

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2021

**IN.PEND.BERTERUSAN&PENGAJIAN PROFESIONAL
PENGURUSAN KEWANGAN**

KETUA PTJ :

AZIZUL HALIM BIN YAHYA

KETUA UNIT KUALITI :

ROHANA BINTI MAHBUB

PENYELARAS :

ROHANA BINTI MAHBUB

PENULIS :

1. ROHANA BINTI MAHBUB
2. NORRAIDAH BINTI ABU HASAN
3. NUR HALINA BINTI MUSTAFA
4. FARAH FARHANA BINTI MOHAMAD FAUDZAL
5. HANZALAH BIN ALI
6. AINUL HAZIQ BIN AHMAD BASORI
7. SITI SUHAIDAH BINTI SAHAB

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Institut Pendidikan Berterusan dan Pengajian Profesional (iCEPS) diterajui oleh seorang Ketua Eksekutif, Prof. Dr. Azizul Halim bin Yahya mulai Ogos 2019 hingga kini, dengan dibantu oleh Pengarah Jabatan dan Ketua Bahagian/Unit. Di bawah kepimpinan beliau, penjenamaan semula Institut Pendidikan Neo (iNED) kepada Institut Pendidikan Berterusan dan Pengajian Profesional (iCEPS) telah dibuat untuk membolehkan iCEPS beroperasi dengan lebih efisien dan efektif dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang terbaik kepada semua pelanggan. Ketua Eksekutif adalah jawatan yang dilantik oleh Naib Canselor bagi mengetuai urus tadbir di iCEPS. Peranan utama Ketua Eksekutif dan kepimpinan kanan iCEPS adalah mengkoordinasikan tindakan dan keputusan mesyuarat pengurusan Universiti dengan jabatan/bahagian/unit di iCEPS bagi memastikan pematuhan kepada akta, pekeliling dan prosedur serta arahan yang berkuatkuasa; serta merancang dan meningkatkan keupayaan penjana kewangan iCEPS melalui pengoperasian aktiviti-aktiviti berkaitan.

Bagi memastikan urus tadbir yang baik, Ketua Eksekutif dibantu oleh enam (6) orang Pengarah iCEPS yang terdiri daripada Pengarah Jabatan Pembelajaran Jarak Jauh, Pengarah Jabatan Pembangunan dan Pengurusan Akademik, Pengarah Jabatan Transnasional dan Pengarah Jabatan Pendidikan Lanjutan, Pengarah Jabatan Projek Khas dan Pembangunan Perniagaan, Pengarah Jabatan Pemasaran dan Komunikasi Korporat, Penolong Pendaftar Kanan dan Pegawai Kewangan yang bersama bertanggungjawab dalam menerajui iCEPS untuk memastikan iCEPS dapat menyampaikan perkhidmatan yang terbaik kepada semua pelanggan. Pengurusan Kanan iCEPS turut dibantu oleh enam (6) orang Ketua Unit mengikut kepakaran masing-masing. Pengurusan kanan juga dibantu oleh Ketua-ketua Pusat Pengajian (KPP) dan Koordinator bagi memastikan kelancaran sistem pengurusan akademik iCEPS (rujuk carta organisasi di dalam bukti 1.2 Pendekatan).

iCEPS menggunakan konsep kepelbagaian sumber penjana kewangan seperti meningkatkan jumlah program akademik, menjalankan kursus jangka pendek, program profesional, program annex dll dengan lebih intensif dari masa ke semasa, menambah peluang-peluang untuk menjalankan projek-projek khas di lebih banyak kawasan dan meningkatkan jalinan usahasama dengan universiti luar negara dan agensi-agensi berkaitan dalam usaha membuka ruang untuk menjana pendapatan. Semua perkara ini diterapkan oleh kepimpinan iCEPS di dalam perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan seperti; 1) perancangan bajet yang dibuat berpandukan prestasi hasil & perbelanjaan tahun semasa; 2) melaporkan kemajuan prestasi bayaran bersama kedudukan kewangan iCEPS di dalam Mesyuarat Pengurusan Eksekutif iCEPS (MPE) bagi memastikan objektif perbelanjaan tercapai selaras dengan perancangan yang dibuat; 3) memastikan kesemua permohonan bekalan dan perkhidmatan yang melebihi RM5,000 dibentangkan ke dalam Tabung Amanah iCEPS; 4) memantau prestasi Hasil dan Belanja supaya selaras dengan KPI tahunan yang telah ditetapkan, dengan mengambil tindakan susulan jika perlu; dan 5) mengekalkan kadar keuntungan sebanyak 35% atau anggaran RM 10 juta dari hasil pendapatan selama 5 tahun berturut-turut.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Ketua Eksekutif adalah jawatan yang dilantik oleh Naib Canselor bagi mengetuai urus tadbir di iCEPS. Peranan utama Ketua Eksekutif dan kepimpinan kanan iCEPS adalah membuat perancangan strategik dan halatuju berfokuskan aktiviti utama iCEPS; memastikan operasi dijalankan dengan cekap dan efektif, mengkoordinasikan tindakan dan keputusan pengurusan Universiti dengan jabatan/bahagian/unit di iCEPS bagi memastikan pematuhan kepada akta, pekeliling dan prosedur serta arahan yang berkuatkuasa; serta merancang dan meningkatkan keupayaan penjana kewangan iCEPS melalui pengoperasian aktiviti-aktiviti berkaitan. Bagi memastikan urus tadbir yang baik, beliau dibantu oleh enam (6) orang Pengarah iCEPS, Penolong Pendaftar Kanan dan Pegawai Kewangan yang bersama bertanggungjawab dalam menerajui iCEPS untuk memastikan iCEPS dapat menyampaikan perkhidmatan yang terbaik kepada semua pelanggan. Pengurusan Kanan iCEPS turut dibantu oleh enam (6) orang Ketua Unit mengikut kepakaran masing-masing. Pengurusan kanan juga dibantu oleh Ketua-ketua Pusat Pengajian (KPP) dan Koordinator bagi memastikan kelancaran sistem pengurusan akademik iCEPS (bukti 1 - carta organisasi iCEPS).

Kepimpinan Kanan menggerakkan iCEPS untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang bagi bidang tumpuan melalui kecekapan pengurusan belanjawan di iCEPS, selari dengan misi dan visi iCEPS untuk menjadi institut pembelajaran sepanjang hayat dan menyediakan peluang tambahan untuk Bumiputera melanjutkan pengajian ke peringkat lebih tinggi (bukti 2 - visi, misi, dasar dan objektif iCEPS). Usaha ke arah ini dapat dilihat dari segi penawaran program yang lebih meluas kepada mereka yang sedang bekerja dan tiada peluang untuk menyambung pelajaran sepenuh masa, dan juga penawaran program di kolej-kolej bersekutu UiTM, yang merangkumi pelajar dari pelbagai latar belakang. Dalam pendekatan menambah jumlah program-program yang ditawarkan dan mempertingkatkan usahasama dengan kolej-kolej bersekutu dengan pertambahan jumlah pelajar dari masa ke semasa, ini akan menyumbang kepada penjana kewangan iCEPS yang lebih mampan. Dalam masa yang sama, selari dengan visi dan misi, iCEPS juga menyediakan bantuan kewangan kepada pelajar-pelajar yang kurang berkemampuan untuk membantu mereka membaiki cara hidup dan ekonomi mereka melalui pendidikan. Pendekatan kepimpinan iCEPS dalam penyampaian maklumat-maklumat penting berkaitan dengan perancangan dan operasi jabatan adalah melalui mesyuarat-mesyuarat yang dijalankan secara berkala seperti di Jadual 1.2.1 (Bukti 3).

SENARAI BUKTI:

1. [CARTA ORGANISASI iCEPS.pdf](#)
2. [Visi, Misi, Objektif dan Dasar iCEPS.pdf](#)
3. [Maklumat Mesyuarat.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Inisiatif strategik yang dirancang perlu disampaikan oleh kepimpinan kanan dan dilaksanakan dengan sebaiknya untuk memastikan operasi yang dijalankan adalah ke arah pencapaian KPI yang telah ditentukan. iCEPS kini menjalankan 27 program diploma dan 59 program sarjana muda secara mod separuh masa merangkumi 15 buah kampus UiTM seluruh negara. (Bukti 1-senarai program yang dijalankan) Ini sejajar dengan pelan perancangan strategik tahun 2020 iaitu KPI (7b) untuk menambah enrolmen pelajar program separuh masa dan KPI (7c) untuk menambah enrolment pelajar francais (Kolej-kolej Bersekutu); yang boleh dicapai melalui pertambahan program atau penawaran program yang relevan dan mendapat sambutan di dalam keadaan semasa. Berdasarkan Bengkel Pelan Tindakan Inisiatif Penjana Pendapatan Universiti Teknologi MARA (UiTM) yang telah berlangsung di iLD Bandar Enstek pada 11 dan 12 September 2020 yang lalu, iCEPS telah diarahkan untuk menjana lebih banyak pendapatan kepada UiTM bagi tahun 2021. Perancangan untuk pertambahan program telah dibuat dan usaha ke arah objektif tersebut telah dilaksanakan oleh pengurusan kanan melalui pelbagai aktiviti termasuk perbincangan dengan fakulti-fakulti untuk mengenalpasti program, penyediaan dokumen-dokumen MQA, dan mendapatkan kelulusan berperingkat yang diperlukan. Pengoperasian untuk mempergiatkan lagi usaha ke arah penjana pendapatan telah dapat dicapai di mana iCEPS telah mendapat kelulusan dari Jabatan Pendidikan Tinggi (rujukan JPT(A) 1000/021/005/01) untuk menjalankan 93 program lagi pada tahun ini (Bukti 2 - senarai 93 program yang diluluskan). Bagi projek khas pula, ianya diterajui oleh Pengarah dengan dibantu oleh 10 staf di Shah Alam, 12 staf di Kelantan/Terengganu dan 8 staf di Kedah/Perlis. Kepimpinan Kanan menggerakkan operasi projek khas dengan mengadakan perbincangan bersama pihak ECER, NCER dan iCEPS tentang pelaksanaan program sepanjang tahun dalam memastikan KPI yang ditetapkan mencapai piawai. Projek empower ECER terbahagi kepada dua iaitu i. Latihan Akademik dan, ii. Latihan Kemahiran Keusahawanan melibatkan kawasan di daerah Kelantan dan Terengganu. Di setiap daerah terdapat Koordinator Projek yang akan melaksanakan tugas lapangan dan memantau pelaksanaan program. Bagi Latihan Akademik, sebanyak 20 buah sekolah terlibat dan 800 orang pelajar telah dipilih untuk mengikuti program ini. Bagi Latihan Kemahiran dan Keusahawanan, seramai 1,400 peserta telah dipilih. Latihan Kemahiran dan Keusahawanan ini menawarkan 11 jenis kursus, antaranya kursus juruteknik kenderaan dan kursus bakeri (Bukti 3 – modul kemahiran ECER). NCER pula mengkhusus kepada kawasan bagi negeri-negeri di utara tanahair. Projek empowerNCER Akademik 2020 melibatkan lapan kawasan di negeri Kedah dan Perlis. Secara keseluruhannya sebanyak 33 sekolah dan 1,200 pelajar terlibat di dalam program empowerNCER Akademik bagi tahun 2020. Seramai lapan kakitangan cawangan telah dilantik sebagai penyelia di kawasan masing-masing. Sebagai penyelia projek mereka akan sentiasa memantau pelaksanaan program di kawasan masing-masing bagi memastikan KPI yang telah ditetapkan oleh NCER dapat dicapai. Untuk pembangunan bahan pengajaran dan kursus jangka pendek pula, Jabatan yang bertanggungjawab adalah Jabatan Pendidikan Lanjutan, yang diterajui oleh seorang pengarah, seorang ketua dan 11 staf sokongan yang bertanggung jawab menggerakkan aktiviti berkaitan, termasuk perbincangan dengan rakan-rakan usahasama, sebelum membangunkan bahan berkaitan dengan sokongan peralatan-peralatan teknikal yang canggih, termasuk sebuah studio rakaman (huraian di profil organisasi). Rumusan pakej projek khas dan pelaksanaannya adalah seperti lampiran bukti 4 dan bukti 5.

SENARAI BUKTI :

1. [program yang ditawarkan di iceps.pdf](#)
2. [1.3_Bukti 2 Senarai 93 Program.pdf](#)
3. [1.3 bukti 3 modul latihan kemahiran empower ECER.pdf](#)
4. [BUKTI AKNC \(PROJEK KHAS\) contoh pemantauan dan risiko.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepimpinan Kanan iCEPS komited untuk mencapai objektif strategik dan inisiatif bidang tumpuan. Penglibatan warga iCEPS di dalam menjalankan dan menjayakan bidang tumpuan melibatkan proses dan operasi disokong oleh platform dan sistem (Bukti 1 - 25 sistem iCEPS) yang kebanyakannya telah dibangunkan secara "in-house" oleh iCEPS. Proses dan operasi ini memerlukan pemantauan bagi memastikan aktiviti yang dilakukan mengikut ketetapan. Pada setiap bulan laporan kewangan iCEPS akan dibentangkan/dilaporkan kepada Pengurusan Kanan iCEPS dalam Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE) iCEPS, yang bertujuan membuat semakan serta pengesahan kedudukan kewangan iCEPS pada setiap bulan bagi tujuan check and balance dalam usaha menjana pendapatan/menyumbang hasil pendapatan iCEPS kepada UiTM (Bukti 2 - MPE - Laporan Kewangan). Permohonan peruntukan kewangan atau perbelanjaan untuk aktiviti-aktiviti berkaitan penjana kewangan dibuat melalui Mesyuarat Tabung Amanah (Bukti 3 - Mesyuarat Tabung Amanah dan kertas kerja), dimana kertaskerja akan dibentangkan untuk permohonan peruntukan kewangan bagi sebarang aktiviti yang akan dilaksanakan. Pemantauan untuk aktiviti-aktiviti akademik adalah mengikut prosedur dan carta alir proses pemantauan dan penilaian di UiTM iaitu melalui mesyuarat Jawatankuasa Akademik iCEPS (JAI) untuk pelaporan dan analisis prestasi akademik pelajar, dan audit-audit akademik yang berkaitan seperti Audit Dalam, Audit Luar iQMS, Audit Kualiti Akademik Kolej Bersekutu, Audit MQA bagi APEL dan lain-lain. (Bukti 4 - JAI, laporan Audit Dalam dan Audit KKB). Untuk projek khas pula, antara alternatif pemantauan yang dilaksanakan adalah melalui mesyuarat serta perbincangan seperti Mesyuarat Jawatankuasa Kerja (Working Committee Meeting), Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal (Technical Committee Meeting) dan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu (Steering Committee Meeting). Mesyuarat yang diadakan ini adalah sesi pembentangan laporan bagi setiap perkara yang dijalankan (Bukti 5 - mesyuarat projek khas). Pihak penyedia perkhidmatan melakukan pemantauan melalui proses profiling iaitu proses mengenalpasti sasaran pelajar bagi Akademik, sasaran peserta dan kebolehpasaran kursus di sesuatu daerah bagi Latihan Kemahiran dan Keusahawanan. Selain itu, kelas atau program yang telah dijalankan juga akan dibentangkan dalam mesyuarat. Pemantauan dilakukan melalui laporan harian yang akan disemak oleh Koordinator Projek di daerah masing-masing, dengan pengesahan dari pihak pemegang taruh. Tindakan daripada hasil pemantauan tersebut, sekiranya terdapat kelas yang tidak lengkap kehadiran pelajar atau peserta, pihak penyedia perkhidmatan akan mengadakan kelas tambahan bagi mencukupkan jam latihan.

