraf ke dalam talian. Instrumen-instrumen yang berkenaan telah **disebar luas penggunaannya kepada semua PTJ UiTMCS**, membolehkan data diakses dan dikongsi bersama terutama dengan pihak pengurusan.

UiTMCS sebagai sebuah organisasi yang mampan mempunyai **pelbagai pendekatan utama dan sokongan** bagi mengukur pencapaian prestasinya. **Pembudayaan penggunaan pengukuran** ini memastikan data dalam sistem adalah **terkini dan lengkap, serta boleh**

diakses dan dikemas kini pada bila-bila masa. Ini dapat dibuktikan dengan wujudnya **sistem bersepadu**, bertujuan untuk memudahkan pengurusan data dan pelaporan di peringkat pengurusan.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCS amat **menekankan kepentingan pengurusan data secara komprehensif** dalam mencapai OS BT bagi memastikan perancangan BT yang dibuat adalah **tepat untuk mencapai pelaporan hasil** yang dirancang dalam perancangan strategik. UiTMCS turut memastikan setiap **tindakan dan aktiviti yang dijalankan mencapai sasaran objektif** dengan melakukan proses pengukuran untuk **setiap keberhasilan** yang dirancang.

Unit PSTU bertanggungjawab menganjurkan **Retreat Perancangan Strategik UiTMCS** yang telah diadakan pada **14 dan 15 Mac 2024** bagi mengkaji semula dan membuat pindaan pelan tindakan UiTMCS 2020-2025 dengan **mengambil kira KPI Pelan Strategik UiTM 2021-2025** bagi **memastikan kesetaraan (Bukti 4.2.1)**. Setiap PTJ dikehendaki **menyemak inisiatif strategi untuk menilai penambahbaikan** yang perlu dilakukan. Mesyuarat di peringkat pengurusan eksekutif dan dalaman, khususnya JKEN dan MPD turut **membincangkan perancangan BT. Pengukuran utama** bagi pelaporan keseluruhan Bahagian/Unit dilaksanakan melalui **e-War Room UiTMCS** yang dikawal selia oleh Pejabat Rektor (**Bukti 4.2.2**). **Proses pengukuran dibuat secara komprehensif** melibatkan semua peringkat di dalam kampus. **Pelaporan aktiviti dan pengumpulan data** dilakukan oleh staf yang dipertanggungjawabkan sebagai pegawai data di peringkat bahagian dan unit.

Item ukuran bagi pencapaian OS diterjemahkan dalam bentuk **petunjuk prestasi** yang dikenal pasti sepertimana yang digariskan dalam perancangan strategik. OS yang berkaitan dengan BT adalah seperti berikut:

- Mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan (OS-5), dan
- Mengawal selia amalan kewangan secara efektif ke arah kemampanan organisasi (OS-10).

Item pengukuran yang membantu **mencapai OS-5** merupakan bilangan program berkaitan patriotisme dan inisiatif ESI-iDART. **Pengukuran dilaksanakan** melalui pengumpulan pelaporan aktiviti yang **dikumpul di dalam instrumen utama pelaporan aktiviti pelajar, e-Reporting** yang berpusat di BHEP UiTMCS (**Bukti 4.2.3**). Ia turut **dilaporkan** di dalam Mesyuarat BHEP dan MPD. BHEP khususnya, UKP bertanggungjawab **melaksanakan** program kepimpinan pelajar yang menghasilkan pelajar bercirikan **keberhasilan Kenyalang Champion melalui inisiatif World Beaters dan #kamipeduli**. Pengukuran juga dibuat melibatkan **prestasi pelajar dalam bidang akademik** yang menyokong inisiatif **World Beaters dan Academic X Factor** dan **peratusan pelajar yang mendapat AD dan GoT**.

Item pengukuran bagi **mencapai OS-10** merupakan **penjanaan pendapatan** Kumpulan Wang Amanah Kampus dan Wang Pengurusan yang menyokong inisiatif **3J(Jana, Jimat, Jariah)**. **Inisiatif 3J** diperkenalkan oleh UiTMCS merangkumi **pelbagai bentuk inisiatif** dari aspek pengurusan aset, latihan dan pendidikan, tabung kebajikan dan pengkomersialan produk. **Pengukuran dilaksanakan** melalui laporan kewangan yang **dipusatkan secara dalam talian** melalui **Sistem FAIS(Financial Accounting Integrated System)**. **Pengumpulan data pelaporan kewangan** dibuat secara dalam talian melalui aplikasi **Google Drive** yang dikendalikan oleh Pejabat Bendahari UiTMCS (**Bukti 4.2.4**).

UiTMCS turut **mengguna pakai pencapaian tema strategik yang berkaitan dengan BT** iaitu Turning Globally Marketable Staff. **Item pengukuran** yang membantu pencapaian tema strategik ini adalah **bilangan staf yang memiliki kepakaran keusahawanan**. Ia diletakkan di bawah tanggungjawab Unit MASMED dan Unit Tunas Usahawan (dahulu dikenali sebagai Tunas Mekar) di bawah BPJI yang berfungsi menjalankan **aktiviti pembangunan keusahawanan bumiputera** yang berilmu dan berdaya saing di kalangan pelajar dan graduan, serta dilaporkan dalam **Laporan Tahunan BPJI (Bukti 4.2.5)**. **Pengukuran turut dibuat berdasarkan senarai pakar rujuk UiTMCS** yang disimpan oleh Unit Pembangunan Sumber Manusia.

GENERAL BOND:

1. [K0018_A01_AB02_20241_UiTMCS Bukti 4.2.1.pdf](#)
2. [K0018_A01_AB02_20242_UiTMCS Bukti 4.2.2.pdf](#)
3. [K0018_A01_AB02_20243_UiTMCS Bukti 4.2.3.pdf](#)
4. [K0018_A01_AB02_20244_UiTMCS Bukti 4.2.4.pdf](#)
5. [K0018_A01_AB02_20245_UiTMCS Bukti 4.2.5.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengurusan data yang teratur dan efektif adalah faktor utama dalam **mengukur pencapaian BT UiTMCS**. UiTMCS menggunakan **kaedah pengumpulan maklumat dan rekod melalui pendigitalan proses dan pelaporan**, termasuk penggunaan Google Form dan Google Drive untuk **penyimpanan data**. Kaedah ini melibatkan **pengintegrasian semua Bahagian dan Unit** di UiTMCS dan **dipusatkan di e-War Room**.

e-Reporting merupakan **instrumen secara dalam talian** yang dibangunkan oleh BHEP untuk mengumpul pelaporan aktiviti pelajar. **e-Reporting** diperkenalkan pada tahun 2019 melalui HEP-i iaitu kumpulan KIK BHEP, bertujuan bagi **memudahkan proses kerja pelaporan aktiviti pelajar secara digital** dikenali sebagai Inisiatif Data Aktiviti Pelajar (i-DAPs). **Data yang dikumpul** melibatkan maklumat pelapor, aktiviti, peserta, impak aktiviti dan gambar perlu dimasukkan dan dimuat naik ke dalam **e-Reporting** untuk pelaporan penuh aktiviti pelajar. Data ini digunakan untuk **pelaporan, dibentang serta dibincang** dalam **MPBHEP** empat kali setahun (**Bukti 4.3.1**).

Pengukuran penjanaan pendapatan di Kumpulan Wang Pengurusan dan Amanah dibuat melalui instrumen **Database Kewangan, Pejabat Bendahari**. Pejabat Bendahari memperolehi data kewangan melalui **Financial Accounting Integrated System (FAIS)** dan menggunakan **Google Drive** untuk **pengumpulan data kewangan secara menyeluruh** bagi menggantikan kaedah manual. **Pengumpulan data kewangan kampus** merangkumi laporan PI kewangan, laporan bayaran elaun lebih masa, laporan belanjawan. **Data dikumpul, dikemas kini dan dianalisis** pada setiap bulan dan **dibentang** dalam **JPKA** empat kali setahun (**Bukti 4.3.2**).

BHEAA pula menggunakan **e-Result Exam System (e-Res)** bagi tujuan **pengumpulan data** berkaitan **kecemerlangan akademik pelajar (AD dan GoT)**. Data-data ini melibatkan **markah penilaian dan peperiksaan akhir pelajar** yang dimuat naik ke dalam **e-Res** oleh pensyarah sejeurus selesai peperiksaan akhir pada setiap semester sebelum **dianalisis** dalam Bengkel Analisis Keputusan Peperiksaan. Pihak Jawatankuasa Pengurusan Peperiksaan UiTMCS menggunakan templat **Exam Analyzer** untuk **menganalisis markah peperiksaan berdasarkan 6 KPI Peperiksaan**. Hasil analisis akan **dibentang dan dibincangkan** serta **disahkan** dalam Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Negeri(JAN) (**Bukti 4.3.3**).

Pengukuran bilangan staf yang memiliki **kepakaran keusahawanan** pula dibuat melalui instrumen **Google Form Educator's Entrepreneurial Expert** bagi pengumpulan data kepakaran keusahawanan pensyarah. Data dikumpul adalah maklumat pensyarah, bidang kepakaran dan bukti penglibatan dalam bidang keusahawanan. **Data dikumpul, dikemaskini dan dianalisis** pada **setiap bulan dan dibentang** dalam JKJN dan MBPJI sekurang-kurangnya empat kali setahun (**Bukti 4.3.4**).

Pengukuran pencapaian KPI BT juga dilaksanakan melalui **dashboard** bahagian yang boleh diakses oleh setiap Ketua Bahagian/Unit dan diekstrak bagi **kegunaan pelaporan PTJ** yang lain. **Setiap pencapaian** dalam dashboard ini **dibentang dan dibincangkan** di dalam mesyuarat bahagian masing-masing dan seterusnya **dilaporkan** di dalam MPD serta Mesyuarat Staf Akademik UiTMCS pada setiap semester. Selain itu, **pengukuran bagi hasil tumpuan pelanggan** pula mengguna pakai kaedah **pengumpulan data menerusi** kaedah dalam talian seperti **SuFO, MeasureIT dan Happiness Index** (**Bukti 4.3.5**).

Pencapaian KPI/PI 2023 bagi setiap kampus cawangan diukur melalui sistem **Power BI** di bawah seliaan BTU. Sistem ini turut memaparkan data pencapaian jumlah projek dan aktiviti BT berdasarkan Pelan Tindakan Strategik. Penyelaras Unit Perancangan Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) **mengakses semua data pencapaian KPI/PI** ini untuk **dibentang** di dalam **JKEN** setiap bulan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_A01_AB03_20241_UiTMCS Bukti 4.3.1.pdf](#)
2. [K0018_A01_AB03_20242_UiTMCS Bukti 4.3.2.pdf](#)
3. [K0018_A01_AB03_20243_UiTMCS Bukti 4.3.3.pdf](#)
4. [K0018_A01_AB03_20244_UiTMCS Bukti 4.3.4.pdf](#)
5. [K0018_A01_AB03_20245_UiTMCS Bukti 4.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan pencapaian BT dilaksanakan secara **berkala dan berperingkat** mengikut kekerapan analisis yang telah ditetapkan. **Pemantauan dilakukan melalui pelbagai instrumen setiap bulan** oleh pegawai bertanggungjawab yang terdiri daripada Ketua Bahagian/Unit yang dilantik. **Data yang dikumpul** membolehkan **perbandingan pencapaian dibuat dan penambahbaikan dilakukan**.

Pelaporan aktiviti BT dibuat melalui **e-Reporting, dianalisis dalam SADaC** dan seterusnya **dipantau melalui Dashboard BHEP UiTMCS**. Hasil pemantauan dan analisa data dibentangkan di dalam mesyuarat bahagian sebelum dibentangkan semula di dalam **MPD**. Maklumat ini akan **dikongsi** dengan semua ketua-ketua jabatan yang lain. **Justifikasi ketidakcapaian PTJ** turut dibincangkan serta mengenal pasti langkah tindakan pembedulan dan penambahbaikan (**Bukti 4.4.1.1**).

BHEAA membuat **pemantauan** menerusi **Dashboard Pemantauan Pelaksanaan Closing The Loop-Continuous Quality Improvement (CDL-CQI)**. Ketidakaapaian KPI peperiksaan yang telah **dikenalpasti dan tindakan penambahbaikan** yang dicadang, dibentang serta dibincangkan dalam **mesyuarat Jawatankuasa NoBLE dan MPA** pada setiap semester (**Bukti 4.4.1.2**). Setiap KPP perlu melaksanakan **tindakan penambahbaikan** pencapaian BT di peringkat program masing-masing menerusi inisiatif seperti penganjuran klinik/bengkel pemantapan akademik dan buddy system.