SENARAI BUKTI:

1. [25 Sistem Di iCEPS.pdf](#)
2. [1.4.1_Bukti 2 Contoh Cabutan Minit Mesyuarat MPE Laporan Kewangan.pdf](#)
3. [1.4.1_Bukti 3 \(a\). \(b\) & \(c\).pdf](#)
4. [1.4.1_Bukti 4 \(1\). 2\(a\). 2\(b\).pdf](#)
5. [Mesyuarat Projek Khas.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Di dalam menggerakkan inisiatif strategi Pengurusan Kewangan, Kepimpinan Kanan iCEPS sentiasa bersedia dalam menguruskan risiko. Pengarah dari setiap jabatan akan mengenalpasti risiko aktiviti yang dijalankan, sebelum data dikumpul oleh Penyelaras Risiko iCEPS (merangkap KUK), disahkan oleh Ketua Eksekutif iCEPS dan dibincangkan di MPE mengikut keperluan. Setiap risiko projek yang dijalankan juga didaftarkan di Daftar Pengurusan Risiko iCEPS dan di sistem eRMS (Bukti 1- Daftar Risiko iCEPS 2020). Pada tahun 2020, pencapaian bilangan pelajar program separuh masa berbanding KPI adalah 91.4%. (Bukti 2 - Pelaporan KPI/PI tahun 2020) Risiko peningkatan pelajar yang tidak mendaftar kursus, menarik diri dan cuti khas disebabkan masalah kewangan / diberhentikan kerja semasa pandemik ditangani dengan menghubungi pelajar secara terus, dan pelajar yang mempunyai masalah kewangan dibenarkan untuk membuat bayaran yuran secara ansuran sekiranya mereka membuat permohonan. Untuk KKB pula, risiko pengurangan enrolmen pelajar kerana pandemik, menyebabkan pelajar, terutamanya yang kurang berkemampuan, menanggung pengajian mereka. Namun, Kepimpinan Kanan iCEPS berjaya menangani risiko ini dengan menyediakan insentif pendidikan 100% yuran pengajian (Bukti 3 - surat insentif pendidikan KKB). Untuk projek khas pula, antara risiko yang dihadapi di dalam melaksanakan projek-projek Akademik ECER dan NCER adalah pelajar tidak dapat memberikan komitmen sepenuhnya dalam pelaksanaan program, terutamanya akibat dari kesan pandemik, ditambah pula para pelajar adalah terdiri dari pelajar berlatar belakang B40. Untuk mengatasi risiko kegagalan dalam mencapai KPI, penyaringan semula pelajar telah dibuat. Risiko tersebut dapat diatasi bilamana jumlah pelajar mencapai sasaran iaitu 800 orang bagi ECER dan 1,200 pelajar bagi NCER. Bagi Latihan Kemahiran dan Keusahawanan pula (ECER), terdapat risiko peserta yang menarik diri, tetapi pihak penyedia perkhidmatan perlu memastikan seramai 1,400 peserta yang akan mengikuti program untuk mencapai KPI. Antara tindakan yang diambil oleh kepimpinan adalah dengan menggerakkan usaha mencari peserta baru dan mengadakan kelas tambahan dengan pendekatan teradun, (latihan di pusat latihan dan latihan secara virtual) yang dapat menyelesaikan isu ketidakhadiran (Bukti 4 – slaid risiko projek khas). Risiko yang sama juga dikenalpasti untuk kursus jangka pendek dimana sasaran bilangan peserta tidak dapat dicapai kerana kekangan perlaksanaan secara fizikal, dan ini ditangani dengan menjalankan kursus-kursus secara atas-talian atau hybrid bila keadaan mengizinkan.

SENARAI BUKTI :

1. [1.4.2_Bukti 1 Daftar Risiko iCEPS 2020.pdf](#)
2. [1.4.2_Bukti 2 Pelaporan Pencapaian KPI&PI 2020.pdf](#)
3. [1.4.2_Bukti 3 Contoh Surat Kebenaran Bayaran Ansuran.pdf](#)
4. [slide risiko projek khas.pdf](#)
5. [1.4.2 Bukti 5_modul empower ECER latihan Kemahiran dan Keusahawanan.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan Kanan iCEPS melalui kepelbagaian platform akan mengkajisemula hasil pemantauan untuk diambil tindakan bagi penambahbaikan operasi dalam usaha meningkatkan penjanaan kewangan yang berkesan. Untuk program separuh masa, pimpinan kanan iCEPS mengkajisemula dan melaksanakan tindakan penambahbaikan melalui Mesyuarat Jawatankuasa Akademik iCEPS, Audit Dalam, Audit Kualiti Akademik Kolej Bersekutu, Audit Luar Integrated Quality Management (IQMS), Audit MQA APEL (bukti 1- contoh laporan audit KKB KYPJ - audit 2020 dijalankan pada Mac 2021 kerana tertangguh akibat pandemik). Penemuan dari audit-audit tersebut akan dibincangkan di MPE dan MKSP. Platform ini dapat mengenalpasti keperluan, pelaksanaan, tindakan dan pencapaian sesuatu proses yang berkaitan, dan tindakan susulan yang diambil akan dibentangkan di mesyuarat untuk tindakan penambahbaikan. (bukti 2 - cabutan minit MPE mengenai KPI dan Minit Penyelarasan Daftar Risiko iCEPS) Untuk projek khas, pimpinan iCEPS menambahbaik operasi dengan menggunakan strategi komunikasi berkesan dengan mengadakan perjumpaan dengan pegawai Pendidikan Daerah dan Jabatan Pendidikan Negeri bagi memberi dorongan kepada sekolah untuk memenuhi KPI yang telah ditetapkan (bukti 3 - jemputan / agenda mesyuarat bersama Jabatan pendidikan negeri). Selain itu, iCEPS juga telah mengambil inisiatif menjalankan aktiviti tambahan bagi persediaan pelajar di dalam menghadapi SPM; ini adalah luar dari KPI, dan jam pertemuan yang dilaksanakan jauh melebihi KPI yang telah ditetapkan. Ini adalah bagi memastikan pencapaian pelajar dalam kategori yang memuaskan dan peratus kehadiran serta jam pelaksanaan dapat dipenuhi. Bagi program di bawah ECER, tambahan kelas telah dilaksanakan secara atas-talian dan diberi nama Program empower ACES. Untuk Program empower ECER Latihan Kemahiran & Keusahawanan pula, matrik kehadiran telah dianalisa bagi mengenal pasti masalah peserta yang tidak mencapai jam latihan yang telah ditetapkan. Antara tindakan penambahbaikan yang dilakukan adalah dengan merangka plan mitigasi dan melaksanakan kelas tambahan secara atas-talian kerana PKP tidak membenarkan sebarang aktiviti fizikal dijalankan. Kepimpinan Kanan melaksanakan tindakan penambahbaikan terhadap perjalanan operasi kursus jangka pendek dengan pembangunan modul kursus yang lebih bersesuaian serta penyediaan program yang lebih fleksibel untuk situasi pandemik. Kursus secara bersiri dilaksanakan (bukti 4 - contoh modul kursus bersiri). dan peserta diminta untuk menilai penceramah dan pengurusan program pada setiap kursus. Hasil maklum balas diambil kira dalam pemilihan penceramah dan penambahbaikan pengurusan program di masa hadapan. (bukti 5 - laporan maklumbalas peserta)

SENARAI BUKTI :

1. [Contoh Laporan Audit KKB KYPJ.pdf](#)
2. [1.4.3_Bukti 2 \(a\). \(b\) & \(c\).pdf](#)
3. [1.4.3_Bukti 3 Surat Jemputan_Agenda Mesyuarat Bersama Jabatan Pendidikan Negeri.pdf](#)
4. [1.4.3 Bukti 4 Maklumat Projek Khas.pdf](#)
5. [1.4.3 Bukti 5 Borang Maklumbalas \(1\).pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan kanan iCEPS sentiasa pro-aktif dalam menggerakkan jabatan untuk mencapai inisiatif yang dirancang, bukan sahaja melalui saluran utama seperti mesyuarat pengurusan yang berkaitan, tetapi juga melalui saluran yang mudah dicapai seperti whatsapp dan telegram rasmi iCEPS. Pelaporan yang dibuat oleh setiap Jabatan di dalam MPE, termasuk pelaporan kewangan, memudahkan kepimpinan kanan mengamalkan PDCA terhadap inisiatif yang dirancang berdasarkan dengan pencapaian pelaksanaan (bukti 1 - cabutan minit MPE laporan kewangan). Integrasi dari segi inisiatif dan operasi penjana kewangan dari pelajar adalah dengan kepimpinan kanan sentiasa mengambilkira KPI tahunan yang telah ditetapkan dan membuat perbincangan dan pembentangan secara berkala kepada pengurusan atasan universiti (bukti 2 - Pelaporan KPI/PI) dalam memenuhi keperluan Strategic Action Plan iCEPS. Way Forward yang telah dibentangkan kepada pengurusan universiti ini kemudiannya diintegrasikan ke dalam proses kerja iCEPS dengan tindakan-tindakan susulan yang bersesuaian, supaya KPI dapat dicapai, terutamanya dari segi penjana kewangan (bukti 3 - Hasil iCEPS 2020).

Untuk projek khas program Akademik, pelajar-pelajar yang terlibat dibantu penempatan mereka selepas memperolehi keputusan SPM 2020 melalui kerjasama iCEPS dengan Pejabat Pra Pendidikan Tinggi (PPT), bersesuaian dengan matlamat UiTM untuk membantu lebih ramai pelajar luar bandar menerima pendidikan di peringkat universiti. Keterlibatan PPT bersama iCEPS juga dapat dilihat melalui program empower Community Connect di mana pasukan dari PPT telah menjalankan road tour di kawasan ECER dan NCER bagi sesi penerangan dan peluang ke UiTM. (bukti 4 - contoh poster program dan bukti 5 – maklumat pelaksanaan program). Jabatan juga telah melakukan inisiatif strategik dengan pihak Jabatan Pendidikan Negeri (Kelantan, Kedah dan Perlis), serta Pejabat Pendidikan Daerah di daerah yang terlibat bagi menjalin hubungan akrab untuk memastikan kelancaran program. Bagi program Latihan Kemahiran dan Keusahawanan pula, kepimpinan kanan iCEPS membantu peserta yang terkesan dengan pandemik dengan menghebahkan sebarang jenis bentuk bantuan dan pinjaman yang boleh dimohon bagi membantu mereka dalam perniagaan. Kerjasama telah dilakukan bersama pihak KWSP, PERKESO dan agensi-agensi seperti MARA, RISDA yang juga ada memberikan bantuan dari segi peralatan perniagaan seperti mesin jahit dan sebagainya. iCEPS juga telah membantu peniaga untuk berniaga secara dalam talian dan menggunakan platform Shopee. Bengkel bersama pihak Shopee, MyCarEat dan Foodpanda telah dijalankan di tujuh (7) daerah yang terlibat dalam Program empower ECER ini.

SENARAI BUKTI :

1. [1.5_Bukti 1 Minit MPE Laporan Kewangan.pdf](#)
2. [1.5_Bukti 2 Laporan KPI&PI 2020.pdf](#)
3. [graf hasil iCEPS 2020.pdf](#)
4. [Contoh Poster Program.pdf](#)
5. [PROJEK KHAS INTEGRASI.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengurusan kewangan yang efektif dan efisien merupakan hasil proses perancangan strategik iCEPS yang mantap. Inisiatif yang tepat, bersesuaian dan terkini dapat dilaksanakan kerana inisiatif perancangan strategik disemak secara berkala, bukan sahaja melalui pelaporan data pencapaian bulanan KPI/PI ke dalam sistem BTU, tetapi juga melalui semakan di mesyuarat pengurusan eksekutif dan pembentangan pelaporan pencapaian KPI/PI setiap suku tahunan kepada pejabat TNCAA serta pelaporan kepada pengurusan tertinggi UiTM. Asas dan panduan iCEPS dalam merangka pelan strategik adalah berdasarkan kepada hala tuju strategik UiTM yang menekankan kepada 7 prinsip budaya perdana UiTM. Di dalam menggerakkan inisiatif strategi pengurusan kewangan, iCEPS mengamalkan pendekatan SWOT dalam pengendalian risiko supaya operasi pengurusan kewangan dapat dilaksanakan dengan lancar, dengan mengambilkira cabaran-cabaran operasi semasa pandemik seperti pelajar lambat atau tidak membayar yuran pengajian kerana kekangan kewangan, pelajar menanggungkan pengajian dan sebagainya. Pengurusan risiko juga dapat dilihat sebagai satu bonus dalam mengenalpasti potensi kepada peluang-peluang baru; contohnya memperbanyakkan dan menambahbaik platform pengajaran secara ODL dan sebagainya. iCEPS kini menjalankan 27 program diploma dan 59 program sarjana muda secara separuh masa dengan 15 buah kampus UiTM seluruh negara. Berdasarkan Bengkel Pelan Tindakan Inisiatif Penjana Pendapatan Universiti Teknologi MARA (UiTM) yang telah berlangsung di iLD Bandar Enstek pada September 2020 lepas, iCEPS telah diarahkan untuk menjana lebih banyak pendapatan kepada UiTM bagi tahun 2021. Perancangan untuk pertambahan pelbagai program yang ditawarkan oleh iCEPS dan pertambahan kolej-kolej bersekutu adalah tindakan terus yang diambil berikutan arahan ini. Program-program ini juga memberi peluang kepada pemohon terutamanya daripada lepasan SPM/STPM/Diploma/APEL (dan setaraf) yang sedang bekerja untuk melanjutkan pelajaran ke peringkat yang lebih tinggi. Di dalam pelan perancangan strategik PI105 yang menetapkan sasaran RM15,000,000 untuk penjana pendapatan kasar, iCEPS telah berjaya mencapai sasaran ini dengan sangat baik sekali iaitu melebihi sasaran berjumlah RM20,810,904.77 (rujuk bukti 1 di 2.2) walaupun menghadapi pelbagai cabaran dan isu seperti terdapat ramai pelajar yang tidak dapat membayar yuran secara penuh kerana kehilangan pekerjaan/ kekangan kewangan dan program-program francais tidak dijalankan seperti perancangan asal akibat penularan wabak Covid-19 di seluruh dunia. Objektif dan inisiatif strategik dalam perancangan strategik iCEPS yang berkaitan dengan perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan adalah seperti berikut; 1) peningkatan sistem informasi bersepadu yang sebahagiannya bukan sahaja digunapakai di iCEPS tetapi juga di keseluruhan UiTM (dengan 25 sistem yang telah dibangunkan dan digunapakai di iCEPS); 2) membincangkan halatuju iCEPS dan perancangan strategik di Bengkel Perancangan Strategik (Februari 2020) dan mesyuarat pengurusan berkaitan (contoh: MPE yang di adakan berkala setiap bulan); 3) melaporkan kemajuan prestasi KPI/PI setiap bulan di sistem BTU dan setiap suku ke pejabat TNCAA dan pengurusan tertinggi universiti; 4) memastikan penambahbaikan kepada program dan aktiviti yang dijalankan seperti penawaran modal insan, penawaran kepelbagaian program, kecekapan dan keberkesanan penyampaian sentiasa berlaku melalui pemantauan pelaksanaan perancangan strategik dan pengukuran keberkesanannya; dan 5) sentiasa memastikan perancangan strategik yang dirancang dan dilaksanakan sentiasa mengikut prosedur-prosedur UiTM, termasuk dalam usaha menangani cabaran kearah pencapaian KPI.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan yang tepat, bersesuaian dan terkini dapat dilaksanakan di iCEPS kerana agenda perancangan strategik yang digubal dibincangkan bersama, bukan sahaja dari kalangan pengurusan kanan iCEPS, tetapi juga warga iCEPS yang terlibat secara langsung dalam menjalankan aktiviti-aktiviti berkaitan (bukti 1(a) - MPE KPI/PI). Perbincangan dilaksanakan di mesyuarat-mesyuarat peringkat jabatan atau projek, sebelum dibawa ke MPE dan Bengkel Perancangan Strategik secara khusus untuk dimuktamadkan (bukti 2). KPI dan PI perancangan strategik yang telah disokong (endorse) dan ditetapkan oleh pengurusan tertinggi UiTM akan diukur pencapaiannya setiap bulan dengan cara memasukkan data ke dalam sistem pelaporan BTU proms.uitm.edu.my (bukti 3(a) - screenshot proms); dan setiap suku (Suku 1 hingga 4) melalui pelaporan kepada Pejabat TNCAA dan pengurusan tertinggi UiTM, dengan mengambilkira cabaran yang dihadapi dan tindakan yang diambil untuk menangani cabaran tersebut. Pembentangan akhir tahun juga dibuat oleh Ketua Eksekutif iCEPS kepada Pengurusan Tertinggi UiTM bagi tujuan untuk mengukur pencapaian tahun semasa, sebelum merancang pelan tindakan strategik untuk tahun berikutnya. Pembentangan juga dibuat oleh pihak Bendahari iCEPS kepada pihak pengurusan UiTM khusus bagi PI kewangan, iaitu PI 105 (bukti 1(b) - Laporan KPI/PI 2020). Sasaran KPI yang ditetapkan oleh BTU adalah untuk pendapatan kasar, manakala pelaporan ini menggunakan pendapatan keseluruhan; dengan mengambilkira sasaran KPI 2021 yang telah ditukar kepada pendapatan keseluruhan oleh BTU bagi memberi gambaran penjanaaan kewangan yang lebih jelas dan tepat. Di dalam menggerakkan inisiatif strategi pengurusan kewangan, iCEPS menjalankan pengurusan risiko dengan berkesan, melalui proses mengenalpasti, klasifikasi dan kawalan risiko yang di daftarkan ke dalam sistem pengurusan risiko universiti e-RMS (bukti 3(b)- screenshot eRMS). Untuk tahun 2020, daftar risiko khas dalam usaha menghadapi pandemik covid-19 juga telah disediakan (bukti 4 - Daftar Risiko Khas).

Pendekatan perancangan strategik untuk aktiviti utama yang dilaporkan iaitu hasil dari pelajar, ialah dengan membuat perancangan pertambahan program separuh masa untuk penjanaaan pendapatan universiti dan pertambahan kolej-kolej bersekutu yang menjalankan program usahasama UiTM. Untuk projek khas pula, setiap kontrak yang diterima telah ditetapkan KPI yang perlu dicapai oleh pihak pemberi kontrak iaitu ECER dan NCER. Oleh itu, setiap KPI yang ditetapkan telah diadakan garis masa dan dirancang mengikut perkara yang akan dilaksanakan; mengikut fasa-fasa tertentu yang telah ditetapkan (bukti 5 - program ECER dan NCER). Untuk kursus jangka pendek pula, pada tahun 2020, bilangan peserta yang disasarkan adalah 2,000 orang, namun iCEPS berjaya mencapai melebihi sasaran dengan bilangan peserta kursus jangka pendek berjumlah 2,473 (123.7%) (bukti 1(b) - Laporan KPI/PI tahun 2020). Berdasarkan Bengkel Pelan Tindakan Inisiatif Penjanaaan Pendapatan UiTM, iCEPS telah diarahkan untuk menjana lebih banyak pendapatan kepada UiTM. Pendekatan perancangan strategik iCEPS adalah sangat baik dimana pencapaian penjanaaan pendapatan dapat dikekalkan sepanjang 2016-2020 mengikut KPI. Pada tahun 2020, untuk perancangan strategik PI105 yang menetapkan sasaran RM15,000,000 untuk penjanaaan pendapatan, iCEPS telah berjaya mencapai melebihi sasaran iaitu sejumlah RM20,810,904.77 walaupun menghadapi pelbagai cabaran dan isu seperti terdapat ramai pelajar yang tidak dapat membayar yuran secara penuh kerana kehilangan pekerjaan / kekangan kewangan dan program-program francais tidak dijalankan seperti perancangan asal akibat penularan wabak Covid-19 di seluruh dunia.

SENARAI BUKTI:

1. [Kriteria 2_2.2 Bukti 1 \(a\) & \(b\).pdf](#)
2. [Kriteria 2_2.2 Bukti 2 \(reduce pages due to 1MB\).pdf](#)
3. [Kriteria 2_2.2 Bukti 3 \(a\) & \(b\).pdf](#)
4. [Kriteria 2_2.2 Bukti 4 Daftar Risiko iCEPS 2020.pdf](#)
5. [Kriteria 2_2.2 Bukti 5 Program ECER&NCER.pdf](#)



2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Objektif dan inisiatif strategik iCEPS adalah sejajar dengan Pelan Strategik UiTM iaitu dari segi pemetaan dengan Strategic Action Plan UiTM seperti “KI10 – offering multi and transdisciplinary academic programmes”, “KI56 – increasing access through flexible entry requirements through APEL” dll. Ini diterapkan di dalam perluasan operasi di iCEPS, termasuk dalam menawarkan pelbagai program akademik yang memanfaatkan platform ODL yang menjadi sangat relevan apabila pandemik melanda. Ini juga termasuk peningkatan sistem informasi yang mana iCEPS mempunyai sistem maklumat bersepadu yang mampu meningkatkan produktiviti dan menambah nilai proses P&P serta mudah digunakan, berkesan dan cekap; penawaran modal insan iaitu mengendalikan latihan berdasarkan analisa keperluan latihan (TNA) pada setiap tahun (2015-2020) bagi meningkatkan kompetensi (SKA) staf dan membuat penilaian latihan untuk mendapatkan maklumat keberkesanan latihan yang akan memberikan ROI kepada iCEPS; dan kecekapan serta keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan (rujuk bukti 1 - Pelaksanaan ke arah pencapaian objektif inisiatif strategik iCEPS). Antara halatuju strategik RMK-11 UiTM adalah universiti berteraskan penyelidikan dan keusahawanan. Ini bertepatan dengan pelaksanaan Program empower ECER dan ECER. Sebagai contoh, bagi ECER Latihan Kemahiran dan Keusahawanan, inisiatif yang dilakukan oleh pihak penyedia perkhidmatan adalah dengan melantik tenaga pengajar yang berkelayakan dalam mencapai objektif program untuk melahirkan usahawan yang berkebolehan menjalankan perniagaan secara fizikal dan atas-talian. Antara usaha yang dilakukan ialah dengan menjemput tenaga pengajar yang mahir berniaga dalam platform Shopee untuk memberi pendedahan tentang cara yang mudah dan berkesan bagi perniagaan dalam platform tersebut (bukti 2(a) – brosur/website kursus). Pencapaian yang membanggakan dapat dilihat apabila perniagaan secara atas-talian ini dapat membantu para peniaga untuk berniaga ketika musim pandemik melanda.

Bagi Latihan Akademik, yang bermula April 2020 sehingga 2021, terdapat tiga fasa pelaksanaan iaitu Groundwork & Setting Up, Programme Implementation, Monitoring & Reporting, dan Placement, Monitoring & Reporting. (bukti 2(b) – fasa pelaksanaan ECER Akademik). Program empower ECER Latihan Kemahiran dan Keusahawanan di bawah kelolaan iCEPS pula bermula pada tahun 2018 dan mempunyai lima fasa, iaitu Profiling, Setting Up (Project Team & Programme), Evaluation & Selection Participant, Training Implementation dan Handholding, Placement & Monitoring (bukti 3 – fasa pelaksanaan empowerECER Keusahawanan). Pencapaian iCEPS dilihat apabila berjaya membantu peserta seramai 1,171 daripada 1,400 orang yang kekal berstatus berniaga dan bekerja. Pelaksanaan Program empowerNCER Akademik 2020 pula telah melibatkan 1,200 pelajar daripada 33 sekolah di Kedah dan Perlis. Pelaksanaan program adalah seperti di bukti 4(a) (pelaksanaan empowerNCER Akademik). Pelbagai program telah dilaksanakan berdasarkan jam pelaksanaan yang telah ditetapkan. Pada tahun 2020 Indeks Prestasi Utama (KPI) yang telah ditetapkan adalah sebanyak 120 jam pelaksanaan program (bukti 4(b) – pecahan jam pelaksanaan program). Pada asalnya program dilaksanakan secara bersemuka tetapi pelaksanaan program terpaksa diubah kepada pelaksanaan secara teradun apabila pandemik melanda negara pada Mac 2020. Modul-modul pembelajaran berdasarkan silibus Kurikulum Bersepadu Sekolah Menengah (KBSM) bagi membantu guru dan pelajar menjalankan kelas tuisyen empowerNCER Akademik secara atas-talian telah dihasilkan untuk menangani isu ini. Pelaksanaan ke arah kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik iCEPS beserta implikasi kewangan juga dapat dirumuskan meliputi aktiviti yang disenaraikan di jadual (bukti 5 - graf hasil iCEPS mengikut aktiviti).

SENARAI BUKTI :

1. [New 2.3 Bukti 1 Pelaksanaan ke arah kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik iCEPS.pdf](#)

2. [Kriteria 2_2.3_Bukti 4\(a\)&\(b\).pdf](#)
3. [New 2.3 Bukti 3 Fasa Pelaksanaan empower ECER.pdf](#)
4. [New 2.3 Bukti 4\(a\)&4b Pelaksanaan empower NCER dan Jam Pelaksanaan Program.pdf](#)
5. [Kriteria 2_2.3_Bukti 5 Graf Hasil iCEPS Mengikut Aktiviti.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pelan pemantauan, objektif dan inisiatif strategik iCEPS dilaksanakan dengan berkesan melalui kaedah pelaporan berkala yang sistematik, samada melalui pelaporan bulanan dalam talian seperti platform BTU proms atau Sistem Pengurusan Risiko eRMS; atau pembentangan kepada pengurusan di dalam mesyuarat berkaitan seperti MPE, MPU, Mesyuarat Pembentangan KPI/PI bersama BTU dll. Dengan cara ini prestasi bulanan setiap KPI/PI dapat dipantau dengan berkesan, dan tindakan susulan akan diambil sekiranya pelaporan menunjukkan sesuatu inisiatif yang dirancang tidak mencapai prestasi pada bulan atau suku tersebut. Pemantauan pelajar dilaksanakan melalui beberapa platform seperti perbincangan terus KPP dengan pelajar-pelajar bermasalah, aduan oleh pelajar melalui sistem aduan/whatsapp/email, perbincangan dalam mesyuarat-mesyuarat akademik berkenaan, menyemak data pembayaran yuran pelajar melalui sistem bendahari (untuk mengenalpasti pelajar yang mempunyai masalah kewangan) dll. Dengan mengambil pendekatan ini, iCEPS telah berjaya menjana pendapatan kasar sebanyak RM25.9 juta dari hasil pelajar sahaja. Pemantauan bagi Program empower Latihan Kemahiran dan Keusahawanan adalah melalui kehadiran yang diambil bagi setiap kali kelas atau program yang berlangsung. Pemantauan terbahagi kepada pemantauan laporan bulanan kelas dan melalui analisis kehadiran; dengan laporan bulanan dibuat oleh tenaga pengajar dan disemak pihak penyedia perkhidmatan (bukti 1 – laporan dan gambar empowerECER). Pemantauan bagi Program empower ECER (Latihan Akademik) dan Program empowerNCER (Akademik) pula adalah daripada segi pemantauan modular. Pihak penyedia perkhidmatan menyediakan modul bagi semua pelajar yang terlibat yang disemak oleh guru-guru yang telah dilantik (bukti 2 – carta alir pelaksanaan modular). Di bawah program empowerNCER Akademik 2020 untuk pelajar-pelajar SPM, pemantauan yang dilakukan berdasarkan KPI yang telah ditetapkan oleh pihak NCI A iaitu 90% kadar lulus dalam Peperiksaan SPM 2020, 55% kadar kenaikan GPM dan 10% pelajar memperoleh keputusan 5A dan ke atas. Untuk penyediaan bahan P&P, pemantauan dibuat berterusan melalui platform-platform yang digunakan, contohnya untuk e-pembelajaran, kemajuan penyediaan bahan P&P akan dipantau dalam talian mengikut tarikh-tarikh yang telah ditetapkan (bukti 3 – contoh jadual pembangunan bahan atau kursus jangka pendek)

SENARAI BUKTI:

1. [Kriteria 2_2.4.1_Bukti 1 Laporan & Gambar.pdf](#)
2. [New 2.4.1 Bukti 4\(a\)&4b Carta Alir Pelaksanaan Modul empower ECER.pdf](#)
3. [Kriteria 2_2.4.1_Bukti 3 Contoh Jadual Pembangunan Bahan atau Kursus Jangka Pendekpdf.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Prestasi bulanan setiap KPI/PI akan dipantau melalui beberapa platform secara bulanan atau mengikut suku tahunan, seperti yang diterangkan di 2.4.1. Hasil daripada pemantauan adalah data pencapaian yang akan dibincangkan dan di analisa untuk membolehkan tindakan susulan diambil sekiranya pelaporan menunjukkan sesuatu inisiatif yang dirancang tidak mencapai prestasi pada bulan atau suku tersebut. Data ini juga dibincangkan dengan lebih lanjut oleh pemunya setiap KPI (pengarah jabatan) untuk mengenal pasti risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan dan pencapaian inisiatif strategik (bukti 1 - MPE perbincangan KPI dan Daftar Risiko). Tindakan susulan atau 'way forward' yang dirumuskan berdasarkan risiko tersebut perlu dibentangkan kepada pengurusan tertinggi UiTM, dengan memberi justifikasi jika sekiranya tidak dapat dicapai mengikut suku pelaporan (bukti 2 – Pembentangan KPI/ PI iCEPS ke TNCAA dan bukti 3 – Daftar Pengurusan Risiko eRMS). Bagi hasil pelajar, risiko utama adalah pelajar tidak dapat membayar yuran secara penuh kerana kekangan kewangan akibat kehilangan pekerjaan. Program-program francais antarabangsa juga tidak dijalankan seperti perancangan asal kerana penularan wabak Covid-19 di seluruh dunia dan penutupan sempadan di kebanyakan negara. Untuk projek khas, antara risiko yang dihadapi ketika menjalankan kelas tambahan online coaching adalah komitmen daripada para peserta. Risiko yang dihadapi dalam pelaksanaan program Projek NCER dan ECER Akademik secara teradun pula adalah capaian internet bagi pelajar-pelajar yang tinggal di kawasan pedalaman seperti di Sik dan Baling yang lemah dan pelaksanaan kelas tuisyen secara atas-talian berhadapan masalah capaian internet yang menyebabkan pelajar-pelajar tidak dapat mengikuti kelas sepenuhnya. Penyelesaiannya adalah dengan penyediaan modul pelajar dan membekalkan pelajar dengan OTG yang mengandungi video-video pembelajaran yang interaktif bagi memudahkan lagi pelajar untuk memahami soalan di dalam modul tersebut (bukti 4 - contoh modul pembelajaran interaktif). Risiko untuk kursus jangka pendek pula dikenalpasti melalui analisa jumlah peserta yang berminat melalui data pendaftaran. Tindakan akan diambil untuk mengenal pasti kursus yang mendapat sambutan berdasarkan kandungan kursus; dan bilamana tidak dapat menjalankan kursus secara fizikal, terutamanya untuk kursus-kursus hands-on. Risiko kegagalan mencapai bilangan peserta kursus jangka pendek ini ditangani dengan pendekatan meneruskan pengajuran kursus jangka pendek yang bersesuaian secara atas-talian. (bukti 5(a) – website kursus jangka pendek dan 5(b) prospektus kursus jangka pendek iCEPS).