Penyelaras Unit PSTU memainkan peranan dalam memastikan setiap PTJ **melaporkan prestasi** di dalam sistem pelaporan **UiTM Strategic Management System (UiSMS)**. Pegawai yang dilantik bertanggungjawab **mengemaskini pencapaian PI BT** pada setiap bulan dan **diverifikasikan** oleh pegawai PTJ masing-masing. Kesemua data pencapaian yang telah disalurkan oleh setiap PTJ akan **disemak** melalui **sistem Power BI** sebelum laporan pencapaian KPI/PI UiTMCS dan perancangan strategik dijana dan dibentangkan secara bulanan di dalam mesyuarat JKEN bagi **penambahbaikan dan perkongsian maklumat BT** (**Bukti 4.4.1.3**). **Justifikasi ketidakcapaian KPI/PI UiTMCS** turut dibincangkan supaya **tindakan pembedulan dan penambahbaikan** dapat dikenal pasti. **Pemantauan** juga dibuat bagi memastikan tindakan susulan seperti penganjuran **bengkel semakan semula (pertengahan tahun) perancangan strategik** dijalankan untuk mengatasi ketidakcapaian ini (**Bukti 4.4.1.4**).

Data pencapaian BT juga dibentangkan di dalam **Mesyuarat Staf Akademik** sebagai pemakluman dan penghargaan kepada PTJ atas keterlibatan bagi BT. Manakala, **pencapaian prestasi BT** dimaklumkan secara rasmi kepada warga UiTMCS melalui **pelbagai kaedah** termasuk media sosial seperti Facebook Rasmi UiTMCS bagi menggalakkan **penglibatan warga** dalam menyumbang ke arah **pencapaian BT** di masa hadapan (**Bukti 4.4.1.5**).

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_A01_AB04_AC01_20241_UiTMCS Bukti 4.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018_A01_AB04_AC01_20242_UiTMCS Bukti 4.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018_A01_AB04_AC01_20243_UiTMCS Bukti 4.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018_A01_AB04_AC01_20244_UiTMCS Bukti 4.4.1.4.pdf](#)
5. [K0018_A01_AB04_AC01_20245_UiTMCS Bukti 4.4.1.5.pdf](#)
6. [K0018_A01_AB04_AC01_20241_UiTMCS Bukti 4.4.1.1.pdf](#)
7. [K0018_A01_AB04_AC01_20242_UiTMCS Bukti 4.4.1.2.pdf](#)
8. [K0018_A01_AB04_AC01_20243_UiTMCS Bukti 4.4.1.3.pdf](#)

9. [K0018_A01_AB04_AC01_20245_UiTMCS Bukti 4.4.1.5.pdf](#)
10. [K0018_A01_AB04_AC01_20245_UiTMCS Bukti 4.4.1.5.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko yang berkesan amat penting bagi mengenalpasti, menilai serta menangani pengurusan pengetahuan BT. Pegawai bertanggungjawab perlu mengenal pasti kesesuaian data yang dilaporkan dengan menganalisis data tersebut bagi mengelakkan risiko data yang tidak sah dilaporkan.

Risiko yang dikenal pasti adalah instrumen sedia ada tidak diguna pakai secara menyeluruh dan data yang tidak dikemaskini. Laporan berkemungkinan tidak dihantar, menyebabkan data yang dikumpul tidak lengkap. Contohnya, salah satu tindakan penambahbaikan yang diambil oleh BHEP adalah dengan menolak permohonan penganjuran aktiviti oleh PTJ sekiranya laporan tidak dihantar pada semester sebelumnya (Bukti 4.4.2.1).

PTJ perlu melengkapkan laporan sebelum dimasukkan ke dalam sistem masing-masing mengikut spesifikasi sistem yang telah ditetapkan. Namun, terdapat risiko di mana data yang dihantar tidak lengkap, tidak memenuhi kriteria dan lewat. Risiko ini mengakibatkan pencapaian BT rendah dari sepatutnya. Oleh itu, PSTU memberikan peringatan kepada setiap PTJ melalui e-mel dan Whatsapp agar mematuhi tarikh yang telah ditetapkan. Troubleshooting dan perbincangan bersama PTJ yang mempunyai masalah dalam pelaporan juga diadakan. (Bukti 4.4.2.2)

Penggunaan instrumen e-Res adalah terhad disebabkan kerahsiaan dan ketepatan data yang dikumpul. Pemakluman dan peringatan melalui e-mel berkaitan garis panduan dan manual penggunaan instrumen merupakan antara tindakan yang diguna pakai bagi menyebarkan penggunaan yang betul kepada pengguna sekaligus menangani risiko data yang tidak tepat. Contohnya, risiko kesilapan kemasukan markah peperiksaan juga dibincang di dalam MPA sebagai peringatan kepada semua warga pensyarah. Setiap Pegawai Data perlu melampirkan dokumen sokongan bagi tujuan verifikasi data yang dimasukkan dan dikemas kini bagi memastikan kesahihan data yang dikumpul melalui sistem e-War Room (Bukti 4.4.2.3).

Kepentingan penggunaan ID log masuk dan kata laluan oleh pengguna yang dibenarkan sahaja amat dititikberatkan untuk mengurangkan risiko keselamatan dan kerahsiaan data. Bahagian Infostruktur sentiasa mengingatkan warga UiTM melalui perkongsian pekeliling atau poster berkaitan dasar ICT sebagai langkah pencegahan (Bukti 4.4.2.4).

Unit Pengurusan Risiko UiTMCS bertanggungjawab mengenal pasti dan menyediakan Daftar Risiko bagi memastikan pencapaian BT. Salah satu tujuan daftar risiko ini adalah menyediakan kerangka kerja pemulihan perkhidmatan yang komprehensif yang dapat digunakan ketika berlakunya insiden atau krisis berkaitan BT (Bukti 4.4.2.5).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_A01_AB04_AC02_20241_UiTMCS Bukti 4.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018_A01_AB04_AC02_20242_UiTMCS Bukti 4.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018_A01_AB04_AC02_20243_UiTMCS Bukti 4.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018_A01_AB04_AC02_20244_UiTMCS Bukti 4.4.2.4.pdf](#)
5. [K0018_A01_AB04_AC02_20245_UiTMCS Bukti 4.4.2.5.pdf](#)
6. [K0018_A01_AB04_AC02_20241_UiTMCS Bukti 4.4.2.1.pdf](#)
7. [K0018_A01_AB04_AC02_20242_UiTMCS Bukti 4.4.2.2.pdf](#)
8. [K0018_A01_AB04_AC02_20243_UiTMCS Bukti 4.4.2.3.pdf](#)
9. [K0018_A01_AB04_AC02_20244_UiTMCS Bukti 4.4.2.4.pdf](#)
10. [K0018_A01_AB04_AC02_20245_UiTMCS Bukti 4.4.2.5.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTMCS sentiasa **proaktif** dalam memastikan semua **proses pengumpulan data BT dan hasil tindakan dianalisis** untuk penambahbaikan berterusan. **Pelaporan data** daripada instrumen yang berkaitan **dikumpul, dianalisis, dibenteng dan dibincangkan** dalam pelbagai mesyuarat di peringkat Bahagian/Unit dan seterusnya dibenteng semula di MPD yang diadakan 4 kali setahun bagi tujuan pelaporan dan perkongsian maklumat.

Pegawai yang bertanggungjawab terutamanya Penolong Pendaftar berperanan **mengumpul, menganalisis dan mengemaskini data** yang dilapor melalui instrumen masing-masing bagi program/aktiviti/projek BT yang dipilih. **Pengumpulan data** dilakukan setiap bulan melalui **Dashboard Bahagian** masing-masing. Hasil analisis dan pencapaian **dibenteng dan dibincang** di dalam mesyuarat di peringkat Bahagian/Unit. Sekiranya sasaran **belum dicapai**, tindakan konstruktif akan diambil bagi memastikan sasaran dicapai dalam tempoh yang ditetapkan (**Bukti 4.4.3.1**) Hasil analisis serta tindakan yang diambil, **dibenteng dan dilaporkan** di dalam **mesyuarat JKEN dan MPD**, di mana PTJ lain juga **berkongsi maklumat** hasil analisis masing-masing. Sebarang tindakan lanjutan hasil dari MPD dibentengkan di dalam mesyuarat seterusnya (**Bukti 4.4.3.2**).

Penyelaras Unit PSTU dipertanggungjawabkan untuk **memantau pengumpulan data pencapaian secara dalam talian** serta membuat tindakan pembetulan bagi memastikan sasaran KPI BT dicapai. Penyelaras Unit PSTU perlu memastikan **setiap PTJ memuat naik data bulanan** dalam tempoh yang ditetapkan **sebelum dilaporkan** di dalam mesyuarat MPD dan JKEN. **Ketidapcaian KPI BT** disemak semula melalui **pemantauan kemajuan dan pengemaskinian Pelan Tindakan Strategik(SAP)** (**Bukti 4.4.3.3**).

Pencapaian prestasi BT turut **dibentengkan** di dalam **MPD** 4 kali setahun dan **dikaji semula** di dalam **MKSP sekurang-kurangnya sekali setahun (Bukti 4.4.3.4)**. Analisis data, kajian semula dan tindakan penambahbaikan telah membawa kepada **penambahbaikan proses pengumpulan data** merentasi bahagian dan kampus, **Perekodan, penyimpanan, analisis, pelaporan dan perkongsian data** turut diperolehi. Hasil penambahbaikan ini telah membantu **menambah baik** instrumen proses pengumpulan data kepada dalam talian bagi menggantikan kaedah lama iaitu borang secara manual. **Pendigitalan proses** ini memudahkan penyimpanan data **secara sistematik dan berpusat**, membolehkan **perekodan data secara automatik** dan membolehkan **pelaporan dan pemantauan** dilakukan pada bila-bila masa. Secara tidak langsung, data dan hasil analisis dapat **diuruskan dengan cekap dan berkesan** untuk rujukan pihak dalaman dan luaran serta perkongsian maklumat.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_A01_AB04_AC03_20241_UiTMCS Bukti 4.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018_A01_AB04_AC03_20242_UiTMCS Bukti 4.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018_A01_AB04_AC03_20243_UiTMCS Bukti 4.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018_A01_AB04_AC03_20244_UiTMCS Bukti 4.4.3.4.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTMCS menekankan **pembudayaan penambahbaikan berterusan** dalam memastikan **pencapaian BT** kekal cemerlang. **Pelbagai usaha penambahbaikan** melalui **pendigitalan proses kerja** dilaksanakan bagi memastikan semua data yang **relevan dan penting direkod, diukur, dianalisis dan dilaporkan**. Usaha penambahbaikan instrumen-instrumen yang digunakan dibuat secara **berperingkat** bagi memastikan penambahbaikan pengumpulan dan analisis data **sentiasa berterusan**. Instrumen-instrumen yang telah dinaik taraf, penggunaannya **diperluas dan diintegrasikan** ke bahagian dan unit di PTJ UiTMCS.

Instrumen yang telah **dievolusikan** oleh UiTMCS sebagai sebahagian dari pusat pengumpulan data aktiviti BT adalah **e-Reporting, SADA dan Dashboard BHEP**. Data-data yang dikumpul, dimasukkan ke dalam **e-Reporting dan diintegrasikan** di dalam **SADA**. Hasil data dari SADA diekstrak dan dipindahkan ke **Dashboard BHEP UiTMCS**. Sistem ini telah **diperluaskan secara menyeluruh** pada tahun 2021 dan **menjadi amalan semua bahagian** di UiTMCS sehingga kini (**Bukti 4.5.1**).

e-Reporting 3.0 yang dibangunkan oleh BHEP, telah **didaftarkan** ke dalam **Operational Excellence (OE)** pada tahun 2021 (**Bukti 4.5.2**). Ianya telah **digunakan secara meluas** oleh semua PTJ di Kampus Samarahan, Samarahan 2 dan Mukah. Ini telah **menambah baik proses kerja** melalui **pendigitalan** pelaporan dan pengisian maklumat, melibatkan pengurangan dan penjimatan tempoh proses kerja, penjimatan kos, keberhasilan proses yang efektif, memudahkan pemantauan dan pengumpulan rekod serta analisis aktiviti pelajar secara keseluruhan.

Bermula tahun 2023, usaha untuk **mengintegrasikan** pengumpulan data **e-Reporting 3.0 dan sistem PRIME** bagi pengumpulan data aktiviti pelajar yang melibatkan program komuniti telah dijalankan untuk meneruskan **pembudayaan penambahbaikan**. **Penambahbaikan** ini adalah untuk menambah klausa dan kod QR sistem Prime Menu Star Rating pada surat kelulusan aktiviti pelajar bersama **kod QR e-Reporting**. Hasil daripada penambahbaikan ini akan membantu memastikan **keberkesanan pelaporan aktiviti pelajar** secara menyeluruh dan menyumbang kepada pencapaian MyRA dan setara (**Bukti 4.5.3**).