SENARAI BUKTI :

1. [Kriteria 2_2.4.2_Bukti 1 \(a\) & \(b\).pdf](#)
2. [2.4.2 Bukti 2 Pembentangan KPI&PI iCEPS.pdf](#)
3. [Kriteria 2_2.4.2_Bukti 3 Daftar Pengurusan Risiko eRMS.pdf](#)
4. [2.4.2 Bukti 4 Contoh Modul Interaktif \(Rujuk Slaid 8\).pdf](#)
5. [Kriteria 2_2.4.2_Bukti 5 \(a\) Kursus Jangka Pendek & \(b\) Prospektus Kursus Jangka Pendek.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil penganalisaan perancangan strategik dilaksanakan melalui pelbagai cara untuk tindakan penambahbaikan, antaranya melalui analisa awal data kawalan risiko (yang terdapat di dalam Daftar Risiko Khas Covid-19 April 2020 dan risiko yang didaftarkan di sistem eRMS – bukti 1 - screenshot eRMS). Tindakan penambahbaikan juga dibuat berdasarkan data di dalam sistem proms BTU (bulanan) dan data pelaporan suku tahunan kepada pengurusan tertinggi seperti yang diterangkan di 2.4.2 (bukti 2 – Slaid pembentangan KPI/PI iCEPS ke Pejabat TNCAA). Bagi hasil daripada pelajar; mereka yang tidak dapat membayar yuran secara penuh kerana kekangan kewangan akibat kehilangan pekerjaan, tindakan yang diambil ialah dengan mewujudkan kaedah pembayaran yang lebih fleksibel iaitu memberi alternatif pembayaran secara ansuran, pembayaran melalui pinjaman PTPTN dan juga melalui potongan KWSP kepada pelajar. Pelajar-pelajar yang kurang berkemampuan juga akan dibantu melalui Program Musaadah untuk pelajar separuh masa (bukti 3 - screenshot Musaadah) dan bantuan insentif pendidikan 100% yuran pengajian kepada semua pelajar program usahasama di Kolej-kolej Bersekutu UiTM (bukti 4 - flyer insentif pendidikan), sebagai empati dan usaha menyokong pelajar iCEPS untuk meneruskan pengajian. Bagi program-program francais antarabangsa yang tidak dijalankan seperti perancangan asal kerana pandemik dan penutupan sempadan di kebanyakan negara pula, tindakan yang diambil adalah dengan penyelarasan semula perancangan strategik dengan keadaan semasa dengan dipersetujui oleh pengurusan tertinggi UiTM, untuk memastikan semua program francais dapat dilaksanakan pada 2021 dengan mempersiapkan alternatif kaedah pembelajaran secara atas-talian. Usaha ke arah penyediaan dokumen, perbincangan dengan rakan kerjasama antarabangsa, audit lokasi dll juga dijalankan atas-talian supaya jadual pelaksanaan tidak terjejas. Dengan mengambil pendekatan ini, iCEPS telah berjaya menjana pendapatan kasar sebanyak hampir RM26 juta daripada hasil pelajar sahaja. Untuk projek khas pula, analisa kehadiran pelajar dibuat berdasarkan penyelesaian modul oleh pelajar yang kemudiannya diserahkan kepada guru dan disemak oleh pegawai cawangan (bukti 5 - analisa kehadiran pelajar). Salah satu inisiatif pihak iCEPS untuk tindakan penambahbaikan adalah dengan menghasilkan modul-modul pembelajaran dengan kerjasama guru-guru cemerlang negeri Kelantan. Modul dibina berdasarkan silibus KBSM bagi membantu pelaksanaan kelas tuisyen empowerNCER Akademik secara atas-talian. Penghasilan modul ini disambut baik Jabatan Pendidikan Negeri (JPN) Perlis dan Kedah yang berhasrat untuk menggunakan modul tersebut ke semua Sekolah Menengah.

SENARAI BUKTI :

1. [Kriteria 2_2.4.3_Bukti 1 Sistem eRMS UiTM.pdf](#)
2. [New 2.4.3 Bukti 2 KPI&PI ke TNCAA.pdf](#)
3. [Kriteria 2_2.4.3_Bukti 3 Tabung Musaadah Pendidikan iCEPS \(1\).pdf](#)
4. [New Kriteria 2_2.4.3_Bukti 4 Analisa Kehadiran Pelajar.pdf](#)
5. [New 2.4.3 Bukti 5 Contoh Modul Interaktif \(Rujuk Slaid 9-15\).pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan Kanan iCEPS sentiasa peka dalam memastikan setiap inisiatif yang disenaraikan dan diluluskan (endorse) oleh pengurusan tertinggi UiTM tercapai. Setiap platform yang digunakan, samada sistem data atas-talian (proms dan eRMS) atau pembentangan bulanan/suku tahunan yang dibuat, akan melalui proses PDCA, bukan sahaja oleh penyedia data dan pemunya KPI, tetapi juga oleh kepimpinan kanan iCEPS. Ini membolehkan integrasi berlaku; di mana penambahbaikan berterusan diintegrasikan dengan pengoperasian iCEPS dan pembudayaan kerja warga iCEPS untuk memastikan kesinambungan operasi dan peningkatan prestasi berterusan. Integrasi dari pencapaian inisiatif strategik berlaku bilamana hasil dari pemantauan dan tindakan pembetulan yang dilaksanakan diambil kira di dalam perancangan strategik tahun berikutnya (bukti 1 dan 2). Bagi ePJJ, integrasi dapat dilihat daripada segi penambahan jumlah program yang dilaksanakan. Sebagai contoh, iCEPS kini menjalankan 27 program diploma dan 59 program sarjana muda separuh masa merangkumi 15 kampus UiTM seluruh negara. (Bukti 3 – senarai program) Ini sejajar dengan pelan perancangan strategik tahun 2020 iaitu KPI (7b) dan KPI (7c) untuk menambah enrolmen pelajar; yang boleh dicapai melalui pertambahan program. Berdasarkan Bengkel Pelan Tindakan Inisiatif Penjana Pendapatan UiTM, apabila iCEPS diarahkan untuk menjana lebih banyak pendapatan kepada UiTM bagi tahun 2021, perancangan untuk pertambahan program terus dibuat dan usaha ke arah objektif tersebut telah dilaksanakan dan dicapai dimana iCEPS telah mendapat kelulusan dari Jabatan Pendidikan Tinggi (rujukan JPT(A) 1000/021/005/01) untuk menjalankan 93 program lagi pada tahun ini. Untuk projek khas pula, ianya berdasarkan persetujuan kolaboratif antara pihak pemberi kontrak dan iCEPS. Bagi program-program dibawah projek khas, tuntutan & pembayaran kontrak mestilah merujuk kepada pencapaian KPI yang telah ditetapkan oleh pihak pemberi kontrak seperti ECERDC, Yayasan Petronas dll. Untuk memastikan pembayaran berjalan lancar mengikut jadual berkala, jabatan digerakkan sebaik mungkin dan integrasi berlaku antara kedua-dua pihak kerana jika KPI tidak tercapai, pembayaran tidak akan dibuat. Sehingga kini, iCEPS telah berjaya mencapai KPI yang telah ditetapkan oleh pemberi kontrak. (bukti 4). Manakala pembangunan P&P terutamanya untuk e-pembelajaran adalah bukan sahaja untuk iCEPS tetapi bagi keseluruhan sistem UiTM, dan integrasi berlaku bilamana setiap keperluan mengenai pembangunan bahan P&P fakulti diambil kira, dibincangkan dan ditambahbaik dari masa ke semasa. (bukti 5)

SENARAI BUKTI :

1. [2.5_Bukti 1 Slaid Nota CEO.pdf](#)
2. [New Kriteria 2_2.5 Bukti 2 Bengkel Perancangan Strategik iCEPS 2020 \(reduce pages due to 1MB\).pdf](#)
3. [2.5 Bukti 3 Senarai Program Yang Ditawarkan.pdf](#)
4. [Kriteria 2_2.5_Bukti 4 Nilai Kontrak Projek Khas.pdf](#)
5. [New 2.5 Kriteria 2_2.5_Bukti 5 Integrasi dari Pelaksanaan.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Preparation for Life adalah tagline yang bersesuaian dalam memberikan ruang dan peluang pembelajaran yang sentiasa terbuka kepada mereka yang ingin menyambung pengajian di iCEPS termasuk yang sedang bekerja, bagi memenuhi keperluan modal insan dan saranan UiTM dan Kementerian Pengajian Tinggi yang menjadikan iCEPS sebagai peneraju Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH). Pelanggan-pelanggan iCEPS bukan sahaja terdiri dari pelajar-pelajar iCEPS, tetapi juga institusi yang menjalankan usahasama dengan iCEPS, seperti kolej-kolej bersekutu, universiti antarabangsa, perbadanan dan organisasi untuk program profesional dan lain-lain lagi. Antara pelanggan utama iCEPS, mengikut bidang tumpuan hasil utama yang dilaporkan, adalah terdiri daripada:

1. Pelajar Separuh Masa (ePJJ)
2. Pelajar Program Usahasama UiTM Sepenuh Masa (Kolej Bersekutu UiTM)
3. Pemohon APEL
4. 800 pelajar B40 bagi Program empower ECER (Latihan Akademik)
5. 1,400 peserta B40 bagi Program empower ECER (Latihan Kemahiran & Keusahawanan)
6. 1,200 pelajar B40 bagi Program empowerNCER (Akademik)
7. Peserta-peserta kursus jangka pendek seramai 2473 sepanjang 2020.

Perancangan yang mantap dibuat antara lainnya berdasarkan objektif kualiti kewangan yang menjurus kepada tumpuan pelanggan iaitu objektif 3 "Tahap kepuasan hati pelanggan amat baik dan cemerlang dimana peratusan aduan berasas yang memerlukan tindakan tidak melebihi 20%". iCEPS komited dalam memastikan kepuasan hati pelanggan sentiasa di tahap maksimum, dengan menyediakan pelbagai kemudahan terutamanya dari segi pembayaran atau berurusan secara atas-talian, yang sangat relevan terutamanya di masa pandemik dan PKP sepanjang tahun 2020 ini. Pelaksanaan adalah melalui berbagai sistem atas-talian yang berkaitan iaitu sebanyak 25 sistem yang tersenarai yang dibangunkan dan digunapakai di iCEPS (huraian senarai lengkap di 3.2 Perluasan). Sistem-sistem ini memudahkan pihak iCEPS mengenal pasti sumber hasil, memantau hasil kewangan dan memudahkan analisa dibuat berdasarkan data terkini bila perlu. Kelebihan untuk pelanggan iCEPS pula, ianya dapat memudahkan mereka membuat pembayaran dan transaksi secara atas-talian, malah turut menjimatkan masa, tenaga dan kos tanpa perlu bersemuka antara satu sama lain. (contoh pelanggan kursus jangka pendek, ePJJ). Selain daripada pelanggan, iCEPS turut mempunyai pembekal, rakan kongsi, rakan usahasama dan rakan strategik seperti: UiTM Cawangan/Kampus (15), kolej-kolej bersekutu (12), NCER dan ECER, fakulti-fakulti (16), universiti / institusi antarabangsa (9) dan smart partner (8). Senarai penuh rakan kongsi, rakan usahasama dan rakan strategik iCEPS adalah seperti yang tersenarai di profil organisasi.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pelanggan iCEPS bukan sahaja terdiri dari pelajar-pelajar iCEPS, tetapi juga institusi yang menjalankan usahasama dengan iCEPS, seperti KKB, universiti antarabangsa, perbadanan dan organisasi luar dan lain-lain lagi. Tagline iCEPS Preparation for Life bersesuaian dengan pendekatan iCEPS untuk memberikan ruang dan peluang pendidikan kepada mereka yang ingin menyambung pengajian di iCEPS terutama yang sedang bekerja, ataupun mempunyai pengalaman kerja (melalui permohonan kemasukan APEL). Ini menepati keperluan modal insan dan saranan UiTM dan Kementerian Pengajian Tinggi untuk menjadikan iCEPS sebagai peneraju Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH). Antara pelanggan utama iCEPS, mengikut bidang tumpuan hasil utama yang dilaporkan, adalah seperti yang tersenarai di bukti 1 (senarai pelanggan). Selain daripada pelanggan yang tersenarai di atas, iCEPS turut mempunyai pembekal, rakan kongsi, rakan usahasama dan rakan strategik. (bukti 2 - senarai rakan iCEPS) iCEPS sentiasa komited dalam memberikan pelbagai kemudahan kepada pelanggan semasa berurusan, contohnya dengan membolehkan pelanggan membuat pembayaran wang proses secara dalam talian (eg MOLPay). Sistem ini memberikan "win-win situation" antara pihak iCEPS dan pelanggan. Sistem ini memudahkan pihak iCEPS mengenal pasti sumber hasil, memantau hasil kewangan dan memudahkan analisa berdasarkan data terkini dibuat bila perlu. Manakala kelebihan untuk pelanggan iCEPS pula, ianya dapat memudahkan mereka membuat pembayaran dan transaksi secara dalam talian, malah turut menjimatkan masa, tenaga dan kos tanpa perlu bersemuka antara satu sama lain. (contoh pelanggan kursus jangka pendek, ePJJ). Dalam mengamalkan pendekatan memastikan kepuasan hati pelanggan sentiasa di tahap maksimum, iCEPS telah menyediakan pelbagai kemudahan terutamanya dari segi kebolehpayaan capaian pelanggan berurusan secara atas-talian, yang sangat relevan terutamanya di masa pandemik dan PKP sepanjang tahun 2020. Pelaksanaan adalah melalui berbagai sistem atas-talian yang berkaitan yang dibangunkan dan digunapakai di iCEPS (bukti 3 - senarai sistem di bawah iCEPS). Penggunaan sistem-sistem tersebut bukan sahaja meningkatkan kepuasan hati pelanggan tetapi juga memudahkan urusan operasi di iCEPS sendiri. Fokus program separuh masa iCEPS adalah memberikan peluang kepada bakal pelajar yang tidak dapat meneruskan pengajian secara sepenuh masa; seterusnya memberikan peluang kedua kepada golongan bekerja yang berminat untuk menyambung pengajian secara separuh masa bagi menambahbaik kualiti kehidupan. Manakala program usahasama sepenuh masa iCEPS pula memberi peluang kepada para pelajar lepasan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) terutamanya golongan B40 yang kurang berkemampuan. Peserta kursus jangka pendek iCEPS turut merupakan antara komitmen iCEPS. Mereka ini terdiri daripada kepelbagaian golongan yang ingin menambahbaik nilai tambah kepada ilmu dan peribadi diri. Untuk projek khas pula, pendekatan bagi tumpuan pelanggan ini adalah dengan mensasarkan golongan B40 di kawasan pantai timur bagi ECER dan kawasan utara bagi NCER. Pendekatan yang dilakukan adalah dengan mempromosikan program dan mengadakan sesi temuduga bagi memilih peserta yang memenuhi syarat-syarat berkenaan. (bukti 4 - Program empower ECER) Kumpulan sasaran Program empowerNCER Akademik 2020 adalah 1,200 pelajar Tingkatan Lima dari 33 buah sekolah di lapan daerah di negeri Kedah dan Perlis; yang bertujuan untuk membantu pelajar yang kurang berkemampuan meningkatkan prestasi pembelajaran mereka. Jaringan rangkaian (networking) rakan-rakan kongsi, usahasama dan strategik iCEPS adalah luas, merangkumi pelbagai institusi dan industri dalam dan luar negara, yang memberi impak positif terhadap penjaan kewangan iCEPS melalui aktiviti-aktiviti yang dijalankan. (Bukti 5 - iCEPS Networking)