UiTMCS juga telah mengambil inisiatif dengan **mewujudkan pusat pengumpulan data bersepadu** yang dikenali sebagai sistem **e-War Room UiTMCS**. Sistem ini sangat relevan dalam usaha untuk **memusatkan semua data penting** yang tidak hanya berkaitan dengan UiTMCS dan UiTM Shah Alam, tetapi juga semua data yang **berkaitan dan bermanfaat** dari komuniti, kerajaan negeri dan persekutuan serta pihak NGO (**Bukti 4.5.4**).

Sistem e-War Room melibatkan pengumpulan in-house data dari setiap PTJ yang **dilaporkan dan dipaparkan dalam bentuk dashboard**. Pewujudan sistem yang **dikawal selia** oleh Pengurus Data ini bertujuan untuk memudahkan **pengurusan data dan pelaporan** di peringkat pengurusan. **Saranan penambahbaikan** dari Naib Canselor sebelum ini berkenaan **isu verifikasi data** juga telah diambil tindakan bagi memastikan terdapat kesahihan dan pemilikan data oleh setiap PTJ. Oleh yang demikian, setiap kemasukan data oleh Pegawai Data yang telah dilantik di peringkat PTJ dalam **sistem e-War Room** perlu dibuat verifikasi dengan melampirkan **senarai rekod atau data terkini** yang telah disahkan.

Pengerusi Lembaga Pengarah Universiti (LPU), YBhg. Prof. Emeritus Datuk Dr. Raduan Che Rose telah berkesempatan **mengunjungi War Room** semasa lawatan kerja rasmi beliau ke UiTM Cawangan Sarawak pada 15 November 2023 yang lalu. Ketua Unit Kualiti juga telah membuat pembentangan mengenai **sistem e-War Room** yang telah **ditambah baik** semasa sesi lawatan tersebut (**Bukti 4.5.5**).

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_A01_AB05_20241_UiTMCS Bukti 4.5.1.pdf](#)

2. [K0018_A01_AB05_20242_UiTMCS Bukti 4.5.2.pdf](#)
3. [K0018_A01_AB05_20243_UiTMCS Bukti 4.5.3.pdf](#)
4. [K0018_A01_AB05_20244_UiTMCS Bukti 4.5.4.pdf](#)
5. [K0018_A01_AB05_20245_UiTMCS Bukti 4.5.5.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Bahagian Pentadbiran UiTMCS memainkan peranan yang sangat penting dalam proses **pengurusan dan pembangunan sumber manusia secara holistik**. UiTMCS memfokuskan bukan sahaja kecemerlangan kesarjanaan pensyarah, malah peningkatan kemahiran dan pengetahuan di kalangan staf pentadbiran turut diambil kira. UiTMCS PS 2020 - 2025 dan UiTM 2025 Strategic Plan, Rancangan Malaysia ke-12, Post COVID-19 Development Strategy 2030 dan United Nations SDG 2030 dijadikan panduan utama dalam **inisiatif berkaitan BT**. **Perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan sentiasa diambil kira** oleh pengurusan UiTMCS melibatkan semua proses utama pengurusan dan pembangunan sumber manusia.

Staf berkualiti memberi impak besar terhadap **penyampaian perkhidmatan** di universiti. Model Pengurusan dan Pembangunan Strategik Sumber Manusia yang telah dibangunkan oleh UiTMCS dengan menggunakan **pendekatan PDCA** adalah suatu pendekatan yang **komprehensif** untuk memastikan keberhasilan dan peningkatan dalam pengurusan sumber manusia. Pendekatan ini membantu **mengintegrasikan** prinsip-prinsip pengurusan kualiti dengan strategi pembangunan sumber manusia dan pelaksanaan keperluan piawaian kualiti untuk mencapai BT.

Inisiatif-inisiatif yang telah dirancang (**PLAN**) oleh UiTMCS menunjukkan **komitmen kepada peningkatan sumber manusia dan pengembangan organisasi secara menyeluruh** demi mencapai hasrat BT. **Dengan memperkuat struktur organisasi, meningkat daya bakat dan kompetensi staf, serta membentuk budaya kerja yang berprestasi tinggi**, UiTMCS berusaha untuk mencapai kecemerlangan dalam penyampaian perkhidmatan dan sekaligus prestasi organisasi.

Pelaksanaan (**DO**) program "**1 Minggu 1 Ilmu**" secara webinar atau dalam talian adalah inisiatif yang penting dalam memastikan bahawa staf di UiTMCS berkembang dan mempunyai pengetahuan serta kemahiran yang relevan. **Traffic Light Management System (TLMS)** merupakan pendekatan visual yang dapat membantu mengelola (**DO**) sumber manusia **secara berkesan**. Pendekatan ini membolehkan UiTMCS untuk memastikan (**CHECK**) tahap sumber manusia yang **sesuai, kualiti staf, dan menjalankan penstrukturan semula** yang diperlukan untuk mencapai kejayaan organisasi demi mencapai BT.

Inisiatif Kelab Kakitangan (KEKiTA) di UiTMCS adalah **langkah positif** untuk membina budaya kerja yang berkualiti dan meningkatkan rasa kebersamaan di kalangan warga organisasi.

Perancangan yang dilaksanakan **dipantau (CHECK)** dan diambil tindakan **penambahbaikan** melalui mesyuarat utama seperti MPE, MPD, JKSMN dan PPSM. Perbincangan dan hasil mesyuarat akan **diambil tindakan** oleh pihak yang berkaitan bagi tujuan penambahbaikan (**ACT**). UiTMCS **menyemak dan menambah baik tadbir urus** sumber manusia bagi tujuan mempertingkatkan kecekapan dalam pembuatan keputusan yang memberi **impak** kepada pengoperasian kampus. Hasil semakan dan penambahbaikan berterusan pengurusan sumber manusia UiTMCS berjaya menghasilkan nilai/produk berinovasi tinggi dan pembudayaan sistem kerja yang efektif dan efisien ke arah **penyampaian perkhidmatan yang berkualiti**.

UiTMCS menghargai usaha dan penglibatan staf yang menyumbang tenaga dan kepakaran dengan menyediakan penghargaan **seperti Anugerah Khas Rektor, Majlis Apresiasi, Program Retreat Bahagian/Unit, Insentif Penyelidikan, kelulusan menghadiri dan membentang kertas kerja di dalam dan luar negara, serta kelulusan penganjuran konferensi di peringkat antarabangsa**. Keseluruhan inisiatif penghargaan ini mendorong prestasi, inovasi, dan penglibatan aktif staf dalam berbagai aspek universiti demi mencapai BT dan memenuhi keperluan pelanggan.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCS menggunakan pendekatan yang **sistematik dan terancang** menerusi **Model Pengurusan dan Pembangunan Strategik Sumber Manusia** berfokuskan kepada **PDCA (Plan-Do-Check-Act)** dalam memastikan **sistem penyampaian perkhidmatan berada di tahap yang cemerlang (Bukti 5.2.1)**. Penerapan kaedah PDCA ini menunjukkan UiTMCS komited kepada **peningkatan prestasi berterusan** dalam pengurusan sumber manusia bagi **memastikan sumber manusia yang berkualiti** dikelola dengan cemerlang demi untuk mencapai matlamat BT. UiTMCS memberi tumpuan kepada **tahap profesionalisme dan kepakaran** di kalangan staf dalam usaha untuk memastikan peningkatan prestasi yang berterusan. Usaha ini disokong sepenuhnya dengan menyediakan **kemudahan dan bantuan kewangan** melalui pembiayaan yuran kepada staf yang mengikuti Latihan/Kursus/Sijil Kepakaran bagi mendapatkan kelayakan profesional (**Bukti 5.2.2**). **Keberkesanan dan impak penyampaian perkhidmatan** yang berkualiti dapat diukur melalui **peningkatan** bilangan staf yang memperolehi **kelayakan profesional** setiap tahun (**Bukti 5.2.2**).

Pengurusan sumber manusia UiTMCS yang **strategik** menerusi **Pembangunan Holistik** di kalangan staf yang diberi latihan dalam bidang kepakaran masing-masing **difokuskan kepada keberhasilan utama iaitu kecemerlangan kesarjanaan pensyarah, kemahiran dan pengetahuan pentadbir**. Program latihan dan pembangunan staf dilaksanakan secukupnya bagi memastikan staf UiTMCS **diberi latihan, kemahiran dan peluang untuk peningkatan kerjaya** secara dalaman, menghantar staf mengikuti latihan di organisasi luar/ILD (**Bukti 5.2.3**) dan **bekerjasama** dengan persatuan/kelab kebajikan staf (KEKiTA/PEWANI) (**Bukti 5.2.3**) untuk **mempertingkatkan lagi sistem penyampaian perkhidmatan**.

Hala tuju *Outfit* Perjawatan UiTMCS yang **sistematik dan terancang** dilaksanakan dalam melantik staf baharu berdasarkan keperluan. **Pengenalpastian keperluan staf** melalui **Traffic Light Management System (TLMS) (Bukti 5.2.4)** mendapat kelulusan JKSMN ke-55 (Bil. 5/2021) (**Bukti 5.2.4**). Traffic Light Management System (TLMS) digunakan untuk menerangkan keperluan staf melalui kod warna iaitu **Red code** (kekurangan staf yang kritikal), **Yellow code** (kekurangan staf tapi masih boleh beroperasi) dan **Green code** (staf mencukupi). **Pemantauan berterusan** struktur dan pengurusan perjawatan yang efektif (**Bukti 5.2.4**) memastikan keperluan sumber tenaga manusia berada di tahap yang **optimum dan efisien** dan **sistem pengoperasian kampus berjalan dengan lancar** selaras dengan BT. Proses pengambilan staf baharu **disemak dan ditambah baik** menjadi faktor kejayaan dalam memilih dan melantik staf berprestasi tinggi. **Pelantikan staf yang teliti** menunjukkan UiTMCS mementingkan **kualiti, prestasi dan kepakaran** sebagai penggerak kepada daya saing dan kecemerlangan UiTMCS.

Mengekalkan staf berprestasi tinggi merupakan usaha berterusan dilaksanakan oleh UiTMCS demi memastikan sistem penyampaian perkhidmatan **sentiasa berada di tahap yang cemerlang**. Penilaian prestasi yang **telus dan adil** membantu staf memperbaiki prestasi kerja, **meningkatkan kompetensi** dan mewujudkan budaya kerja cemerlang. **Pengiktirafan dan penghargaan** kepada kejayaan staf merupakan usaha UiTMCS dalam mengekalkan staf (**Bukti 5.2.5**). Strategi ini diperkukuhkan dengan sokongan aktiviti KEKiTA, Majlis APC, Anugerah Rektor, Anugerah Pengurusan Kualiti UiTMCS dan Anugerah Darjah Kebesaran Bintang Pingat Negeri Sarawak (**Bukti 5.2.5**). UiTMCS **mewujudkan inisiatif** kecemerlangan kesarjanaan pensyarah dan menyediakan peluang pembangunan kerjaya, kemahiran dan peningkatan pengetahuan staf pentadbiran bagi memastikan staf yang berprestasi tinggi dapat dikekalkan dalam sistem UiTMCS (**Bukti 5.2.3**). UiTMCS menyokong dan **memberi peluang kenaikan pangkat** kepada semua staf yang layak. Proses kenaikan pangkat staf **dirancang dan dilakukan dengan sistematik, telus dan berkesan**. Semua warga UiTMCS diberi peluang untuk memohon kenaikan pangkat apabila memenuhi syarat yang ditetapkan (**Bukti 5.2.5**).

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_S01_SB02_20241_UiTMCS Bukti 5.2.1.pdf](#)
2. [K0018_S01_SB02_20242_UiTMCS Bukti 5.2.2.pdf](#)
3. [K0018_S01_SB02_20243_UiTMCS Bukti 5.2.3.pdf](#)
4. [K0018_S01_SB02_20244_UiTMCS Bukti 5.2.4.pdf](#)
5. [K0018_S01_SB02_20245_UiTMCS Bukti 5.2.5.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTMCS mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman warga untuk mencapai matlamat universiti serta memberi manfaat khususnya kepada pelajar, komuniti, dan industri dalam memastikan **sistem penyampaian perkhidmatan yang efektif dan cemerlang**. Inisiatif dan aktiviti yang dilaksanakan menunjukkan komitmen dan usaha berterusan UiTMCS dalam **memaksimumkan potensi, kepakaran, dan pengalaman sumber manusia**. Penggunaan secara optimum kepakaran dan pengalaman staf dalam pelbagai bidang adalah aset penting untuk pertumbuhan dan kejayaan organisasi. Ini membina **budaya penghargaan** terhadap pencapaian staf dan **mendorong pembelajaran berterusan** serta membantu pencapaian BT.