SENARAI BUKTI:

1. [Kriteria 3_3.2_Bukti 1 Senarai Pelanggan iCEPS.pdf](#)
2. [3.2_Bukti 2 Senarai Rakan iCEPS.pdf](#)
3. [3.2_Bukti 3 Senarai Sistem Di iCEPS.pdf](#)

4. [3.2 Bukti 4 Program ECER \(Slaid 1-8\).pdf](#)
5. [3.2_ Bukti 5 iCEPS Networking .pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Perluasan data pelanggan dilaksanakan melalui pelbagai sistem atas-talian yang berkaitan daripada 25 sistem yang dibangunkan dan digunakan di iCEPS. Sistem yang digunakan ini membolehkan data pelanggan dikumpul, disimpan, dikenalpasti dengan cepat dan berada di dalam keadaan tersedia sekiranya data diperlukan untuk apa-apa operasi kerja yang berkaitan. Sistem yang digunakan secara meluas di iCEPS ini juga membolehkan data bidang tumpuan iaitu kewangan, di proses secara cekap and efektif, contohnya dalam mengenal pasti sumber hasil, memantau hasil kewangan dan membuat analisa berdasarkan data terkini bila perlu (bukti 1 - screenshot MOLPay dan eClaim). Mekanisma yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pelanggan setiap UiTM cawangan/kampus, fakulti dan kolej-kolej Bersekutu UiTM adalah pelbagai, seperti emel, taklimat/Mesyuarat, surat rasmi panggilan telefon / whatsapp, facebook dll.

Pelajar separuh masa iCEPS yang kurang berkemampuan disediakan bantuan khas Pendidikan melalui platform Program Musaadah Pendidikan iCEPS (MPi). Program ini adalah insentif bantuan kewangan di mana yuran sepenuhnya dibiayai oleh iCEPS. Program ini disalurkan kepada pelajar B40 program separuh masa iCEPS yang berkelayakan dan memenuhi kriteria seperti kategori bujang/ibu/bapa tunggal (tiada anak), berpendapatan tidak melebihi RM1,500.00 dan ke bawah. Manakala bagi mereka yang berkahwin/ibu/bapa tunggal (ada anak), berpendapatan RM4,500.00 dan ke bawah. (bukti 2 - poster Musaadah) Sebelum pandemik melanda, program P&P iCEPS telahpun dijalankan secara hybrid, iaitu kombinasi antara bersemuka dan atas-talian. Apabila diarahkan oleh KPT untuk menjalankan P&P sepenuhnya secara atas-talian, dengan mengambilkira pelbagai faktor seperti pematuhan kepada SOP dan ciri keselamatan, iCEPS telah berjaya untuk terus beralih kepada medium sepenuhnya secara atas-talian tanpa menghadapi masalah kerana budaya P&P atas-talian telah diterapkan dari dahulu lagi kepada pelajar disamping sokongan sistem ICT yang mantap (bukti 3 - contoh jadual pengajaran). Pelajar juga tidak menghadapi banyak masalah untuk mengadaptasi ke P&P atas-talian kerana telah biasa menggunakannya. Untuk pelaksanaan kursus jangka pendek yang menggunakan konsep atas-talian, ini boleh dianggap sebagai win-win situation yang memberi bonus kepada peserta kursus, di mana mereka boleh mendapat akses kepada kursus secara atas-talian walau di mana sahaja mereka berada, disamping menjimatkan masa, tenaga dan kos kepada peserta kursus. Manakala pihak iCEPS pula dapat menjimatkan kos penyediaan tempat dan makanan kepada peserta kursus. Bagi Program empower ECER Latihan Kemahiran dan Keusahawanan, data pelanggan dikumpul melalui borang kaji selidik yang diisi oleh penduduk setempat. Kajiselidik dijalankan untuk mengenalpasti kehendak pasaran bagi sesuatu tempat dan jenis kursus yang sesuai ditawarkan. (bukti 5(a) - contoh borang kaji selidik) Selain itu, Koordinator Projek juga akan pergi ke pejabat-pejabat agensi seperti MARA, RISDA dan agensi yang sering melaksanakan program membantu golongan B40 ini. Hasil data yang dikumpulkan akan dianalisa supaya pihak penyedia perkhidmatan dapat merancang kursus yang sesuai ditawarkan bagi sesuatu daerah di Kelantan dan Terengganu. Bagi Latihan Akademik ECER dan Akademik NCER, pemilihan pelajar dibuat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh pihak NCIA dan ECER. Pemilihan dibuat dengan kerjasama guru penyelarasan sekolah yang telah dilantik. Pegawai cawangan akan mendapatkan senarai nama pelajar-pelajar terpilih dan Borang Pencalonan Pelajar dan Sekolah (bukti 5(b) - borang pencalonan) untuk tujuan dokumentasi dan rekod.

SENARAI BUKTI :

1. [New 3.3 Bukti 1 Screenshot MOLPay dan eClaim.pdf](#)
2. [New 3.3 Bukti 2 Poster Musaadah.pdf](#)
3. [New 3.3 Bukti 3 Contoh Jadual Pengajaran.pdf](#)
4. [3.3 Bukti 4 \(a\) Contoh Borang Soal Selidik & \(b\) Borang Pencalonanpdf.pdf](#)

5. [3.3 Bukti 5 Contoh Perluasan Projek Khas \(Slaid 1-7\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan data pelanggan dilakukan dengan lebih berkesan dengan penggunaan sistem atas-talian di iCEPS. Penilaian dan analisa akan dilakukan terhadap semua bentuk aduan dan maklumbalas bagi memastikan kehendak pelanggan ditepati dan diberi perhatian; selaras dengan objektif kualiti kewangan 3 yang menjurus kepada tumpuan pelanggan iaitu “Tahap kepuasan hati pelanggan amat baik dan cemerlang dimana peratusan aduan berasas yang memerlukan tindakan tidak melebihi 20%”. Aduan yang diterima melalui emel dan telefon akan diberi jawapan serta merta setelah penyelesaian dapat dicapai; dan jika aduan tidak dapat diselesaikan serta merta, pengadu akan dihubungi semula secepat mungkin untuk melaporkan keputusan. Selain itu, maklumbalas dan aduan juga diterima melalui laman sesawang (atas-talian), live chat dan borang aduan (bukti 1 - borang aduan pelanggan). Antara perkhidmatan yang ditawarkan adalah seperti perkhidmatan secara atas-talian, yang tidak memerlukan pelanggan hadir untuk sesuatu urusan, contohnya, pembayaran yuran pelajar secara atas-talian, Sistem eCLAIM Pensyarah, sistem permohonan kursus jangka pendek APEL, program musaadah dll, yang memudahkan pemantauan dibuat kerana kebolehcapaian data terkini yang cepat dan efisien. Data terkini yang mudah dicapai dari sistem membolehkan data dikeluarkan (extract) dan disusun (organise) untuk di analisa mengikut keperluan pemantauan dan penambakan, mengikut tahun semasa atau terdahulu (bukti 2 - sistem di iCEPS). Pemantauan bagi projek khas pula adalah melalui analisa kehadiran peserta/pelajar. Manfaat kepada peserta yang menyertai Program empower ECER adalah ianya diberi secara percuma dengan kos ditanggung oleh pihak pemegang taruh (ECER), dapat menyertai kelas hands on yang membolehkan peserta menghasilkan produk sendiri, contohnya, kursus bakeri dimana mereka akan diajar bersama cara membuat roti yang sedap dengan kaedah yang betul. Pelbagai kebaikan juga diperoleh pelajar Latihan Akademik 2020 seperti modul yang dihasilkan khusus seperti Modul empowerLearning, Modul empowerWorkshop, Modul empowerNeuro-Linguistic dan Modul empowerSTEM Project. Ibu bapa juga mendapat manfaat sumbangan daripada Program empower Community Connect. (bukti 3) Tujuan sumbangan ini diberikan adalah bagi meringankan beban keluarga semasa negara dilanda penularan wabak Covid 19. Akhir sekali, kebaikan yang pelajar peroleh daripada Program empowerNCER Akademik dan empowerECER Latihan Akademik ini adalah pelajar mendapat laluan khas untuk memasuki Program Pra Pendidikan Tinggi, hasil kerjasama iCEPS dengan PPT yang bersetuju membantu pelajar-pelajar B40 ini untuk menyambung pelajaran ke PPT.

SENARAI BUKTI:

1. [3.4.1_Bukti 1 Borang Aduan Pelanggan.pdf](#)
2. [3.4.1_Bukti 2 Sistem Di iCEPS.pdf](#)
3. [New 3.4.1 Bukti 3 Pemantauan Projek Khas \(Slaid 1-9\).pdf](#)
4. [3.4.1_Bukti 4 Pelaksanaan Program empower Comunity Connect.pdf](#)
5. [New 3.4.1 Bukti 5 Poster Program Pra Pendidikan Tinggi.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Antara risiko yang dikenalpasti yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau pencapaian maklumbalas pelanggan adalah apabila sistem yang digunakan mengalami gangguan, contohnya system crash, yang memerlukan pembaikan dan penyelenggaraan segera. iCEPS mempunyai Bahagian ICT yang dipertanggungjawabkan untuk bertindak dengan kadar segera ke atas apa-apa masalah sistem, dengan penjadualan staf standby yang boleh dihubungi sepanjang masa untuk mengambil tindakan segera. (bukti 1 - screenshot whatsapp kumpulan ICT - LMS Builders) Antara risiko yang dihadapi di dalam pelaksanaan Program empower ECER Latihan Kemahiran dan Keusahawanan pula adalah apabila pihak penyedia perkhidmatan tidak mampu mencapai KPI yang telah ditetapkan oleh pihak pemegang taruh. Misalnya, pihak penyedia perkhidmatan perlu mengadakan satu ekspo keusahawanan kepada para peserta untuk membolehkan peserta berniaga dan menjana pendapatan. Namun, kerana keadaan pandemik, ianya tidak mampu dilaksanakan. Perkara ini akan menjejaskan pembayaran kepada pihak penyedia perkhidmatan dan juga pendapatan peserta-peserta. (bukti 2 – slaid risiko ECER&NCER) Hal ini adalah kerana, tujuan program ini diadakan adalah bagi membantu mereka keluar dari belunggu B40 tersebut. Komitmen peserta juga amat diperlukan dalam memastikan kehadiran mereka perlu mencapai 90%. Namun, terdapat sesetengah peserta yang tidak mampu mencapai kehadiran 90% kerana terikat dengan komitmen lain seperti bekerja dan urusan peribadi yang lain. Risiko yang dihadapi bagi program akademik pula adalah komitmen pelajar yang telah dipilih, berikutan perubahan kaedah pelaksanaan program dimana dijalankan secara teradun (bukti 3 - contoh modul program teradun). Beberapa pelajar tidak dapat mengikuti kelas secara atas-talian atas sebab seperti capaian internet, pelajar kurang berminat dan sebagainya. Sebagai langkah bagi menyelesaikan masalah risiko ini, pertukaran pelajar telah dibuat berdasarkan perbincangan bersama pihak sekolah; dan pihak sekolah akan menukar pelajar tersebut dengan calon lain yang lebih berminat dan boleh memberi komitmen yang baik bagi memastikan KPI program dapat dipenuhi. Pihak sekolah juga akan mengeluarkan surat rasmi justifikasi bagi pertukaran tersebut bagi rekod pihak iCEPS-UiTM.

SENARAI BUKTI :

1. [3.4.2 Bukti 1 Screenshot Whassap Kumpulan ICT LMS Builders.pdf](#)
2. [New 3.4.2 Bukti 2 Pengurusan Risiko Projek Khas \(Slaid 10-17\).pdf](#)
3. [3.4.2 Bukti 3 Contoh Modul Program Teradun_Modular.pdf](#)

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kumpulan sasaran pelanggan iCEPS merangkumi semua pelajar, peserta serta pihak yang berurusan dengan iCEPS, seperti contoh pelajar e-PJJ, peserta projek khas NCER dan ECER, dan rakan usahasama serta peserta dalam pembangunan bahan P&P dan kursus jangka pendek. Di iCEPS, pegawai yang bertanggungjawab terhadap aduan maklumbalas pelanggan akan mengemaskini laporan analisa aduan pelanggan, dimana laporan tersebut akan dibawa ke mesyuarat MPE dan dibentangkan kepada pihak pengurusan kanan untuk perbincangan sebelum tindakan penambahbaikan di ambil (bukti 1 - Analisa aduan pelanggan). Data aduan juga akan dikumpul secara berkala oleh Jabatan Pemasaran dan Komunikasi Korporat, dan akan dilaporkan kepada pengarah secara berkala agar tindakan sewajarnya boleh di ambil segera untuk memastikan ianya tidak berulang (bukti 2 - rekod aduan tahun 2020) Untuk projek khas pula, terdapat pelbagai cara yang dilakukan bagi penambahbaikan prestasi. Bagi program Latihan Kemahiran dan Keusahawanan, isu tidak dapat menjalankan ekspo keusahawanan dapat diatasi dengan mengumpulkan data mengenai perkara yang boleh dilakukan bagi menggantikan sesuatu program berbentuk ekspo. Antaranya adalah dengan menganjurkan program secara kecilan untuk membenarkan mereka berniaga mengikut SOP yang telah ditetapkan. Bagi isu kehadiran peserta ketika kelas berlangsung pula, analisa telah dibuat berdasarkan matrik kehadiran pada setiap minggu. Tindakan penambahbaikan bagi memastikan KPI dapat dicapai adalah dengan mengadakan kelas tambahan bagi melengkapkan juga kehadiran sebanyak 90% seperti yang tertera dalam kontrak. Seterusnya bagi program Akademik, analisa bagi Program NCER dan ECER dibuat berdasarkan laporan program yang telah dibuat selepas sesebuah program selesai dijalankan. Sebagai contoh, laporan harian guru. Setiap guru tuisyen akan menyediakan laporan harian mengajar dengan mengisi ruangan yang disediakan beserta rekod kehadiran pelajar. Daripada laporan tersebut, analisa akan dibuat bagi memastikan peratus kehadiran pelajar sentiasa dalam peratusan yang baik. Peratus penglibatan pelajar tersebut akan dilihat bagi setiap suku sama ada memenuhi KPI yang telah ditetapkan atau tidak dan dibentangkan dalam mesyuarat bulanan. (bukti 3 - contoh laporan analisa program).

SENARAI BUKTI :

1. [3.4.3 Bukti 1 Contoh Analisa Aduan.pdf](#)
2. [3.4.3_ Bukti 2 Rekod Aduan 2020.pdf](#)
3. [New 3.4.3 Bukti 3 Contoh Analisa Laporan Program.pdf](#)
- 4.
- 5.

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Integrasi untuk sesuatu proses berlaku apabila berlakunya pembudayaan kerja proses tersebut di keseluruhan ekosistem warga kerja iCEPS. Inovasi penggunaan sistem atas-talian sebagai platform pengurusan pelanggan yang telah dibangunkan dan digunapakai sejak sekian lama di iCEPS, telah diterima pakai sebagai budaya kerja, lebih-lebih lagi kerana iCEPS mempunyai Bahagian ICT yang sangat efisien dalam melaksanakan pembangunan sistem ICT mengikut keperluan. (bukti 1 - borang permohonan pembangunan sistem ICT; bukti 2 - borang penyelenggaraan sistem ICT; bukti 3 - Cabutan minit mesyuarat MPE Bil 62). Ini secara langsung membantu dalam usaha meningkatkan hasil kewangan iCEPS melalui aktiviti-aktiviti tumpuan penjana kewangan, seperti yuran pelajar e-PJJ, hasil dari kolej-kolej bersekutu, hasil dari projek khas, hasil dari pembangunan bahan P&P dan lain-lain. Memandangkan pelaksanaan aktiviti projek khas sedikit berbeza berbanding dengan aktiviti akademik pelajar dan pembangunan bahan P&P, integrasi dan keberkesanan tindakan secara amnya tidak diukur melalui pembudayaan inovasi dan proses di keseluruhan sistem iCEPS, tetapi lebih diukur melalui integrasi dengan pemegang taruh, contohnya hubungan dan kerjasama langsung antara KWSP dan PERKESO; dan komunikasi yang baik antara iCEPS dan agensi penyedia latihan yang membantu kelancaran program yang dilaksanakan. Bagi ECER dan NCER Akademik pula, kerjasama bersama Jabatan Pendidikan Negeri, Pejabat Pendidikan Daerah dan juga sekolah-sekolah yang terlibat dari awal pelaksanaan Program empowerNCER Akademik 2020 dan Program empower ECER Latihan Akademik 2020 semenjak awal program telah memudahkan pelaksanaan program (bukti 4 - contoh surat / program melibatkan KWSP). Pelaksanaan program ini mendapat persetujuan daripada pihak JPN selaku badan berkuasa bagi sektor pendidikan di negeri Kedah, Perlis dan Kelantan. Mereka juga tiada halangan bagi pelaksanaan program-program bersama pihak sekolah sepanjang tahun malah menyokong tindakan ini. Mereka memandang ini sebagai satu usaha yang baik bagi membantu pelajar-pelajar yang kurang berkemampuan untuk mencapai kejayaan yang lebih baik dalam Peperiksaan SPM 2020. Integrasi dengan pemegang taruh ini adalah punca utama kejayaan iCEPS dalam mencapai KPI projek dan penjana kewangan.

SENARAI BUKTI :

1. [3.5_Bukti 1 Borang Permohonan Pembangunan Sistem ICT.pdf](#)
2. [3.5_Bukti 2 Borang Penyelenggaraan Sistem ICT.pdf](#)
3. [3.5_Bukti 3 Cabutan Minit Mesyuarat Bil 62.pdf](#)
4. [3.5 Bukti 4 Contoh Surat KWSP.pdf](#)
5. [New 3.5 Bukti 5 Slaid Projek Khas Integrasi.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan strategik iCEPS dirangka untuk menentukan halatuju yang selari dengan matlamat universiti yang menekankan 7 prinsip budaya perdana UiTM. Halatuju ini juga selaras dengan aspirasi yang perlu dicapai menerusi RMK-11 teras pendidikan dalam mendepani cabaran globalisasi serta perubahan landskap ekonomi dan teknologi. Perancangan strategik iCEPS telah diformulasikan berdasarkan Pelan Perancangan Strategik UiTM2025; yang menyokong aspirasi iCEPS untuk mencapai KPI kewangan iaitu menjana kewangan dari inisiatif yang boleh menyumbang kepada universiti. iCEPS merupakan salah satu PTJ utama yang berjaya memantapkan pengurusan kewangan dan pelaksanaan program yang strategik dengan melibatkan semua peringkat staf; dan dalam masa yang sama dapat memberikan sumbangan terbesar kepada universiti. iCEPS terus mengorak langkah dengan pendekatan untuk menjana pendapatan semaksimum mungkin dalam memastikan kualiti pengurusan kewangan mencapai tahap yang memberangsangkan dari tahun ke setahun. Pendekatan dari segi pengukuran, analisa dan pengurusan pengetahuan untuk bidang tumpuan laporan AKNC ini iaitu pengurusan kewangan dapat di lihat secara menyeluruh dari segi kepimpinan, perancangan strategik, pelanggan, sumber manusia dan operasi iCEPS yang menyokong antara satu sama lain.

Punca kuasa kewangan iCEPS tertakluk kepada peraturan dan undang-undang yang digunapakai di seluruh UiTM, iaitu:

- i. Perlembagaan Persekutuan (Perkara 96 – perkara 112)
- ii. Akta Acara Kewangan 1957 (Pindaan 1972)
- iii. Jawatankuasa Tetap Kewangan (JTK)
- iii. Arahan Perbendaharaan – 1PP (Pekeliling Perbendaharaan)
 - a. Akta Badan Berkanun (UiTM)
 - b. Pekeliling Bendahari/Naib Canselor/TNC/Pendaftar (UiTM)

Pengukuran kecekapan pengurusan kewangan di iCEPS dirancang, dilaksanakan, dipantau dan diambil tindakan penambahbaikan dari segi aspek berikut: 1) pengurusan belanjawan di bawah Strategik Business Unit (SBU); 2) merancang, menyediakan, mengagih dan mengawal sumber-sumber kewangan dengan cekap dan teratur selaras dengan Arahan Perbendaharaan dan Peraturan Kewangan; 3) mengekalkan kadar keuntungan sebanyak 45% daripada keuntungan bersih untuk tabung ePJJ dan Program Usahasama bagi tahun 2020; 4) pengurusan bil yang cekap dengan penggunaan sistem atas-talian antaranya sistem permohonan kursus jangka pendek, sistem atas-talian eClaim untuk pembayaran pemeriksa kertas, Fasilitator seminar, Learning Fasilitator (LF) dan perjalanan pensyarah (mengikut kelulusan jawatankuasa kewangan dan pembangunan JKP 184/2013), sistem permohonan APEL, sistem permohonan aplikasi elektronik dan lain-lain. Kecekapan pengurusan bajet juga dapat diukur dari segi perancangan bajet yang dibuat berpandukan hasil dan perbelanjaan tahunan, pemantauan margin keuntungan tabung seliaan iCEPS, dan kecekapan pengutipan hutang yang disokong oleh pelbagai sistem atas-talian yang digunapakai di iCEPS.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan pengukuran pencapaian pengurusan kewangan di iCEPS dapat dilihat dari segi kecekapan pengurusan hasil pendapatan iCEPS, keberkesanan kepentingan pengurusan kewangan iCEPS dan pengurusan rekod hasil yang efektif dan efisien melalui pelbagai sistem atas-talian yang diaplikasikan di iCEPS. Penjanaan pendapatan iCEPS dari kutipan yuran pelajar pengajian program separuh masa merupakan hasil utama di iCEPS iaitu berjumlah RM24.62 juta pada tahun 2020, manakala penjanaan pendapatan kutipan yuran pelajar sepenuh masa kolej-kolej Bersekutu UiTM adalah berjumlah RM1.34 juta. Hasil penjanaan pendapatan lain di iCEPS adalah pelaksanaan projek khas empowerECER dan empowerNCER berjumlah RM3.17 juta, pembangunan bahan pengajaran dan pembelajaran termasuk e-pembelajaran, seminar dan kursus jangka pendek berjumlah RM98,208 dan lain-lain yang menjadikan jumlah keseluruhan RM33.42 juta pada tahun 2020 (bukti 1 - graf hasil pendapatan iCEPS tahun 2020). Sebagai sebuah organisasi yang beroperasi sebagai Strategic Business Unit (SBU) bermula pada 2012, iCEPS menjana pendapatan sendiri tanpa ada penerimaan peruntukan kewangan daripada UiTM. Semua operasi iCEPS termasuk pembayaran emolumen staf, pembelian peralatan dan lain-lain adalah menggunakan hasil penjanaan pendapatan sendiri iaitu melibatkan kos operasi sebanyak RM5.7 juta pembayaran perkhidmatan dan bekalan, RM61.3 ribu pembiayaan aset, RM4.5 juta pembayaran elaun gaji staf dan RM0.6 juta bagi lain-lain pembayaran. (bukti 2(a) - graf perincian pecahan perbelanjaan pengoperasian iCEPS tahun 2020 dan bukti 2(b): graf perbandingan perbelanjaan pengoperasian iCEPS 2016-2020) Selain dari itu, iCEPS juga perlu memberi sumbangan pendapatan kepada UiTM seperti yang telah ditetapkan di dalam KPI (bukti 3 - peratusan sumbangan iCEPS). Rekod hasil juga perlu di uruskan dengan efektif dan efisien, dan ini dapat dilaksanakan dengan begitu baik sekali dengan mengambilkira pendekatan kepimpinan kanan iCEPS yang terbuka untuk meluluskan perbelanjaan atau pelaburan pembelian perkakasan ICT bagi menyokong sistem yang digunapakai di iCEPS jika ianya terbukti dapat meningkatkan prestasi, kecekapan operasi dan produktiviti di iCEPS, yang akan menjurus kepada peningkatan penjanaan kewangan. Bagi projek khas pula, untuk memastikan kejayaan sesuatu program itu dapat dicapai dan berjalan dengan lancar, ukuran yang digunakan adalah Indeks Prestasi Utama (KPI) yang perlu dicapai oleh pihak iCEPS bagi memastikan objektif yang dituju dapat dicapai. KPI program telah ditetapkan oleh pihak pemegang taruh ECER dan NCER, dan bayaran hanya akan diperolehi apabila pihak penyedia perkhidmatan berjaya memenuhi KPI yang ditetapkan. Setiap KPI telah disediakan bilangan peratusan yang akan dibayar dari jumlah keseluruhan kontrak. (bukti 4 - graf pecahan nilai kontrak projek khas) Pelaksanaan program juga adalah mengikut fasa atau suku. Bagi Latihan Kemahiran dan Keusahawanan, terdapat lima (5) fasa yang perlu diselesaikan mengikut tempoh yang telah ditetapkan. Manakala bagi ECER Akademik, terdapat tiga (3) fasa yang perlu diselesaikan dalam setahun. Bagi Program empowerNCER Akademik 2020 pula, KPI adalah berbeza mengikut suku tahunan iaitu suku 1 sehingga suku 4. (bukti 5 – KPI ECER&NCER)

SENARAI BUKTI:

1. [graf hasil pendapatan iCEPS 2020.pdf](#)
2. [4.2 bukti 2\(a\) dan 2\(b\)- graf pecahan perbelanjaan pengoperasian iCEPS tahun 2020 .pdf](#)
3. [4.2 Bukti 3 Infografik Peratusan Sumbangan iCEPS versi 117KB.pdf](#)
4. [4.2 Bukti 4 Nilai Kontrak Projek Khas.pdf](#)
5. [4.2 Bukti 5 “KPI ECER&NCER”.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Penjanaan pendapatan iCEPS merangkumi kebanyakan aktiviti yang dijalankan di keseluruhan iCEPS, dengan penjanaan hasil tertinggi untuk tahun 2020 daripada kutipan yuran pelajar; iaitu RM24.62 juta dari program separuh masa (ePJJ) dan RM1.15 juta dari program usahasama kolej-kolej bersekutu. Penjanaan pendapatan juga diperolehi dari pelaksanaan projek khas yang menyumbang hasil RM3.17 juta, dan pembangunan bahan P7P termasuk kursus jangka pendek berjumlah RM98,208. Hasil-hasil lain yang tidak termasuk di dalam pelaporan hasil untuk laporan AKNC ini adalah dari Tabung Simpanan Amanah iCEPS, Tabung SME, Tabung Pembangunan Pelajar (TAPA) dan lain-lain yang memberi jumlah keseluruhan pendapatan iCEPS bagi tahun 2020 sebanyak RM33.42 juta. (bukti 1 - hasil tahun 2020)

Secara amnya, KPI pelan tindakan strategik yang menjurus kepada penjanaan kewangan iCEPS yang ditetapkan oleh pengurusan tertinggi UiTM akan diukur pencapaiannya setiap bulan dengan cara memasukkan data ke dalam sistem pelaporan BTU proms.uitm.edu.my (bukti 2 - screenshot proms); dan setiap suku (Suku 1 hingga 4) melalui pelaporan kepada Pejabat TNCAA dan pengurusan tertinggi UiTM, dengan mengambilkira cabaran yang dihadapi dan tindakan yang diambil untuk menangani cabaran tersebut. Pembentangan akhir tahun juga dibuat oleh Ketua Eksekutif iCEPS kepada Pengurusan Tertinggi UiTM bagi tujuan untuk mengukur pencapaian tahun semasa, sebelum merancang pelan tindakan strategik untuk tahun berikutnya. Pembentangan juga dibuat oleh pihak Bendahari iCEPS kepada pihak pengurusan UiTM khusus bagi PI kewangan, iaitu PI 105 (income generation from iCEPS initiatives). Di dalam menggerakkan inisiatif strategi pengurusan kewangan, iCEPS membuat pengukuran data yang berkesan, melalui proses mengenalpasti, mengklasifikasi dan menganalisa data di dalam sistem secara berkala (bulanan) untuk dibentangkan di dalam mesyuarat-mesyuarat yang berkaitan bukti 3(a) - graf KPI bulanan 2020). Perancangan bajet dilakukan berpandukan prestasi hasil dan perbelanjaan tahun semasa. Kemajuan prestasi bayaran dilaporkan bersama kedudukan kewangan iCEPS di dalam MPE bagi memastikan objektif perbelanjaan tercapai selaras dengan perancangan yang dibuat. (bukti 3(b) - graf penjimatan) Pengukuran rekod hasil juga dilaksanakan melalui penggunaan sistem MOLPay, dimana hasil dapat dikenalpasti dengan pantas mengikut kategori, contohnya hasil dari kursus jangka pendek atau permohonan APEL. Sistem ini juga berupaya untuk merekod setiap transaksi dengan efektif dan efisien, dan data boleh dijana dan di analisa mengikut keperluan. Data penerimaan yang telah dijana melalui sistem MOLPay akan direkodkan di dalam Daily Cash Receipt (DCR) di dalam sistem FAIS, manakala penggunaan sistem eClaim pula mampu meningkatkan prestasi dari segi kecekapan pembayaran pemeriksa kertas, fasilitator seminar, learning fasilitator (LF) dan tuntutan perjalanan pensyarah kerana semuanya dilakukan atas-talian. Sistem pembayaran eClaim merangkumi proses pembayaran lebih efisien dan cekap (paperless), elaun pensyarah dibayar mengikut jadual yang ditetapkan, memudahkan proses semakan kerana kadar telah dikunci mengikut kelulusan JKP yang berkuatkuasa, pembayaran manual dengan pengisian borang tuntutan tidak digunapakai, dan semakan status bayaran lebih mudah. (bukti 4(a) - screenshot MOLPay dan eClaim). Peratusan purata keuntungan iCEPS yang diukur juga menunjukkan tahap yang baik iaitu antara 41% hingga 35% untuk tempoh 2016 hingga 2020 (bukti 4(b) - peratusan keuntungan). Margin keuntungan pada tahun 2019 dan 2020 sedikit menurun disebabkan pandemik yang menyebabkan ramai pelajar terpaksa menangguhkan pengajian mereka kerana kekangan kewangan. Pengukuran bagi projek khas adalah seperti bukti 5.