Mesyuarat Staf Akademik adalah contoh **komunikasi dan perkongsian visi kepimpinan penting** antara pengurusan dan warga UiTMCS. Majlis Amanat Rektor yang diadakan merupakan saluran penting untuk pengurusan UiTMCS menyampaikan hasrat, berkongsi pencapaian kampus, hala tuju dan **pelan strategik UiTM**. Kehadiran staf dalam sesi berkenaan menunjukkan **sokongan warga kepada kepimpinan** universiti dan membuktikan kepakaran dan pengalaman staf **boleh dioptimumkan** untuk melaksana dan mencapai hala tuju UiTMCS (**Bukti 5.3.1**).

Sejajar dengan Pelan Strategik Universiti, **penganjuran dan penyertaan dalam konferensi antarabangsa** menunjukkan komitmen UiTMCS untuk menjadi universiti yang diiktiraf secara global dan mencapai GRU (**Bukti 5.3.2**). Ini juga memberi peluang kepada warga organisasi untuk membina **reputasi di peringkat antarabangsa**. UiTMCS berjaya menganjurkan beberapa konferensi antarabangsa pada tahun 2023, di antaranya, *The 1st International Conference on BioTechnology, Smart Farming, and Entrepreneurship for Food Security* (BioSFE), *The 1st International Conference on Business and Technological Advancement in Industrial Revolution 4.0* (ICoBTA IR4.0), *International Council for Educational Media* (ICEM), dan Konferensi Antarabangsa Islam Borneo ke 14 (KAIB 2023) (**Bukti 5.3.2**).

Peningkatan Kemahiran dan Kepakaran staf ditonjolkan melalui **Inisiatif 1 Minggu 1 Ilmu**. Bahagian Pentadbiran melaksanakan inisiatif 1 Minggu 1 Ilmu khusus kepada staf pentadbiran UiTMCS bermula tahun 2021. Inisiatif ini bertujuan untuk **meningkatkan kemahiran, pengetahuan dan kompetensi** staf pentadbiran UiTMCS sepanjang tempoh PKP/BDR dijalankan. Inisiatif ini diperakui pada tahun 2022 dan diteruskan sehingga kini. Beberapa siri webinar, bengkel, dan sesi perkongsian **berjaya dilaksanakan** dengan **penglibatan staf pentadbiran yang amat menggalakkan** (**Bukti 5.3.3**).

Pencapaian Penyelidikan dan Hubungan Industri dibuktikan dengan beberapa program di peringkat kebangsaan dan antarabangsa berjaya dianjurkan **melibatkan pensyarah, pentadbir dan pelajar**. Pensyarah dan pentadbir turut menyumbangkan **kepakaran dan pengalaman** sebagai penceramah, pembentang, serta ahli mesyuarat lembaga pengarah peringkat antarabangsa dan kebangsaan. Ini membuktikan **kepakaran mereka diiktiraf dan diperluaskan ke peringkat global**. **Peningkatan kepakaran warga UiTMCS** 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 (**Bukti 5.3.4**).

Staf UiTMCS yang berkecualan dan mempunyai kepakaran juga dilantik menjadi Jurulatih, Penasihat, Panel Penilai, dan penganjur program di dalam dan luar kampus. (**Bukti 5.3.5**). Keterlibatan staf dapat **meningkatkan kemahiran dan pengetahuan** mereka sekaligus **meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan UiTMCS**. **Keterlibatan staf dalam program kesukarelawan dan projek pembangunan komuniti** menunjukkan keprihatinan serta tanggungjawab sosial dan kesediaan untuk memberi **impak positif** kepada komuniti selaras dengan pendekatan **#kamipeduli** dan **#Youmatter**. Program kesukarelawan dan komuniti dilaksanakan melibatkan staf akademik dan pentadbiran termasuk program anjuran

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_S01_SB03_20241_UiTMCS Bukti 5.3.1.pdf](#)
2. [K0018_S01_SB03_20242_UiTMCS Bukti 5.3.2.pdf](#)
3. [K0018_S01_SB03_20243_UiTMCS Bukti 5.3.3.pdf](#)
4. [K0018_S01_SB03_20244_UiTMCS Bukti 5.3.4.pdf](#)
5. [K0018_S01_SB03_20245_UiTMCS Bukti 5.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Peningkatan prestasi kerja staf berkait rapat dengan kepuasan terhadap **persekitaran dan sistem kerja**. **Tindakan sewajarnya diambil** oleh setiap Bahagian/Unit dengan mengambil kira segala aduan agar perhatian dapat diberikan untuk **memastikan tahap kepuasan hati staf** berada di tahap optimum. UiTMCS mengaplikasikan kaedah pemantauan **berkala melalui mesyuarat utama UiTMCS** iaitu mesyuarat JKEN, MPD, JKSMN, MKSP dan Mesyuarat Staf Akademik. **(Bukti 5.4.1.1)**. Mesyuarat PPSM juga merupakan mekanisma untuk **memantau** staf yang terlibat dengan program latihan di peringkat dalaman dan luar universiti.

BPF melaksanakan pelbagai inisiatif penambahbaikan fasiliti kepada warga kampus dan menambah baik lanskap di sekitar kawasan kampus bagi memberikan **keselesaan persekitaran yang optimum**. Kemudahan aduan pelanggan sedia ada diwujudkan dalam bentuk **e-aduan Fasiliti** bagi memudahkan warga kampus memajukan aduan kerosakan di kawasan kerja masing-masing. Ini dapat memudahkan **pemantauan** dilakukan oleh BPF terhadap setiap aduan yang dilaporkan dan tindakan sewajarnya telah diambil **dengan efisien** mengikut tempoh masa tertentu **(Bukti 5.4.1.2)**.

Sistem kerja turut memberikan impak kepada kepuasan hati warga kampus merangkumi elemen manusia, bahan, kelengkapan, peralatan, kaedah kerja dan lingkungan kerja. UiTMCS **sentiasa memantau setiap kemudahan** yang diperlukan oleh setiap warga kampus seperti pembekalan perolehan yang mencukupi, kemudahan pejabat yang ergonomi serta kemudahan rangkaian internet/wifi oleh Unit Infostruktur agar sentiasa dalam keadaan yang terbaik **(Bukti 5.4.1.3)**.

Pemberian penilaian prestasi tahunan **yang adil dan saksama berdasarkan mutu kerja dan sumbangan staf serta pelbagai anugerah** diwujudkan bagi meningkatkan motivasi kerja **(Bukti 5.4.1.4)**. **Perancangan sumber manusia yang efektif melalui Traffic Light Management System (TLMS)** membantu dalam memastikan tiadanya bebanan kerja berlebihan disebabkan kekurangan staf yang boleh menjerus kepada penurunan motivasi.

Saluran untuk aduan pelanggan melalui **QR code** disediakan oleh Unit Perhubungan Korporat bagi memudahkan setiap warga mengutarakan aduan, komen serta pandangan untuk tindakan penambahbaikan. Secara keseluruhannya, **tahap kepuasan hati pelanggan dan aduan sumber manusia** terhadap perkhidmatan dan sistem kerja UiTMCS berada di **tahap yang cemerlang**. Ini dibuktikan melalui **tren peningkatan** dari tahun 2021 (77.9%), tahun 2022 (91.5%) dan tahun 2023 (93.75%) berdasarkan **analisa dan hasil maklumbalas staf (Bukti 5.4.1.5)**. Kepimpinan UiTMCS **responsif** kepada maklum balas dan aduan warganya dan komuniti luar serta sentiasa berusaha memastikan kepuasan hati pelanggan dipertingkatkan.

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_S01_SB04_SC01_20241_UiTMCS Bukti 5.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018_S01_SB04_SC01_20242_UiTMCS Bukti 5.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018_S01_SB04_SC01_20243_UiTMCS Bukti 5.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018_S01_SB04_SC01_20244_UiTMCS Bukti 5.4.1.4.pdf](#)
5. [K0018_S01_SB04_SC01_20245_UiTMCS Bukti 5.4.1.5.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMCS melaksanakan **sistem pengurusan risiko yang sistematik** melibatkan aktiviti penyelarasan bersepadu dalam **menghadapi sebarang kemungkinan yang boleh mengganggu operasi universiti** termasuk aktiviti pembangunan dan pengurusan sumber manusia dengan merujuk kepada panduan tujuan penubuhannya (**Bukti 5.4.2.1**). Sehubungan itu, **penubuhan Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMCS (JPRUiTMCS)** yang telah diluluskan oleh MPE ke-207 (Bil. 3/2021) – agenda C1781.3 bertarikh 22 Mac 2021 (**Bukti 5.4.2.2**) bertujuan untuk **memastikan sistem pengoperasian universiti** terutamanya yang melibatkan pengurusan sumber manusia **dapat berjalan dengan lancar dan berkesan**.

Pengurusan risiko ini dijadikan sebagai **platform** untuk pengurusan UiTMCS **memantau dan menangani risiko-risiko** yang dihadapi dalam pengurusan sumber manusia bagi memastikan kelancaran perancangan setiap tahun. Risiko dalam sumber manusia ini melibatkan **dua (2) fungsi utama** iaitu **Risiko Pengurusan Sumber manusia** dan **Risiko Pembangunan Sumber Manusia**. Risiko yang melibatkan tenaga kerja seperti pengisian kekosongan perjawatan adalah perkara semasa yang seringkali dihadapi, di mana Bahagian Pentadbiran perlu memastikan keperluan perjawatan dipenuhi. Risiko ini berlaku bagi menggantikan staf yang telah bersara, berhenti dan berpindah tempat bertugas. Pengisian ini adalah di luar kawalan UiTMCS kerana kelulusan penggantian di bawah bidang kuasa Pejabat Pendaftar.

Dalam menguruskan pembangunan sumber manusia, risiko utama yang dihadapi adalah dalam **mendapatkan peruntukan** untuk memenuhi keperluan latihan staf. Pembahagian peruntukan latihan setiap tahun yang terhad menjadi kekangan utama dalam menyediakan latihan kepada staf. Keperluan memenuhi 42 jam latihan setiap tahun adalah antara KPI yang perlu dipenuhi oleh UiTMCS. Hal ini disebabkan kos yang tinggi kerana faktor geografi UiTMCS yang memerlukan kos perjalanan yang amat tinggi (**Bukti 5.4.2.3**).

Pengurusan dan Pengendalian Risiko UiTMCS memainkan peranan untuk **mengenal pasti dan menyenaraikan risiko-risiko sebegini diambil perhatian** di peringkat strategik dan operasi untuk **dinilai, disediakan mekanisme kawalan dan pengendalian** dalam jangka panjang. Tindakan ini boleh mengelakkan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian operasi perkhidmatan, objektif dan inisiatif strategik UiTMCS daripada terjejas. UiTMCS menyenaraikan risiko, tahap risiko, pelan tindakan kawalan risiko dan perancangan untuk mengatasinya serta hasil pengendalian risiko ditunjukkan dalam **Daftar Risiko** yang diuruskan oleh Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMCS (**Bukti 5.4.2.4**). Rektor UiTMCS memainkan peranan penting dalam pengawasan risiko dan memastikan pengurusan kampus mempunyai **sistem kawalan dalaman yang mantap** untuk mengekalkan tadbir urus yang baik.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_S01_SB04_SC02_20241_UiTMCS Bukti 5.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018_S01_SB04_SC02_20242_UiTMCS Bukti 5.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018_S01_SB04_SC02_20243_UiTMCS Bukti 5.4.2.3.pdf](#)
4. [K0018_S01_SB04_SC02_20244_UiTMCS Bukti 5.4.2.4.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kajian semula dan tindakan penambahbaikan pengurusan kampus secara berterusan dilaksanakan oleh UiTMCS bagi memastikan persekitaran dan sistem kerja yang kondusif melalui amalan berikut:

#Kajian Semula *Outfit* Perjawatan

Kajian Semula *Outfit* Perjawatan melalui **Traffic Light Management System (TLMS)** yang dilaksanakan bermula pada tahun 2022 diteruskan sehingga kini merupakan **langkah proaktif** UiTMCS dalam pengurusan sumber manusia (**Bukti 5.4.3.1**). Kajian dibuat hasil keputusan mesyuarat JKSMN ke-55 (Bil.5/2021) dan Bahagian Pentadbiran diminta melaksanakan audit sendiri perjawatan staf bagi **mengenal pasti kecukupan staf (Bukti 5.4.3.1)**. Pelaksanaan audit sendiri perjawatan meliputi skop pengauditan terhadap struktur organisasi dan carta fungsi, tugas dan tanggungjawab staf secara individu dengan lebih terperinci (**Bukti 5.4.3.2**).

Hasil audit sendiri perjawatan telah mewujudkan **Traffic Light Management System (TLMS)** yang digunakan untuk **mengenal pasti keperluan perjawatan dan pemantauan perjawatan secara berterusan**. Jawatan yang masih kosong telah dimohon semula dan waran baharu yang telah dimohon melalui Anggaran Belanja Mengurus Tahun 2024. **TLMS** ini membantu memastikan sumber manusia **mencukupi dan pengoperasian kampus berjalan dengan lancar agar penyampaian perkhidmatan dapat disampaikan dengan berkesan**.