SENARAI BUKTI :

1. [4.3 Bukti 1 Hasil Tahun 2020 .pdf](#)
2. [4.3 Bukti 2 Sistem eProms.pdf](#)
3. [4.3 Bukti 3 \(a\) & \(b\) graf pencapaian KPI dan graf penjimatan.pdf](#)

4. [4.3 Bukti 4 \(a\) & 4\(b\).pdf](#)
5. [4.3 bukti 5 perluasan pengukuran projek khas.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi menambahbaik prestasi pengurusan kewangan, audit kewangan dilaksanakan secara berkala iaitu pada setiap tahun, dan Audit Kewangan 2020 telah dijalankan oleh Bahagian Audit Dalam UiTM. Audit ini bertujuan membuat semakan serta menilai sama ada pengurusan wang tunai dan kaunter terimaan dilaksanakan mengikut peraturan yang ditetapkan. Hasil dapatan daripada laporan ini akan dibincangkan untuk tindakan penambahbaikan dan diambil kira sebagai langkah tindakan pencegahan. Audit ini menekankan kepada penerimaan, perbelanjaan, perekodan dan penyimpanan wang. Ini juga termasuk semakan rekod dan dokumen, pemeriksaan fizikal dan perbincangan serta temubual bersama pegawai yang bertanggungjawab. Hasil dapatan audit antaranya adalah penerimaan wang tunai telah dilaksanakan mengikut peraturan yang ditetapkan; setiap perbelanjaan wang dilakukan (diperuntukkan) dengan penuh berhemat dan cekap; dan aspek perbelanjaan wang iCEPS telah dilaksanakan dengan teratur dan mematuhi peraturan yang ditetapkan (bukti 1 - Laporan Audit Kewangan iCEPS 2020 - dokumen sulit). Pemantauan dari segi yuran pelajar akan dibuat melalui sistem MOLPay, dimana dengan penggunaan meluas sistem ini, data dapat dijana dengan cepat dan tepat, dan pelajar-pelajar yang belum membayar yuran, contohnya, akan dapat dikenalpasti dengan segera, supaya tindakan susulan dapat diambil iaitu dengan menghubungi pelajar tersebut atau lain-lain tindakan yang bersesuaian. Tuntutan pensyarah juga akan dapat dipantau dengan lebih mudah menggunakan sistem eClaim. (bukti 2 - screenshot transaksi dan analisa data tahunan menggunakan MOLPay dan penggunaan eClaim). Untuk projek khas, penganalisan data yang dilakukan mampu membantu kelancaran sesuatu program yang berlangsung. Sebagai contoh, bagi Latihan Kemahiran dan Keusahawanan, penganalisan data dari sudut kehadiran peserta membantu pihak penyedia perkhidmatan dalam mengenalpasti peserta yang perlu mencukupkan jam kehadiran sebelum tempoh kelas bagi fasa tersebut berakhir. Hal ini adalah kerana, jam kehadiran peserta adalah sebahagian daripada KPI yang perlu dicapai bagi memastikan bayaran diterima dari pihak pemegang taruh. Manakala bagi Akademik ECER dan NCER, data laporan harian yang diberikan oleh guru akan di analisa bagi memastikan peratus kehadiran pelajar sentiasa dalam peratusan yang baik (bukti 3 - data laporan kehadiran dan bukti 4 - slaid). Kesemua rekod kehadiran bagi Latihan Kemahiran dan Keusahawanan beserta Akademik ini akan dikongsikan dan dibentangkan dalam mesyuarat bulanan bersama pihak pemegang taruh (bukti 5 - cabutan minit mesyuarat projek khas).

SENARAI BUKTI:

1. [4.4.1 Bukti 1 Laporan Audit Kewangan.pdf](#)
2. [4.4.1 Bukti 2 - Contoh screenshot transaksi dan analisa data tahunan menggunakan MOLPay dan penggunaan eClaim.pdf](#)
3. [4.4.1 Bukti 3 Data Laporan Kehadiran.pdf](#)
4. [4.4.1 bukti 4 "slaid pengukuran pemantauan projek khas".pdf](#)
5. [4.4.1 Bukti 5 Cabutan Minit Mesyuarat Projek Khas.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Setiap aktiviti operasi iCEPS mempunyai risiko yang perlu dibuat pengukuran yang tepat agar pengurusan kewangan dapat beroperasi dengan lancar tanpa sebarang kemudaratan yang serius. Risiko pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan dikenalpasti melalui platform mesyuarat bulanan samada mesyuarat pengurusan, mesyuarat Tabung Amanah atau lain-lain mesyuarat yang berkaitan (bukti 1 - Pendekatan, Perluasan, Pemantauan/Penambahbaikan dan Integrasi melalui mesyuarat). Setiap jabatan akan mengenalpasti risiko masing-masing mengikut keperluan yang kemudiannya akan dibincangkan dan dilaporkan di dalam sistem e-RMS (bukti 2(a) - MPE perbincangan pengurusan risiko dan bukti 2(b) - screenshot eRMS) Perbincangan akan dibuat mengikut jadual yang ditetapkan oleh Unit Pengurusan Risiko Universiti dan juga mengikut keperluan pengurusan kanan bagi menangani kesan yang boleh mendatangkan serta menjejaskan pelaksanaan pencapaian prestasi. Setiap pengarah dan ketua unit akan melaporkan pencapaian prestasi kepada Ketua Eksekutif iCEPS samada kebolehcapaian atau justifikasi dan cara menanganinya (way forward) jika KPI tidak berjaya dicapai pada suku tahunan tersebut. Penambahbaikan prestasi akan dibuat dari masa ke semasa, berdasarkan risiko yang telah didaftar (bukti 3 - Daftar Pengurusan Risiko 2020). Risiko pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan untuk pelajar secara amnya di kenalpasti melalui proses-proses akademik yang dijalankan seperti pelaporan CDL, analisa keputusan pelajar dan lain-lain yang dibentangkan di Mesyuarat Jawatankuasa Akademik iCEPS (JAI) pada setiap penghujung semester selepas berakhirnya peperiksaan (bukti 4 - Cabutan Minit mesyuarat JAI) Bagi projek khas pula, risiko bagi pengukuran analisa ini adalah sekiranya terdapat kesilapan rekod, yang berkemungkinan menjejaskan pengiraan data yang lain; iaitu satu risiko yang perlu dielakkan. Bagi Latihan Kemahiran dan Keusahawanan, semasa proses pengumpulan pendapatan peserta, risiko berlakunya kesilapan semasa dokumentasi mungkin berlaku, dan perkara ini ditangani dengan mempunyai dua atau tiga pegawai bagi menyemak perkara yang sama agar tidak berlaku kecuaiian dan kesalahan data. Risiko pengukuran analisa bagi Akademik ECER & NCER juga adalah sama, iaitu isu ketika ingin mendapatkan data keputusan SPM pelajar. Data yang perlu dikumpul adalah sangat banyak iaitu keputusan bagi setiap subjek, Gred Purata Murid (GPM), tahap lulus gagal dan lain-lain. Hal ini selalunya dapat diatasi dengan segera apabila semakan berganda dibuat. (bukti 5- slaid pengukuran risiko melalui data ECER dan NCER)

SENARAI BUKTI :

1. [Pendekatan Melalui Mesyuarat.pdf](#)
2. [4.4.2 bukti 2\(a\)minit risiko MPE& 2\(b\) eRMS.pdf](#)
3. [4.4.2_Bukti 3Daftar Risiko iCEPS 2020.pdf](#)
4. [4.4.2 Bukti 4 Minit Mesyuarat cut paged version.pdf](#)
5. [4.4.2 bukti 5 “slaid pengukuran risiko melalui data ECER dan NCER”.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil pemantauan perlu dikaji dan diambil tindakan bagi menambahbaik proses dan operasi sedia ada dan dalam merancang inisiatif akan datang. Kepimpinan Kanan iCEPS melalui pelbagai platform akan memantau pelaksanaan pengurusan kewangan secara berkala, iaitu melalui pembentangan di MPE dan mesyuarat-mesyuarat yang berkaitan. (bukti 1 - Pendekatan, Perluasan, Pemantauan/Penambahbaikan dan Integrasi melalui mesyuarat. Kaji semula proses dan metodologi pengukuran dapat dilaksanakan dengan cekap dan efektif apabila perbincangan bagi membuat tindakan susulan dapat dijalankan secepat mungkin mengikut keperluan. Perkara ini dapat dilaksanakan kerana penggunaan meluas sistem atas-talian (bukti 2 - senarai sistem ICT di iCEPS) yang menyokong pelbagai aktiviti dan proses kerja di iCEPS, dimana kesediaan dan kebolehcapaian data melalui sistem atas-talian yang komprehensif membolehkan data dijana dengan tepat mengikut keperluan pihak pengurusan kanan. Melalui platform ini juga iCEPS dapat menganalisa hasil tindakan dengan berkesan untuk tindakan penambahbaikan. Tindakan susulan dan langkah pencegahan akan diambil sekiranya pencapaian prestasi tidak dapat dicapai. Perjumpaan adhoc secara dalam talian juga akan dibuat sekiranya terdapat tindakan yang perlu disegerakan. Contohnya penjanaan pendapatan untuk hasil daripada yuran pengajian, semasa pandemik pelajar tidak dapat membayar yuran secara penuh kerana mengalami kekangan kewangan. Alternatif yang telah diambil dengan segera adalah dengan membenarkan pembayaran yuran pengajian secara ansuran oleh pelajar iCEPS yang terkesan dan memberikan peruntukan insentif pendidikan kepada pelajar KKB (bukti 3 - surat pelaksanaan insentif pendidikan iCEPS), untuk mengelakkan pelajar berhenti atau lain-lain lagi yang akan menggugat aktiviti penjanaan kewangan iCEPS. Untuk projek khas pula, sesi pengumpulan data keputusan SPM dibuat dengan kerjasama daripada guru-guru sekolah dengan semak silang data bersama beberapa orang staf. Bantuan dan kerjasama daripada semua pihak memainkan peranan yang penting dalam usaha penambahbaikan ketepatan data yang dikumpul dan dibentangkan di mesyuarat bulanan. Bagi pembangunan bahan P&P, tindakan penambahbaikan juga dapat dilakukan dengan sokongan data dari sistem ICT, yang akan dibincangkan di mesyuarat- mesyuarat berkenaan (rujuk bukti 1)

SENARAI BUKTI :

1. [Pendekatan Melalui Mesyuarat.pdf](#)
2. [4.4.3 Bukti 2 Sistem Di iCEPS.pdf](#)
3. [4.4.3_ Bukti 3 surat pelaksanaan insentif pendidikan iCEPS.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Penambahbaikan dilihat berlaku di iCEPS terutamanya dari segi penggunaan sistem atas-talian yang meluas, samada untuk pelajar-pelajar mod separuh masa e-PJJ, kursus-kursus jangka pendek, pengurusan kewangan yang berkaitan dan sebagainya. Integrasi berlaku apabila penggunaan sistem-sistem ini telah menjadi suatu pembudayaan di iCEPS; dan pengukuran, pemantauan dan penambahbaikan yang dibuat melalui sistem diterima pakai oleh semua warga iCEPS sebagai suatu kebiasaan. Contohnya, sistem e-pembelajaran menggunakan konsep atas-talian telah lama dilaksanakan di iCEPS, terutamanya pendekatan P&P hybrid, dengan 50% seminar (kelas bersemuka) dan 50% atas-talian [atau 30% - 70%, bergantung kepada program), iaitu sebelum pandemik lagi. (bukti 1 – contoh jadual pengajaran) Begitu juga untuk kursus jangka pendek, sebelum pandemik berlaku kursus-kursus jangka pendek dibuat secara bersemuka yang melibatkan kos dari segi sewaan ruang dan fasiliti tempat serta makanan. Namun selepas pandemik berlaku, pada tahun 2020, iCEPS mengambil alternatif untuk menjalankan kursus-kursus jangka pendek secara atas-talian tanpa perlu bersemuka, dan tempoh kursus dipanjangkan (bukti 2 - contoh kursus jangka pendek dalam talian). Penambahbaikan juga dibuat dalam pembangunan modul kursus yang dijalankan serta penyediaan tentatif program yang lebih fleksibel. Manakala kursus secara bersiri dilaksanakan bagi memastikan kandungan yang disampaikan tidak terlalu padat dalam satu masa (bukti 3 - contoh flyer kursus bersiri). Perkara ini juga dapat dilaksanakan kerana pelaburan iCEPS dalam pembelian perkakasan ICT yang canggih membolehkan bukan sahaja pelaksanaan kursus, tetapi pengajaran dan pembelajaran secara atas-talian 100% dapat diadaptasikan dengan begitu lancar oleh iCEPS. Integrasi pengukuran dan pengurusan pengetahuan projek khas dengan pemegang taruh adalah seperti di bukti 4.