#Training Needs Analysis (TNA)

Jawatankuasa Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) adalah bertanggungjawab dalam pengurusan latihan staf termasuk **mengenalpasti dan merancang keperluan latihan** yang menjurus kepada pencapaian KPI Universiti dan Pelan Perancangan Strategik UiTM2025 (**Bukti 5.4.3.3**). **Langkah proaktif** UiTMCS dengan menjalankan **Analisis Keperluan Latihan (TNA)** membantu pengenalpastian keperluan sebenar latihan staf. Analisis dibuat menggunakan **Google Form (Bukti 5.4.3.3)** dan dapat memastikan latihan difokuskan kepada individu dan mengikut situasi keperluan sebenar melibatkan semua staf. **Kemahiran dan kompetensi** staf dalam memberi perkhidmatan dengan **lebih berkesan dapat ditingkatkan**. TNA juga membantu pihak pengurusan mengenal pasti dan **merancang dengan lebih awal bajet keperluan latihan staf** kerana kekurangan bajet seringkali menjadi kekangan utama pelaksanaan latihan staf.

#Sistem Maklumbalas Yang Sistematik

UiTMCS **menguruskan maklum balas dan aduan pelanggan** secara **sistematik** berpandukan kepada **Panduan Pengurusan Pelanggan UiTMCS (Bukti 5.4.3.4)**. Dokumen ini menggariskan tatacara, proses dan piawai dalam mengurus Aduan Maklum Balas Pelanggan dan Kepuasan Hati Pelanggan agar ianya diurus dengan baik dan diambil tindakan sewajarnya (**Bukti 5.4.3.5**). Tindakan terhadap aduan dan maklum balas pelanggan dibuat melalui perbincangan dan mesyuarat utama pengurusan serta melalui MKSP (**Bukti 5.4.3.5**) untuk diambil tindakan selanjutnya.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_S01_SB04_SC03_20241_UiTMCS Bukti 5.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018_S01_SB04_SC03_20242_UiTMCS Bukti 5.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018_S01_SB04_SC03_20243_UiTMCS Bukti 5.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018_S01_SB04_SC03_20244_UiTMCS Bukti 5.4.3.4.pdf](#)
5. [K0018_S01_SB04_SC03_20245_UiTMCS Bukti 5.4.3.5.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Hasil daripada tindakan yang dinyatakan, beberapa inovasi dan pembudayaan berkaitan sumber manusia telah terhasil seperti berikut:

#Traffic Light Management System (TLMS)

Traffic Light Management System (TLMS) merupakan inovasi yang terhasil daripada Kajian Semula *Outfit* Perjawatan dan Audit Kendiri Perjawatan UiTMCS dalam mengenal pasti keperluan perjawatan dan status sumber manusia di Jabatan/Bahagian/Unit yang ada di UTMCS (**Bukti 5.5.1**). Penggunaan kod warna iaitu *Green Code* (staf mencukupi), *Yellow code* (kekurangan staf tapi masih boleh beroperasi) dan *Red code* (kekurangan staf yang kritikal) digunakan sebagai kaedah **pemantauan perjawatan agar sumber manusia berada di tahap yang optimum**.

#Sistem Training4U UiTMCS

Sistem Training4U merupakan inovasi yang terhasil daripada penambahbaikan proses kerja dan permohonan program latihan staf di bawah inisiatif Jawatankuasa Panel Pembangunan Sumber Manusia UiTMCS. Sistem ini membantu proses permohonan kelulusan program latihan staf dan pembentangan kertas kerja agar proses kerjanya lebih **sistematik** dan **efisien**. Pengurusan data latihan staf menjadi lebih sistematik dan teratur serta dapat menjimatkan masa dan kos. Ianya dapat meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan (**Bukti 5.5.2**).

#Program 1 Minggu 1 Ilmu

Program 1 Minggu 1 Ilmu merupakan inisiatif berterusan pihak pengurusan UiTMCS dalam memastikan setiap staf mendapat pendedahan kepada ilmu dan pengetahuan secara khusus bagi **meningkatkan kemahiran dan kompetensi** dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab untuk memastikan **mutu perkhidmatan BT dipertingkatkan**. Program ini dilaksanakan secara webinar dan secara fizikal di dalam kampus (**Bukti 5.5.3**).

#Staf Berkelayakan Profesional

Inisiatif berterusan UiTMCS dan perancangan sumber manusia strategik dalam **meningkatkan bilangan** staf yang mempunyai **kelayakan profesional** memberi **impak positif** kepada peningkatan kualiti pengajaran dan pembelajaran, pembangunan modal insan yang cemerlang, dan peningkatan **tahap profesionalisme dan kepakaran staf** yang menghasilkan **sistem penyampaian perkhidmatan yang berkualiti**. Kelayakan profesional dapat memastikan UiTMCS mengikut **Piawaian Pendidikan yang telah ditetapkan, memenuhi keperluan Industri** serta dapat mematuhi keperluan **Akreditasi Program** yang ada ditawarkan di UiTM Cawangan Sarawak. Kelayakan profesional menjadi **pendorong** staf di UiTMCS untuk terus **memperkasakan** kepakaran mereka melalui **pembelajaran berterusan, penyelidikan dan penglibatan** mereka dengan Agensi/Lembaga/Badan Profesional di dalam dan di luar negara. Pembudayaan staf berkelayakan profesional UiTMCS membentuk budaya kerja yang menekankan kepentingan kemahiran, etika dan sikap profesional yang tinggi.

Pengiktirafan & Penghargaan Staf

Anugerah Akademik Universiti & Pengurusan Kualiti UiTMCS merupakan pengiktirafan kepada **staf akademik dan staf pentadbiran serta sokongan di Bahagian/Unit** yang telah mempamerkan prestasi kerja cemerlang setiap tahun. Anugerah ini melibatkan beberapa

kategori seperti Anugerah Pentadbir Akademik Terbaik, Anugerah Staf Bukan Akademik Terbaik, Anugerah Kualiti Bahagian/Unit, APC, dan beberapa anugerah yang melibatkan pencapaian staf dalam penyelidikan, inovasi, P&P serta sukan. Pengiktirafan ini bertujuan menjadikan staf berkenaan sebagai contoh dan motivasi kepada staf lain untuk sama-sama **meningkatkan lagi tahap penyampaian perkhidmatan (Bukti 5.5.4).**

Hebahan Melalui Media Sosial Rasmi UiTMCS merupakan inovasi UiTMCS sebagai kaedah penghargaan dan pemberitahuan berkaitan kejayaan staf dengan cara menghebahkan kejayaan melalui saluran media sosial rasmi. Kaedah ini mampu mempamerkan prestasi staf yang cemerlang dengan mewujudkan ekspektasi terhadap **penilaian keberhasilan, penetapan akauntabiliti, penyediaan ganjaran dan pengiktirafan**. Gambar detik kejayaan staf disalurkan terus kepada Unit Komunikasi Korporat UiTMCS untuk dihebahkan ke dalam **Facebook Rektor UiTM Sarawak** (<https://www.facebook.com/rektor.sarawak>) **(Bukti 5.5.5).**

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_S01_SB05_20241_UiTMCS Bukti 5.5.1.pdf](#)
2. [K0018_S01_SB05_20242_UiTMCS Bukti 5.5.2.pdf](#)
3. [K0018_S01_SB05_20243_UiTMCS Bukti 5.5.3.pdf](#)
4. [K0018_S01_SB05_20244_UiTMCS Bukti 5.5.4.pdf](#)
5. [K0018_S01_SB05_20245_UiTMCS Bukti 5.5.5.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Penyampaian perkhidmatan merupakan bidang tumpuan (BT) yang **memfokuskan aktiviti kecemerlangan akademik pelajar, inisiatif penyelenggaraan dan bilangan staf akademik dengan kelayakan profesional**. BT ini selari dengan fungsi institusi pendidikan tinggi seperti UiTM dan mendokong secara langsung usaha kerajaan mencapai aspirasi kecemerlangan global seperti termaktub dalam Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pendidikan Tinggi) 2015-2025 dan Pelan Strategik UiTM 2020-2025. Pelan-pelan ini digunakan sebagai **landasan dan panduan** untuk memacu UiTM menjadi sebuah universiti terkemuka dunia menjelang 2025. Namun demikian, ledakan teknologi dan era digitalisasi menjadi satu cabaran untuk UiTMCS memberi perkhidmatan cemerlang kepada pelanggan. Maka, UiTMCS melalui **pelbagai pelaksanaan pendekatan yang berinovatif** telah berupaya merealisasikan hasrat tersebut. Ianya diterjemahkan melalui **perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan berterusan**.

Dalam memastikan **penyampaian perkhidmatan yang berkesan**, perancangan teliti telah dilaksanakan melalui Bengkel Perancangan Strategik, Pelan Tindakan Strategik dan Bengkel Semakan Semula Petunjuk Prestasi **yang dibuat setiap tahun** untuk menentukan hala tuju UiTMCS. Bengkel ini penting bagi memastikan semua pihak pengurusan yang terlibat mengambil maklum tentang tanggungjawab dan peranan bahagian masing-masing. Pelaksanaan semua inisiatif operasi utama ini berteraskan konsep **Segulai Sejalai**. Oleh itu, jawatankuasa-jawatankuasa pelaksana yang sepadan digerakkan untuk setiap program dan aktiviti mengikut peraturan dan tata kelola yang ditetapkan. Penyampaian perkhidmatan yang berkesan dalam aspek pengajaran dan pembelajaran **disepadankan dengan Inisiatif World Beaters dan #Youmatter untuk meningkatkan pencapaian akademik pelajar dan jumlah enrolmen pelajar**. Ini dapat direalisasikan dengan pelaksanaan Program Pemantapan Akademik Pelajar (PPAP), Klinik Bimbingan Kursus, pelbagai program motivasi dan misi akademik. Keberhasilan inisiatif ini dibuktikan dengan **peningkatan kecemerlangan dalam peratus pelajar** mendapat **Anugerah Dekan dan Graduate On Time (GOT)** pelajar serta peningkatan enrolmen. Penyampaian perkhidmatan yang berkesan juga memerlukan penyelenggaraan fasiliti yang **efisien**. BPF UiTMCS mempunyai pendekatan yang **sistematik dengan pelbagai kaedah penyelenggaraan**. Bahagian Pentadbiran pula, dengan pendekatan **Traffic Light Management System (TLMS)** berdasarkan outfit jawatan, dapat membuat perancangan yang **efektif** untuk keperluan sumber manusia. Elemen ini amat penting agar **sumber manusia dengan kompetensi yang mencukupi** dapat disediakan

Pemantauan inisiatif-inisiatif operasi utama melibatkan pembentukan pelbagai Jawatankuasa Jawatankuasa Eksekutif Negeri, Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN), Jawatankuasa Pembangunan Sumber Manusia, dan Jawatankuasa Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti Negeri. Jawatankuasa-jawatankuasa ini bertanggungjawab membuat keputusan dan menyelaras hasil pemantauan aktiviti di UiTMCS. Selain itu, pihak pengurusan UiTMCS **memantau pelaksanaan operasi** melalui pembentangan laporan dalam **pelbagai mesyuarat pengurusan**. **Tindakan penambahbaikan** diambil **berdasarkan penilaian risiko** oleh jawatankuasa yang dilantik di UiTMCS. Manakala, bagi pencapaian akademik **penambahbaikan berterusan** adalah berdasarkan kepada **Laporan SUFO** bagi penilaian prestasi pensyarah dan **Laporan CDL-CQI** bagi pencapaian akademik pelajar. **Jawatankuasa Pelaksana** bagi program dan aktiviti melibatkan **kolaborasi bersama pihak luar turut ditubuhkan** bagi membincang dan menyelesaikan isu serta permasalahan yang berlaku. Jawatankuasa ini dianggotai oleh pihak pengurusan UiTMCS serta pemegang taruh. **Pengurusan Risiko turut diberi perhatian** untuk memastikan objektif strategik UiTM2025 tercapai.

Semua inisiatif-inisiatif ini berpotensi melonjakkan nama UiTMCS malah **memberi impak besar dalam melahirkan mahasiswa madani yang holistik melalui penyampaian perkhidmatan**

yang berkesan. Kematian ataupun peribagai perancangan dan pendekatan ini, **peribagai inisiatif inovasi dapat direalisasikan seperti system e-Ponteng, e-Reporting, Periksa&Baiki, Dashboard CDL-CQI, Traffic Light Management System(TLMS) dan sebagainya.**

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Penyampaian perkhidmatan merangkumi gerak kerja setiap bahagian bagi mendokong hala tuju UiTMCS. Proses utama UiTMCS yang mendukung BT Penyampaian Perkhidmatan memfokuskan kepada **keberhasilan dan impak langsung** ke arah:

1. Pencapaian kecemerlangan akademik;
2. Jumlah enrolmen pelajar bidang S&T di peringkat ISM;
3. Pencapaian inisiatif penyelenggaraan BPF; dan
4. Pencapaian bilangan staf akademik mendapat pengiktirafan badan professional.

Perancangan operasi ini ditetapkan dengan petunjuk prestasi bagi memastikan kelancarannya. Proses diselia oleh pegawai bertanggungjawab di setiap bahagian dan **sentiasa dipantau, dikaji semula dan ditambah baik** melalui mesyuarat dalaman. Proses-proses utama yang mendukung BT **sentiasa diukur keberkesannya** dengan mengambil kira **aspek inovasi**. Ia **dirancang secara rapi** oleh Bahagian/Unit yang berkenaan seperti Bahagian Hal Ehwal Akademik dan Antarabangsa(BHEAA), Bahagian Pengurusan Fasiliti(BPF) dan Bahagian Pentadbiran.

Pendekatan bersepadu dan inovatif di bawah BHEAA mengukur **keberkesanan dan impak penyampaian perkhidmatan melalui** pencapaian cemerlang akademik pelajar di bawah inisiatif **World Beaters** dan **#Youmatter** iaitu **peratus pelajar mendapat Anugerah Dekan dan Graduate On Time (GoT)** serta **jumlah enrolmen pelajar dalam bidang S&T (Bukti 6.2.1)**. Pendekatan **Segulai Sejalai** diaplikasi melibatkan semua Bahagian/Unit di UiTMCS untuk mendokong proses penyampaian perkhidmatan utama **PdP** dalam mencapai hala tuju yang ditetapkan (**Bukti 6.2.2**). BPF dipertanggungjawabkan dalam menyediakan dan memastikan **infrastruktur pengajaran dan pembelajaran** yang kondusif (**Bukti 6.2.3**). Bahagian Perpustakaan menyediakan **sumber rujukan berbentuk fizikal dan digital yang terkini dan relevan** bagi tujuan PdP (**Bukti 6.2.4**). Bahagian Pentadbiran memastikan sumber manusia untuk proses PdP sentiasa **mencukupi (Bukti 6.2.5)**. Operasi ini diselia oleh Bahagian BHEAA UiTMCS. **Persediaan yang teratur** telah dibuat bagi memastikan proses PdP dikendalikan dalam **persekitaran kondusif dan selamat**. BHEAA menyarankan para pensyarah sentiasa mengambil inisiatif menggunakan kaedah PdP bersesuaian mengikut keperluan semasa. Pemakluman dibuat melalui e-mel TRHEAA UiTMCS dan mesyuarat akademik.

Pelan tindakan dan pelaksanaan yang sejajar dengan pelan strategik dilaksanakan oleh BPF. Ini untuk memastikan penyampaian perkhidmatan dapat dilaksanakan sebaiknya yang diterjemahkan **melalui fasiliti yang beroperasi dengan baik** agar keselamatan pengguna yang berada di dalam kawasan UiTM terjamin terutamanya pelajar, staf dan pelawat. **Pendekatan** yang digunakan oleh pihak BPF ialah dengan memastikan pengurusan penyelenggaraan yang **sistematik dan efisien** melalui kaedah dan strategi tersendiri terutamanya **penyelenggaraan berjadual, penyelenggaraan berdasarkan keadaan, penyelenggaraan terancang, penyelenggaraan kecemasan dan penyelenggaraan proaktif**. Pendekatan ini membantu dalam **membina hubungan yang baik dengan pelanggan, meningkatkan kualiti perkhidmatan dan memastikan penyelesaian yang memuaskan** untuk semua pihak yang terlibat.

Bahagian Pentadbiran sentiasa komited untuk **memastikan penyampaian perkhidmatan** kepada staf adalah **berkesan dan memberi impak yang optimum**. Hala tuju Outfit Perjawatan yang jelas menggunakan pendekatan inovatif **Traffic Light Management System(TLMS)**, memberi fokus ke atas **kecukupan staf**. Peranan staf dalam melahirkan graduan yang berkualiti tinggi amat penting, justeru itu staf **diberi peluang untuk meningkatkan tahap**

kompetensi kecemerlangan keserjanaan melalui keahlian badan profesional. UiTMCS komited dalam meningkatkan bilangan staf akademik yang mempunyai kelayakan profesional. **Pelbagai inisiatif inovasi diambil** untuk mencapai objektif ini, contohnya, keutamaan pengambilan staf akademik dengan kelayakan profesional, menanggung pembiayaan pembaharuan yuran tahunan keahlian badan profesional, menggalakkan staf akademik untuk mengambil keahlian profesional dan penyediaan latihan-latihan pembangunan sepadan untuk staf.

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_O01_OB02_20241_UiTMCS Bukti 6.2.1.pdf](#)
2. [K0018_O01_OB02_20242_UiTMCS Bukti 6.2.2.pdf](#)
3. [K0018_O01_OB02_20243_UiTMCS Bukti 6.2.3.pdf](#)
4. [K0018_O01_OB02_20244_UiTMCS Bukti 6.2.4.pdf](#)
5. [K0018_O01_OB02_20245_UiTMCS Bukti 6.2.5.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Model PDCA digunakan secara sistematik di dalam pelaksanaan semua proses utama operasi di UiTMCS. Pelaksanaan semua operasi dipastikan melibatkan semua Bahagian/Unit yang bertanggungjawab seperti yang ditunjukkan dalam pendekatan **Segulai Sejalai**.

Penyampaian perkhidmatan yang berkesan dan berimpak adalah sangat penting demi kecemerlangan akademik pelajar. Pendekatan PDCA digunakan secara sistematik (**Bukti 6.3.1**). **Keberhasilan pencapaian** dibuat oleh BHEAA yang bertanggungjawab membuat **perancangan**. **Penetapan petunjuk prestasi didasarkan kepada objektif peperiksaan, kualiti dan perancangan strategik UiTM. Pelan tindakan dirancang** bersama-sama Ketua Pusat Pengajian dan staf sokongan BHEAA melalui Retreat Perancangan Strategik, Mesyuarat Pengurusan Akademik dan Mesyuarat Staf Pentadbiran HEA (**Bukti 6.3.2**). Program-program yang telah dirancang seperti Program Pementapan Akademik Pelajar (PPAP), Klinik Bimbingan Kursus, Program Motivasi dan Program Promosi Program **dilaksanakan mengikut ketetapan dan disokong dari aspek kewangan** menggunakan Tabung Pengurusan, Tabung Amanah dan geran luar (**Bukti 6.3.3**). Misi akademik dan promosi program juga dilaksanakan **secara konsisten dan sistematik**. Pembentukan JK Misi Akademik merupakan **manifestasi komitmen UiTMCS** dalam memastikan penyampaian perkhidmatan kepada bakal pelajar secara efektif. Pelaksanaan aktiviti **sentiasa dipantau** melalui pelaporan aktiviti dalam Mesyuarat Pengurusan Dalam (**Bukti 6.3.4**). Pencapaian akademik pelajar juga **dipantau secara teratur** di dalam mesyuarat program dan Mesyuarat JAN. Pelaporan CDL-CQI juga digunakan sebagai salah satu **instrumen pengukuran untuk melihat keberkesanan inisiatif** yang dilaksanakan (**Bukti 6.3.5**).

BPF dalam inisiatif meningkatkan penyampaian perkhidmatan yang lebih berkesan berpandukan pendekatan PDCA, **memperluaskan skop atau meningkatkan skala program penyelenggaraan** yang sedang dijalankan untuk **meningkatkan lagi kecekapan, kebolehpercayaan dan keberkesanan operasi** dengan menilai keperluan penyelenggaraan semasa dan mengenal pasti kawasan yang memerlukan penambahbaikan. Ini juga termasuk tindakan **menganalisis prestasi peralatan, kos penyelenggaraan dan keperluan operasi**. Perancangan strategik amat diperlukan bagi memperluaskan inisiatif BPF dengan menetapkan objektif yang jelas, menentukan sumber yang diperlukan dan merancang langkah-langkah untuk melaksanakan setiap kerja yang hendak dilakukan. **Maklumat daripada analisis yang diperoleh** daripada inisiatif jabatan akan dimasukkan ke dalam sistem e-aduan untuk proses arahan kerja dan penyimpanan rekod. Pendekatan inisiatif proaktif jabatan yang dilakukan secara sistematik dan efektif serta ianya dibuktikan dalam **rekod yang menunjukkan aduan inisiatif BPF meningkat** berbanding dengan aduan pengguna. Inisiatif berkaitan aduan oleh BPF ini telah memberi **manfaat tambahan kepada operasi kampus** dan memanjangkan lagi jangka hayat terhadap peralatan atau sistem yang terdapat di dalam UiTMCS.

Bahagian Pentadbiran mengguna pakai **model PDCA secara sistematik** dalam memastikan penyampaian perkhidmatan BT dapat dilaksanakan secara berkesan dalam mencapai objektif yang telah ditetapkan. Bahagian Pentadbiran **memberi fokus** kepada objektif peningkatan bilangan staf akademik berkelayakan badan profesional melalui perancangan dan pelaksanaan aktiviti yang diatur secara menyeluruh serta mengambil kira pelbagai sudut. **Perancangan aktiviti operasi tumpuan** dibuat dengan mengambil kira petunjuk prestasi yang telah ditetapkan melalui mesyuarat peringkat Bahagian/Unit. Perancangan yang telah dibuat, kemudiannya **didaftarkan dalam Pelan Tindakan Strategik (SAP)** untuk dilaksanakan. **Pelaksanaan aktiviti operasi tumpuan dipantau** dan laporan pencapaian dibuat melalui pautan Google Drive yang dimuatnaik oleh pegawai bertanggungjawab. Laporan pencapaian **dianalisis dan dibentangkan** dalam mesyuarat Bahagian/Unit **secara berkala. Tindakan pembedahan dan penambahbaikan** turut dibincangkan bagi memastikan aktiviti operasi tumpuan mencapai sasaran.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_O01_OB03_20241_UiTMCS Bukti 6.3.1.pdf](#)
2. [K0018_O01_OB03_20242_UiTMCS Bukti 6.3.2.pdf](#)
3. [K0018_O01_OB03_20243_UiTMCS Bukti 6.3.3.pdf](#)
4. [K0018_O01_OB03_20244_UiTMCS Bukti 6.3.4.pdf](#)
5. [K0018_O01_OB03_20245_UiTMCS Bukti 6.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pihak pengurusan UITMCS **sentiasa memastikan semua aktiviti operasi utama disemak dan dipantau dengan teliti** bagi memastikan pelaksanaan aktiviti mencapai objektif yang disasarkan. Ini penting dalam memastikan setiap operasi membuahkan hasil yang berimpak kepada universiti, komuniti setempat dan industri.

Pemantauan penyampaian perkhidmatan demi kecemerlangan akademik pelajar merangkumi aspek pelaporan aktiviti, pencapaian dan proses penambahbaikan. Aktiviti/Program berkaitan pencapaian akademik pelajar diwajibkan menghantar laporan. Prestasi akademik pelajar turut **dipantau** melalui pelaporan di dalam mesyuarat pengurusan seperti mesyuarat peringkat program, Mesyuarat Pengurusan Akademik, Mesyuarat Staf Akademik dan Mesyuarat JAN (**Bukti 6.4.1.1**). Tindakan penambahbaikan yang dipersetujui **dipantau pelaksanaannya** melalui laporan CDL-CQI yang dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa NOBLE dan JAN. **Dashboard Pemantauan CDL-CQI** digunakan sebagai instrumen pemantauan bagi memastikan kelestarian keberhasilan BT (**Bukti 6.4.1.2**). **Tindakan pemantauan yang serupa dan sepadan diambil untuk peningkatan enrolmen pelajar.** Laporan misi akademik **dibentangkan di dalam Mesyuarat Pengurusan Akademik.** **Pelaksanaan program sentiasa dipantau melalui in-situ method** iaitu perkongsian gambar-gambar dan bilangan pengunjung semasa misi akademik.

BPF beriltizam untuk **memastikan setiap kerja/program** dilaksanakan sesuai dengan perancangan dan piawaian yang ditetapkan bagi memastikan **pengoperasian dan keselamatan fasiliti** mematuhi semua peraturan, prosedur dan pawaian yang telah ditetapkan oleh BOMBA, Jabatan Alam Sekitar, JKKP, dan sebagainya. Matlamat yang jelas ditetapkan ke atas setiap inisiatif bagi pengoperasian secara optimum. **Pemantauan kemajuan dibuat secara berkala dengan membandingkan hasil sebenar dengan sasaran** yang ditetapkan. Data dikumpul dan dianalisis melalui e-aduan agar prestasi dan kesan terhadap setiap inisiatif dapat dinilai sebaiknya (**Bukti 6.4.1.3**). **Pemantauan yang berkesan** dapat mengenal pasti masalah/halangan dalam mencapai matlamat utama setiap inisiatif dan tindakan pembedahan atau penambahbaikan yang sepadan dapat diambil.

Bahagian Pentadbiran **memantau pelaksanaan aktiviti yang sistematik** untuk memastikan keberkesanan BT. Pencapaian objektif **dipantau secara teratur** melalui mesyuarat JKEN, mesyuarat bahagian serta retreat perancangan strategik. Laporan pencapaian bulanan juga dilaksanakan sebagai kaedah pemantauan. **Laporan pencapaian disediakan** berdasarkan aktiviti pengambilan staf baharu dan rekod pembayaran pembaharuan yuran keahlian badan profesional serta pendaftaran staf akademik sedia ada yang baru menerima keahlian badan profesional (**Bukti 6.4.1.4**). Proses pelaksanaan aktiviti operasi tumpuan turut dipantau melalui pautan Google Drive (**Bukti 6.4.1.5**).

SENARAI BUKTI:

1. [K0018_O01_OB04_OC01_20241_UITMCS Bukti 6.4.1.1.pdf](#)
2. [K0018_O01_OB04_OC01_20242_UITMCS Bukti 6.4.1.2.pdf](#)
3. [K0018_O01_OB04_OC01_20243_UITMCS Bukti 6.4.1.3.pdf](#)
4. [K0018_O01_OB04_OC01_20244_UITMCS Bukti 6.4.1.4.pdf](#)
5. [K0018_O01_OB04_OC01_20245_UITMCS Bukti 6.4.1.5.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMCS mementingkan **pengurusan risiko bagi proses operasi utama BT** dalam membantu pencapaian objektif strategi. Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMCS di bawah seliaan Pejabat Rektor ditubuhkan bagi memastikan segala risiko berkaitan operasi utama UiTMCS **dikawal dan diselia**. Jawatankuasa ini berperanan membudayakan warga UiTMCS berkaitan pengurusan risiko yang berkesan dalam menghasilkan proses kerja yang mantap dan efisien (**Bukti 6.4.2.1**).

Risiko keberhasilan **World Beaters** dalam penghasilan GoT dan pelajar yang mendapat **Anugerah Dekan** dibuat melalui **pengenalpastian punca** yang boleh mempengaruhi kegagalan pencapaian. **Risiko kekurangan pensyarah** bagi program yang mendapat permintaan tinggi yang menyebabkan proses PdP tidak dapat dijalankan dengan sempurna **dikategorikan sebagai kritikal** di dalam **Daftar Risiko UiTMCS (Bukti 6.4.2.2)**.

Risiko seperti kekurangan petugas dan kekurangan kewangan telah dikenal pasti sebagai cabaran utama dalam **proses penyampaian perkhidmatan semasa pelaksanaan misi akademik**. **Tindakan mitigasi diambil secara efektif** seperti menyediakan jadual tugas lebih awal, penglibatan semua staf dan penetapan peruntukan tahunan. Risiko ini **sentiasa dipantau** melalui pelaporan dalam mesyuarat di peringkat bahagian dan pengurusan iaitu Mesyuarat Pengurusan Akademik dan Mesyuarat Jawatankuasa Sumber Manusia Negeri (**Bukti 6.4.2.3**).

Semua risiko telah **dikenal pasti dan didaftarkan dalam Daftar Risiko UiTMCS**. Risiko utama dalam konteks penyelenggaraan adalah **ketidacukupan peruntukan dan pembiayaan** yang jika tidak diuruskan dengan baik boleh menjejaskan penyediaan perkhidmatan yang terbaik. Di samping itu, kekurangan kakitangan yang mempunyai latihan khusus untuk sistem yang baharu juga boleh menyebabkan pengoperasian terhadap sistem terganggu. Oleh itu, **untuk mengurus risiko ini dengan berkesan adalah penting** untuk mempunyai rangka pengurusan risiko yang merangkumi **pemantauan berkala, komunikasi daripada pihak berkepentingan, penilaian sumber yang ideal dan menyediakan latihan yang berkaitan** bagi membolehkan staf dapat mempelajari setiap teknologi yang terkini.

Usaha-usaha meningkatkan bilangan staf akademik yang mempunyai kelayakan profesional berkemungkinan menghadapi risiko kegagalan, terutamanya dalam aktiviti pengambilan staf baharu dan juga peningkatan bilangan staf akademik sedia ada yang berdaftar dengan badan profesional. Semua risiko sebegini **dikenal pasti melalui perbincangan peringkat bahagian dan di daftarkan** dalam Daftar Risiko Bahagian Pentadbiran dan Daftar Risiko UiTMCS. Pemantauan kesan risiko-risiko ini sentiasa dilaksanakan dari semasa ke semasa melalui mesyuarat yang sepadan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_O01_OB04_OC02_20241_UiTMCS Bukti 6.4.2.1.pdf](#)
2. [K0018_O01_OB04_OC02_20242_UiTMCS Bukti 6.4.2.2.pdf](#)
3. [K0018_O01_OB04_OC02_20243_UiTMCS Bukti 6.4.2.3.pdf](#)
- 4.
- 5.

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTMCS sentiasa memastikan operasi BT **berupaya mencapai objektif strategi** yang ditetapkan. Ini **dilaksanakan melalui kajian semula operasi secara berkala** melalui bengkel retreat pada setiap awal tahun. Pencapaian PS UiTMCS serta analisis operasi-operasi BT dibentangkan. **Tindakan susulan diambil** bagi operasi yang tidak mencapai sasaran, disemak dan disesuaikan mengikut keadaan semasa. Retreat di peringkat bahagian **mengkaji semula proses dan hasil tumpuan operasi**. Dapatan hasil kajian semula **dikumpul dan dibincang** dalam mesyuarat peringkat bahagian. Ketua Bahagian membincangkan dapatan hasil dan mengambil tindakan penambahbaikan. Pengurusan UiTMCS melaksanakan MKSP sekali setiap tahun dan membincangkan pencapaian objektif kualiti, prestasi proses dan ketidakkuratan produk, hasil penemuan audit dan agenda berkaitan. Dapatan MKSP membantu penambahbaikan secara berterusan bagi BT **(Bukti 6.4.3.1)**.

Prestasi akademik pelajar sentiasa **dipantau, dikaji semula dan ditambah baik** untuk meningkatkan pencapaian demi penyampaian perkhidmatan berkesan. Setiap anomali dalam keputusan peperiksaan **dibincangkan secara terperinci** dalam mesyuarat peringkat program dan JAN untuk tindakan penambahbaikan. **CDL-CQI dipantau** bagi memastikan pensyarah telah mengambil tindakan sewajarnya **(Bukti 6.4.3.2)**. Kekangan kewangan dalam penganjuran program akademik dibuat **penambahbaikan dengan menyusun semula keutamaan** program **(Bukti 6.4.3.3)**. **Penambahbaikan proses permohonan** program akademik dibuat untuk meningkatkan keberkesanan operasi BT. Kekurangan pensyarah didaftarkan menggunakan **Traffic Light Management System(TLMS)** bagi tindakan **penambahbaikan** melalui pelantikan pensyarah PTFT dan mendapatkan keperluan waran terbaru dari pengurusan tertinggi **(Bukti 6.4.3.4)**.

BPF sentiasa proaktif untuk menyemak semula setiap inisiatif jabatan dalam mencapai matlamat ditetapkan. Matlamat dan sasaran yang jelas ditetapkan terhadap setiap inisiatif jabatan bagi pengoperasian secara optimum. **Pemantauan kemajuan berkala** dibuat dengan membandingkan hasil sebenar dengan sasaran ditetapkan. Kaji semula inisiatif dilaksanakan melalui mesyuarat jabatan agar penambahbaikan sepadan dapat diambil. **Penglibatan pihak berkepentingan diambil kira** untuk tujuan penambahbaikan. **Tindakan pembetulan akan diambil** jika prestasi tidak memenuhi jangkaan atau terdapat masalah yang dikenal pasti dan disesuaikan sasaran inisiatif berdasarkan penilaian semasa.

Bahagian Pentadbiran sentiasa mengambil langkah proaktif dengan mengkaji semula Pelan Tindakan Strategik(SAP) dari semasa ke semasa. **Setiap SAP ditambah baik** sebagai langkah penentuan semula tindakan strategi. **Usaha penambahbaikan berterusan dikenal pasti dan dibincangkan** di peringkat bahagian dan kampus. **Pemakluman berkenaan latihan** berkaitan sentiasa diwar-warkan sebagai tindakan penambahbaikan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_O01_OB04_OC03_20241_UiTMCS Bukti 6.4.3.1.pdf](#)
2. [K0018_O01_OB04_OC03_20242_UiTMCS Bukti 6.4.3.2.pdf](#)
3. [K0018_O01_OB04_OC03_20243_UiTMCS Bukti 6.4.3.3.pdf](#)
4. [K0018_O01_OB04_OC03_20244_UiTMCS Bukti 6.4.3.4.pdf](#)
- 5.

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTMCS komited dalam usaha untuk **memperkasakan pengoperasian demi memantapkan penyampaian perkhidmatan melalui penambahbaikan berterusan dan pembangunan pelbagai inovasi BT**. Inovasi yang dihasilkan dari pembudayaan bagi BT di UiTMCS adalah seperti berikut:

BHEAA UiTMCS mengguna pakai **Sistem e-Ponteng (Bukti 6.5.1)** dan **Sistem Measure-IT (Bukti 6.5.2)** dalam memantapkan lagi proses penyampaian perkhidmatan.

Sistem e-Ponteng merekodkan ketidakhadiran pelajar ke kuliah dan data ketidakhadiran ini akan **direkodkan** di dalam sistem dan **seterusnya mengesan peratusan kehadiran** pelajar bagi setiap kod kursus yang diambil pada sesuatu semester. Sistem ini turut membantu **memberi peringatan secara automatik** kepada pelajar terlibat agar lebih peka terhadap prestasi kehadiran masing-masing untuk mengelakkan masalah ketidakhadiran kuliah yang boleh mengakibatkan pelajar disekat daripada menduduki Penilaian/Peperiksaan Akhir dan menjejaskan prestasi pencapaian akademik. **Pembangunan Dashboard CDL-CQI (Bukti 6.5.3)** juga merupakan inisiatif inovasi yang membolehkan tindakan pembetulan dan pencegahan diambil tindakan secara **sistematik dan dipantau pelaksanaannya**. Penggunaan dashboard ini diguna pakai oleh semua program akademik di UiTMCS dan telah berupaya **meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan dalam aspek pengajaran dan pembelajaran**.

Pihak BPF UiTMCS mengguna pakai sistem inovatif FMS (**Bukti 6.5.4**) yang merangkumi e-Aduan dan e-Works bagi memastikan tahap penyelenggaraan kemudahan fasiliti pada tahap terbaik agar dapat **menyokong penyampaian perkhidmatan BT yang berkesan**. Sistem ini dapat memantapkan lagi **pemantauan terhadap semua kerja perkhidmatan penyelenggaraan dan inisiatif** jabatan. Sistem ini juga dapat menilai dari segi prestasi jabatan, kakitangan BPF untuk menganalisa dan menyelesaikan setiap aduan daripada pengguna mengikut keutamaan kerja.

Pelbagai pendekatan inovatif juga dilaksanakan oleh Bahagian Pentadbiran **dengan komitmen yang berterusan** ke arah penyampaian perkhidmatan yang terbaik. Audit perjawatan dan kajian semula outfit perjawatan telah menghasilkan inovasi Traffic Light Management System (TLMS) (**Bukti 6.5.5**) dalam **mengenal pasti keperluan sebenar waran perjawatan staf UiTMCS**. Penerangan keperluan dan status sumber manusia di Bahagian/Unit/Fakulti yang memerlukan perhatian dan tindakan lanjut disediakan agar masalah kekurangan staf dapat diatasi menggunakan Green code, Yellow code dan Red code dalam Traffic Light Management System (TLMS). Inovasi ini membantu kecukupan staf yang selanjutnya menggambarkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada staf. Ini secara tidak langsung mendokong penyampaian perkhidmatan yang lebih efektif kepada pemegang taruh utama iaitu para pelajar dalam PdP.

Usaha inisiatif-inisiatif digitalisasi di UiTMCS ini telah membantu memudahkan pelaksanaan, pemantauan, dan pencapaian setiap operasi BT bagi mencapai objektif strategi yang telah ditetapkan dengan lebih efektif, efisien, dan sistematik.

SENARAI BUKTI :

1. [K0018_O01_OB05_20241_UiTMCS Bukti 6.5.1.pdf](#)
2. [K0018_O01_OB05_20242_UiTMCS Bukti 6.5.2.pdf](#)
3. [K0018_O01_OB05_20243_UiTMCS Bukti 6.5.3.pdf](#)
4. [K0018_O01_OB05_20244_UiTMCS Bukti 6.5.4.pdf](#)
5. [K0018_O01_OB05_20245_UiTMCS Bukti 6.5.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Hasil 1: Hasil Perancangan Strategik

- 1. Hasil Penjanaan Pendapatan**
- 2. Hasil Bilangan Program berkaitan patriotisme dan inisiatif ESI-iDART**
- 3. Hasil Bilangan Pendidik yang Memiliki Kepakaran Keusahawanan**

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Tiga (3) hasil utama yang telah dipilih bagi BT penyampaian perkhidmatan UiTM Cawangan Sarawak iaitu (1) penjanaan pendapatan di bawah keberhasilan 3J (Jana, Jariah dan Jimat); (2) patriotisme dan inisiatif ESI-iDART di bawah keberhasilan Pembudayaan Ilmu membentuk Adiwangsa serta The Kenyalang Champion di bawah inisiatif #kamipeduli; dan (3) kepakaran keusahawanan di bawah tema Globally Marketable 2023 iaitu Turning Globally Marketable Staff dan Turning Globally Marketable Students.

Tahap pencapaian bagi ketiga-tiga hasil utama adalah mencapai dan **melebihi sasaran yang ditetapkan**. Tahap pencapaian ini adalah hasil warga UiTM Cawangan Sarawak, di mana setiap Bahagian/Unit bekerjasama untuk memastikan program dan aktiviti yang dirancang mendapat sambutan daripada setiap warga. Di samping itu, hubungan yang rapat dengan institusi dan agensi kerajaan dan swasta, serta universiti-universiti dalam dan luar negara membolehkan UiTM Cawangan Sarawak untuk mengadakan pelbagai program-program akademik dan bukan akademik selaras dengan objektif strategik dan inisiatif strategik universiti. Komitmen yang tinggi di kalangan para pensyarah, staf sokongan dan pelajar juga amat penting untuk memastikan tahap pencapaian aktiviti yang dijalankan melebihi sasaran.

Tren pencapaian bagi ketiga-tiga hasil utama adalah positif sepanjang tiga tahun, dari 2021 ke 2023. Ini menunjukkan komitmen UiTM Cawangan Sarawak di dalam memberikan yang terbaik dan memastikan pencapaian yang diperolehi selari atau lebih tinggi daripada sasaran yang ditetapkan.

Perbandingan di antara cawangan menunjukkan bahawa UiTM Cawangan Sarawak **mampu untuk bersaing dengan cawangan-cawangan yang lain**. Perbandingan amat penting untuk mengenal pasti kedudukan dan pencapaian UiTM Cawangan Sarawak dari tahun ke tahun. Berdasarkan data yang diperolehi daripada Microsoft PowerBI, UiTM Cawangan Sarawak melebihi pencapaian hampir kesemua cawangan UiTM, kecuali dua iaitu UiTM Cawangan Pulau Pinang dan Cawangan Sabah untuk hasil penjanaan pendapatan. Manakala, hasil patriotisme dan inisiatif ESI-iDART, UiTM Cawangan Sarawak juga melebihi hampir kesemua cawangan yang lain, kecuali UiTM Cawangan Melaka dan Cawangan Perak. Pencapaian dari segi hasil pendidik memiliki kepakaran keusahawanan, UiTM Cawangan Sarawak melebihi lima cawangan yang lain iaitu UiTM Perak, UiTM Perlis, UiTM Kedah, UiTM Negeri Sembilan dan UiTM Sabah selama tiga tahun berturut-turut, dari tahun 2021 sehingga 2023.

Kepentingan atau impak dari empat (4) hasil utama boleh dikategorikan kepada **impak di peringkat cawangan, impak di peringkat universiti, impak di peringkat negeri, impak di peringkat negara** serta impak di peringkat global. Program-program dan aktiviti yang dirancang

dan diadakan adalah sebahagian daripada proses menjadikan pelajar UiTMCS sebagai graduan berkualiti dan berketerampilan unggul serta holistik yang mempunyai nilai peribadi yang cemerlang, mampu berdaya saing di peringkat antarabangsa, mempunyai inisiatif sendiri yang tinggi dan graduan seimbang serta berciri keusahawanan. Graduan yang cemerlang akan mengisi keperluan negeri dan menyumbang kepada aspirasi negara.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_K0018_HB02_20241_UiTMCS HASIL 7.1.2 TAHAP AKNC2024 \(Level\).pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_K0018_HB03_20242_UiTMCS HASIL 7.1.3 TREN AKNC2024 \(Trend\).pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_K0018_HB04_20243_UiTMCS HASIL 7.1.4 PERBANDINGAN AKNC2024 \(Comparison Benchmark\).pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_K0018_HB05_20244_UiTMCS HASIL 7.1.5 KEPENTINGAN AKNC2024 \(Importance\).pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

1. SUFO (Student University Feedback Online)
2. Latihan Industri (Maklumbalas Majikan)
3. Happiness Index (Perkhidmatan ICT)

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Hasil Pelanggan BT dikenalpasti melalui penilaian hasil dikeseluruhan bahagian dan unit hasil dari kepuasan pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan yang cemerlang di UiTMCS. Hasil-hasil pelanggan ini dipilih setelah melihat kualiti hasil pelanggan melebihi kepuasan pelanggan dalam melepasi tahap , peningkatan yang positif selama tahun, tanda aras yang lebih baik dibandingkan dengan institusi nasional dan antarabangsa dan mempunyai kepentingan yang berimpak tinggi diperingkat UiTM, Negeri dan juga Negara.

Semua hasil utama pelanggan telah mencapai dan melebihi sasaran yang ditetapkan disetiap tahun pengukuran. Pencapaian ini membuktikan sentiasa komited UiTMCS dalam memberi perkhidmatan yang berasaskan dalam mematuhi piawaian, prosedur kerja dan juga keperluan perundangan. Tahap pencapaian ini juga diselaraskan dengan pencapaian KPI bahagian dan unit di UiTMCS. Sistem pengurusan kualiti dan sistem kawalan dalaman dan pemantauan yang baik telah membantu mencapai tahap ini.

Tren hasil utama pelanggan juga telah meningkat dengan baik sepanjang tiga tahun pengukuran. Peningkatan ini adalah hasil daripada penyampaian perkhidmatan yang berfokus kepada kehendak pelanggan yang setiasa diukur, dipantau dan ditambahbaik secara berterusan selari dengan perkembangan teknologi dan keperluan semasa. Penyampaian perkhidmatan UiTMCS yang dinamik dan fleksibel membantu meningkatkan kualiti proses kerja yang efektif, efisien dan perihatin. Peningkatan hasil pelanggan juga disumbang oleh peningkatan kompetensi staf melalui pengurusan sumber manusia yang baik.

UiTMCS berada pada tahap yang lebih baik apabila hasil pelanggan BT dibandingkan dengan institusi luar diperingkat kebangsaan dan antarabangsa. Pencapaian ini menunjukkan bahawa UiTMCS sentiasa memastikan keberhasilan penyampaian perkhidmatan setanding atau melebihi tahap institusi lain untuk menjadikannya lebih berdaya saing di pelbagai peringkat. Perbandingan ini juga digunakan sebagai kaedah penandaarasan untuk menilai hasil penyampaian perkhidmatan dalam usaha untuk meningkatkan mutu perkhidmatan.

Hasil utama pelanggan juga sangat berkepentingan dan berimpak tinggi di peringkat universiti, negara dan antarabangsa. Secara keseluruhan, hasil daripada penyampaian perkhidmatan yang berfokus kepada kepuasan pelanggan ini memberi universiti keupayaan untuk menyediakan pendidikan berkualiti tinggi. Penyampaian perkhidmatan berkualiti tinggi telah berjaya meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan dari segi kecekapan dan ketangkasan proses. Diperingkat negeri dan negara UiTMCS telah membantu menyediakan tenaga kerja pakar dalam beberapa bidang pengkhususan dalam memenuhi keperluan sumber manusia dalam memakmurkan sosio-ekonomi negara. Lanjutan dari keberhasilan penyampaian perkhidmatan kepada pelajar, para majikan sangat berpuashati dengan kualiti graduan dan telah membantu mencapai kualiti kerja seperti yang diharapkan.

Secara keseluruhannya, hasil utama pelanggan dalam penyampaian perkhidmatan adalah pada tahap yang baik melebihi tahap dan telah berkembang sepanjang tempoh pengukuran. Ini menunjukkan sistem penyampaian perkhidmatan dijalankan secara sistematik, dirancang, dilaksanakan, dipantau dan ditambah baik dengan teliti demi memastikan melebihi kepuasan pelanggan.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_K0018_HB02_20241_UiTMCS HASIL 7.2.2 TAHAP AKNC2024\(A\).pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_K0018_HB03_20242_UiTMCS HASIL 7.2.3 TREN AKNC2024\(A\).pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_K0018_HB04_20243_UiTMCS BUKTI 7.2.4 OPERASI PERBANDINGAN\(A\).pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_K0018_HB05_20244_UiTMCS HASIL 7.2.5 KEPENTINGAN AKNC2024\(A\).pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

1. Bilangan Staf Berkelayakan Professional
2. Pencapaian Akademik Graduate on Time
3. Pencapaian Akademik Anugerah Dekan
4. Enrolmen Pelajar
4. Inisiatif Jabatan

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Hasil Operasi BT UiTMCS dikenalpasti melalui penilaian hasil di keseluruhan bahagian dan unit hasil dari pengoperasian penyampaian perkhidmatan yang cemerlang. Hasil-hasil operasi ini dipilih setelah melihat kualiti hasil dalam melepasi tahap yang ditetapkan oleh UiTMCS, peningkatan yang positif selama tahun, tanda aras yang lebih baik dibandingkan dengan institusi nasional dan antarabangsa dan mempunyai kepentingan yang berimpak tinggi diperingkat UiTM, Negeri dan juga Negara.

Semua hasil utama operasi telah mencapai dan melebihi sasaran yang ditetapkan disetiap tahun pengukuran. Pencapaian ini membuktikan komitmen UiTMCS dalam menyediakan perkhidmatan yang berasaskan dalam mematuhi piawaian, prosedur kerja dan juga keperluan perundangan. Tahap pencapaian ini juga diselaraskan dengan pencapaian KPI bahagian dan unit di UiTMCS. Pencapaian tahap ini juga membuktikan UiTMCS mengamalkan sistem pengurusan kualiti dan sistem kawalan dalaman dan pemantauan yang baik.

Tren hasil utama operasi juga melihatkan peningkatan yang baik sepanjang tiga tahun pengukuran. Peningkatan ini adalah hasil daripada pengoperasian penyampaian perkhidmatan yang setiasa diukur, dipantau dan dibuat penambahbaikan yang berterusan selari dengan perkembangan teknologi dan kehendak pelanggan. Penyampaian perkhidmatan UiTMCS juga bersifat dinamik dan fleksibel bagi memastikan proses kerja yang tangkas dan cekap. Penambahbaikan peroperasian juga disumbang oleh peningkatan kompetensi staf melalui pengurusan sumber manusia yang baik.

Perbandingan hasil operasi BT dengan institusi luar diperingkat kebangsaan dan antarabangsa meletakkan UiTMCS berada pada tahap yang lebih baik. Pencapaian ini membuktikan UiTMCS sentiasa memastikan keberhasilan penyampaian perkhidmatan berada pada tahap yang setara atau melepasi institusi lain agar lebih berdaya saing dipelbagai peringkat. Perbandingan ini juga dijadikan sebagai satu proses tanda aras dalam membuat penilaian hasil penyampaian perkhidmatan untuk tujuan penambahbaikan proses.

Hasil utama operasi juga memberi kepentingan dan impak yang tinggi di peringkat universiti, kebangsaan dan juga antarabangsa. Secara keseluruhan hasil operasi penyampaian perkhidmatan ini memberi kepentingan kepada universiti dalam menyediakan perkhidmatan pendidikan yang berkualiti. Penyampaian perkhidmatan yang berkualiti ini telah dapat meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan dari segi ketangkasan dan kecekapan proses. Di peringkat negeri pula hasil operasi ini telah meletakkan UiTMCS sebagai sebuah institusi pendidikan yang unggul dikititaf melalui penganugerahan " Anugerah Kualiti Premier Negeri Sarawak" dan " Premier Environmental Awards".

Secara keseluruhannya hasil utama operasi penyampaian perkhidmatan berada pada tahap yang baik melepasi tahap dan meningkat dalam tempoh pengukuran. Ini menunjukkan sistem pengoperasian penyampaian perkhidmatan yang telah dirancang, dilaksana, dipantau dan ditambahbaik dengan secara sempurna dan sistematik.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_K0018_HB02_20241_UiTMCS HASIL 7.3.2 TAHAP AKNC2024.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_K0018_HB03_20242_UiTMCS HASIL 7.3.3 TREN AKNC2024.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_K0018_HB04_20243_UiTMCS HASIL 7.3.4 PERBANDINGAN AKNC2024.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_K0018_HB05_20244_UiTMCS HASIL 7.3.5 KEPENTINGAN AKNC2024.pdf](#)