SENARAI BUKTI :

1. [4.5 Bukti 1 Sistem Di iCEPS.pdf](#)
2. [4.5 Bukti 2 Contoh Kursus Jangka Pendek Atas Talian \(2\).pdf](#)
3. [4.5 Bukti 3 Flyer Kursus Bersiri 1.pdf](#)
4. [Bukti 4 integrasi pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Sumber manusia merupakan elemen penting bagi semua operasi di iCEPS. Ini adalah bagi tujuan memastikan perancangan strategik yang telah dirancang dapat menjayakan visi dan misi melalui sumbangan mantap dan keberkesanan kerja warga iCEPS. iCEPS sentiasa komited terhadap sumber manusia yang merupakan sokongan kepada bidang tumpuan utama laporan ini, di mana semua staf akademik dan bukan akademik (staf sokongan) memainkan peranan utama bagi menjayakan agenda tersebut. Staf iCEPS sentiasa diberikan galakan untuk melibatkan diri secara menyeluruh dalam usaha mencapai KPI yang ditetapkan. Persekitaran dan sistem kerja di iCEPS yang kondusif diwujudkan bagi memastikan kepakaran dan pengalaman staf digunakan secara optimum. Tahap kepuasan dan maklum balas warga iCEPS sentiasa diberikan perhatian agar penambahbaikan secara berterusan dapat dibuat terhadap perkhidmatan kepada warga iCEPS. Warga iCEPS yang telah memberikan sumbangan kejayaan, yang secara amnya dinilai melalui prestasi tahunan, juga diberikan pengiktirafan dalam bentuk insentif tahunan dan lain-lain. Pengurusan sumber manusia mengamalkan pendekatan menjimatkan (mengurangkan) perbelanjaan (kos operasi) tetapi mengikut kesesuaian keperluan utama yang tidak menjejaskan operasi kerja, telah membantu menjayakan pengurusan dan penjana kewangan iCEPS. Konsep lean management yang diamalkan bermakna, contohnya jika terdapat keperluan pembelian perkakasan yang boleh meningkatkan produktiviti, perkara ini akan dimajukan kepada kepimpinan kanan dan akan dibincangkan dengan teliti dan diluluskan jika didapati walaupun pelaburan / perbelanjaan perlu dibuat, produktiviti yang terhasil boleh mendatangkan keuntungan berganda kepada iCEPS dengan pulangan yang memuaskan. Pengurusan mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia bagi menjayakan Pengurusan Kewangan iCEPS dengan melakukan pemantauan dan menitik beratkan aspek kewangan di iCEPS melalui Laporan Kewangan yang dibentangkan semasa Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE) dan pembentangan kertaskerja mesyuarat Tabung Amanah untuk sebarang pembelian atau perbelanjaan yang mencapai had yang ditetapkan. Setiap staf mempunyai bidang tugas mereka sendiri mengikut job description mereka, namun begitu tugas mereka tidak terikat hanya kepada tugas hakiki yang tercatat di dalam job description tersebut malah setiap staf iCEPS didedahkan dengan pelbagai tugas selain daripada tugas hakiki dan ini menjadikan mereka lebih berkebolehan dalam mengoptimalkan kemahiran dan pengalaman mereka. Contohnya staf gred 29 daripada jabatan/bahagian lain di iCEPS akan membantu staf di Jabatan Pembelajaran Jarak Jauh, iCEPS dalam urusan bertugas di dewan semasa musim peperiksaan berlangsung pada setiap semester. Persekitaran, kemudahan serta kebajikan staf amat mempengaruhi staf dari segi mental dan fizikal dalam pelaksanaan tugas mereka di dalam sesuatu operasi organisasi dan iCEPS sentiasa memberi ruang kepada staf untuk melibatkan diri dalam setiap aktiviti di dalam mahupun di luar iCEPS selagi mana ia memberikan kesan yang baik kepada kesempurnaan dan kejayaan iCEPS serta memberi peluang kepada staf untuk menimba pengalaman serta pengetahuan. Pemantauan staf dilaksanakan melalui laporan prestasi tahunan staf, melalui dua penilai seperti kebiasaan yang digunapakai di UiTM. Walau bagaimanapun, oleh kerana majoriti staf iCEPS adalah staf kontrak, budaya kerja yang dibawa adalah budaya kerja korporat dimana kecekapan kerja dan kepantasan dalam menangani sesuatu perkara menjadi keutamaan. Pemantauan dan penambahbaikan berterusan berlaku, dimana staf iCEPS sangat prihatin terhadap setiap teguran oleh pihak pengurusan telah menjadi pembudayaan gaya kerja yang efisien dan pro-aktif yang membawa kepada produktiviti dalam pengurusan dan penjana kewangan di iCEPS.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Tenaga kerja yang cekap, efektif dan pro-aktif diperlukan dalam operasi pengurusan kewangan di iCEPS. Tenaga kerja iCEPS terdiri daripada staf yang berada di iCEPS Shah Alam (UiTM-MTDC Technopreneur Centre) dan juga di iCEPS, UiTM cawangan seluruh Malaysia iaitu seramai 169 orang (bukti 1 - senarai staf). Pendekatan yang digunapakai di iCEPS dalam memotivasikan staf untuk melibatkan diri dan komited terhadap pencapaian objektif jabatan adalah melalui insentif [seperti elaun SBU, bil telefon pegawai dan baju korporat (F1 dan batik), baju uniform - bukti 2: baju korporat], ganjaran (bonus), kemudahan klinik panel, Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) staf, kemudahan persekitaran (seperti coffee machine, mesin air sejuk / panas Coway dan pantry - bukti 3: persekitaran pejabat iCEPS), peluang kenaikan pangkat, sistem sokongan yang mantap dan memupuk nilai kekeluargaan di kalangan staf melalui tazkirah setiap pagi jumaat, aktiviti-aktiviti kemasyarakatan seperti memberi sumbangan kepada golongan miskin melalui iCEPS Prihatin serta sambutan hari raya, hari keluarga, hari sukan dan penyediaan bubur lambuk/ juadah berbuka semasa bulan Ramadan melalui Kelab Rekreasi iCEPS (IRC) (bukti 4 - gambar-gambar aktiviti iCEPS). Ini secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan hati staf terhadap persekitaran dan sistem kerja yang kondusif yang meliputi berbagai aspek pengurusan organisasi, peningkatan kerjaya, perhubungan di tempat kerja dan kemudahan fizikal seperti kelengkapan pejabat dan lain-lain. iCEPS menitikberatkan suasana kerja yang kondusif dan penglibatan seluruh warganya dalam usaha menjayakan dan mencapai visi, misi dan objektif iCEPS serta pelan strategik yang telah dirancang selain melengkapkan penyempurnaan kerja mengikut fungsi setiap bahagian di dalam iCEPS.

Melalui pendekatan pengurusan perubahan tenaga kerja, iCEPS sentiasa mempersiapkan warganya bagi menghadapi segala keperluan perubahan kompetensi semasa. Ini dilakukan bagi menyelaraskan keupayaan staf mengikut perubahan fungsi di iCEPS. Antara tindakan yang diambil dan dilakukan oleh Pengurusan iCEPS adalah: 1) pemakluman perkembangan semasa di iCEPS melalui emel, mesyuarat serta taklimat dan perjumpaan bersama Ketua Eksekutif dan Pengarah iCEPS (rujuk bukti 4); 2) pemakluman perancangan strategik kepada semua Pengarah untuk disampaikan kepada staf bagi menghadapi persiapan keperluan; 3) perbincangan serta semakan SKT serta KPI setiap jabatan secara berkala sebagaimana yang telah ditetapkan; 4) lantikan dan latihan bagi pembentukan staf yang berkeupayaan multitasking dalam setiap tugas yang banyak dijalankan dan dipraktikkan di iCEPS melalui program dan bengkel; dan 5) menyediakan latihan kepada staf sebagai platform penyediaan staf terhadap sebarang perubahan tenaga kerja (bukti 5 - senarai latihan staf). Tindakan yang dilaksanakan di iCEPS dilihat sebagai salah satu inisiatif iCEPS bagi memastikan semua staf iCEPS sentiasa bersedia dengan sebarang perubahan yang bakal berlaku dalam bidang tugas atau fungsi jabatan; serta lebih berkemahiran setelah dilatih dan dibimbing melalui kursus-kursus yang berkaitan. Untuk projek khas, pendekatan yang diambil adalah dengan memberikan latihan dan penerangan terlebih dahulu mengenai fungsi jabatan dan skop kerja masing-masing, untuk memastikan setiap pegawai memahami kerja yang perlu dilaksanakan. Staf juga diberi kebenaran untuk membuat tuntutan bayaran Overtime (OT), tuntutan bayaran bil telefon dan tuntutan perjalanan atas keperluan kerja kerana program ini memerlukan staf untuk bergerak ke pelbagai tempat untuk berjumpa dengan peserta dan agensi usahasama terlibat, atau ke sekolah, rumah pelajar dan pejabat-pejabat pendidikan di seluruh kawasan yang terlibat mengikut keperluan.

SENARAI BUKTI:

1. [5.2 Bukti 1 Senarai Staf iCEPS.pdf](#)
2. [5.2 Bukti 2 Gambar Baju Korporat \(2\).pdf](#)
3. [5.2 Bukti 3 Gambar Persekitaran \(1\).pdf](#)
4. [5.2 Bukti 4 Gambar Aktiviti.pdf](#)

5. [5.2 Bukti 5 Latihan Staf.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

iCEPS menilai keupayaan sumber tenaga manusia dan keperluan kapasiti termasuklah kemahiran, kemampuan dan tahap perjawatan berdasarkan pengalaman, tahap pendidikan, kemahiran dan kepakaran, kecekapan dan kelayakan. Staf juga didedahkan dengan pelbagai latihan sepanjang tahun untuk memastikan kepakaran dan pengalaman dapat dioptimalkan dan ditambahbaik secara berterusan. (bukti 1 - senarai latihan staf iCEPS 2020). Tenaga kerja akademik juga turut sama terlibat dalam semua program anjuran iCEPS selain tugas lantikan sebagai pensyarah sambilan untuk pelajar mod separuh masa ePJJ iCEPS dengan 30% (atau 50% mengikut keperluan program) agihan tugas untuk kelas seminar pada hujung minggu. Pensyarah-pensyarah iCEPS menyampaikan pengajaran dan pembelajaran (P&P) dalam bentuk hybrid iaitu samada 5 atau 7 kali perjumpaan bersemuka (face-to-face) dan 50% atau 70% (agihan mengikut program) menggunakan sistem atas-talian di iCEPS [seperti sistem iClass (Learning Management System) atau terkini, sistem UFuture) (bukti 2 - modul pengajaran / lecture schedule e-pembelajaran). Laporan Learning Facilitator akan dikeluarkan sebagai pengukur keaktifan dan penglibatan pensyarah dalam sistem iClass. Kepakaran dan pengalaman staf ini dalam melaksanakan e-pembelajaran melalui sistem atas-talian dioptimalkan sebaik mungkin dan oleh kerana e-pembelajaran telah lama dipraktikkan di iCEPS, iCEPS tidak begitu terkesan bila pandemik melanda pada tahun 2019 - 2020. Ini kerana pensyarah-pensyarah sudah mempunyai pengalaman luas dalam pengendalian kelas, kerja kursus dan lain-lain aktiviti akademik yang berkaitan melalui sistem atas-talian. Tindakan pelaksanaan yang terus diambil pada masa pandemik bermula adalah dengan mengadaptasikan pelaksanaan P&P hybrid kepada sepenuhnya atas-talian. Oleh kerana pelajar-pelajar iCEPS terdiri daripada pelajar-pelajar yang telah bekerja, ini memudahkan lagi pelajar-pelajar menghadiri kelas, terutamanya yang berada di negeri yang berjauhan dari kampus pengajian. Dalam pengurusan kewangan juga iCEPS banyak mengguna pakai sistem kewangan atas-talian seperti MOLPay, e-claim dan lain-lain, dan tahap kesediaan iCEPS untuk menghadapi pandemik adalah sangat tinggi, kerana staf sudah mempunyai pengalaman luas dari segi mengendalikan sistem atas-talian dalam urusan pengumpulan hasil seperti yuran pelajar dan lain-lain. Perkongsian ilmu turut menjadi amalan di iCEPS di mana staf yang telah mengikuti mana-mana latihan atau kursus yang berpotensi membangun kemahiran diri diminta untuk memberikan taklimat dan berkongsi pengetahuan dan kemahiran baharu kepada rakan-rakan yang lain yang secara tidak langsung dapat mengurangkan kos penghantaran latihan kepada staf yang lain (bukti 3 – perkongsian ilmu). Senarai latihan staf diberikan kepada staf iCEPS pada setiap tahun (diperolehi dari JPBSM UiTM Shah Alam) dan staf tetap boleh memohon secara atas-talian atau memohon melalui pegawai di Bahagian Pentadbiran dan Sumber Manusia jika ingin mengikuti kursus atau latihan tersebut. Setiap staf di iCEPS perlu mengikuti jam latihan tidak kurang dari 42 jam (setara dengan staf UiTM). Pemakluman akan diberikan kepada staf yang masih mempunyai jam latihan yang kurang dari 42 jam supaya mengikuti mana-mana latihan yang disediakan di iCEPS dan UiTM. Bagi pelaksanaan projek khas pula, pengurusan mengoptimumkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia melalui pemilihan staf berdasarkan pengalaman dan pengetahuan semasa sesi temuduga sebelum dilantik ke projek khas; dengan keutamaan pelantikan staf cawangan dari kalangan orang tempatan supaya integrasi bersama komuniti setempat dapat dijalinkan dengan lebih mesra dan lancar.

SENARAI BUKTI :

1. [5.3 Bukti 1 Latihan Staf iCEPS.pdf](#)
2. [5.3 Bukti 2 Module Pembelajaran_Schedule ePembelajaran.pdf](#)
3. [5.3 Bukti 3 Gambar Aktiviti iCEPS.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kebolehan dan tahap kemampuan/kompetensi setiap staf akan dinilai dan dipantau dari awal pelantikan sehingga ke peringkat terkini staf tersebut. Penilaian keupayaan mereka adalah dari sesi pemilihan sebelum pengambilan staf, semasa tugas dan tanggungjawab dilaksanakan, kualiti penyempurnaan kerja dan juga semasa organisasi menghadapi perubahan tugas serta fungsi mengikut keperluan dari masa ke semasa. iCEPS menilai keupayaan sumber tenaga manusia dan keperluan kapasiti termasuklah kemahiran, kemampuan dan tahap perjawatan berdasarkan pengalaman, tahap pendidikan, kepakaran, kecekapan dan kelayakan. Pemantauan dan penilaian sumber tenaga manusia di iCEPS untuk staf akademik adalah berdasarkan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) di dalam myATP dan untuk staf sokongan (tetap) di dalam HR2U (bukti 1 - screenshot HR2U: penilaian staf) sepertimana yang digunapakai di keseluruhan sistem UiTM. Untuk staf kontrak pula, penilaian juga dibuat berdasarkan Sasaran Kerja Tahunan (SKT); iaitu pada awal tahun staf kontrak perlu menyediakan dan mengemaskini job description untuk disemak oleh ketua bahagian masing-masing. Pada hujung tahun penilaian akan dibuat berdasarkan JD (iaitu huraian tugas) dan SKT (iaitu tugas yang dirancang pada awal tahun) yang akan disemak-silang bersama dengan senarai Jam Latihan Staf untuk menilai tahap keupayaan dan kompetensi staf tersebut dalam melaksanakan tugas yang telah dibuat pada tahun semasa. Untuk penyambungan kontrak, staf akan di temuduga untuk penilaian semula sebelum disambung kontrak samada untuk setahun atau lebih mengikut keperluan jabatan. (bukti 2 - borang penilaian staf kontrak iCEPS) Pemantauan berterusan juga berlaku melalui prestasi yang ditunjukkan dan diukur secara langsung atau tidak langsung oleh penilai pertama dan kedua di setiap jabatan. Untuk kursus-kursus yang dijalankan pula, keberkesanan dan kecekapan tenaga kerja dinilai dengan penggunaan Penilaian Pelaksanaan Kursus (bukti 3 - screenshot sistem eLatihan) oleh peserta dan penilaian tahap keupayaan staf selepas menjalani kursus akan dinilai oleh Ketua Jabatan dan diserahkan kepada iCEPS/JPBSM. Penilaian oleh peserta lebih fokus kepada kandungan kursus dengan bidang tugas, penyampaian oleh penceramah, bahan penyampaian, masa dan tempat. Sementara itu, penilaian oleh Ketua Jabatan pula lebih kepada penambahbaikan kompetensi staf. Tahap kepuasan hati staf diukur dan dianalisa menggunakan Happiness Index Indicator, sepertimana yang digunapakai di seluruh sistem UiTM.

SENARAI BUKTI:

1. [5.4.1 Bukti 1 Penilaian Prestasi di HR2U.pdf](#)
2. [5.4.1 bukti 2 borang penilaian prestasi staf kontrak\(1\).pdf](#)
3. [5.4.1 Bukti 3 Sistem eLatihan.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

iCEPS mengendalikan faktor-faktor persekitaran tempat bekerja untuk memastikan dan meningkatkan keperluan sumber tenaga manusia dari segi kesihatan, keselamatan dan kesejahteraan melalui perbincangan dan mesyuarat di jabatan tanggungjawab dalam memastikan pengurusan risiko di tempat kerja dapat dilaksanakan dengan sempurna. Antara faktor lain yang menyumbang kepada persekitaran dan sistem kerja yang kondusif adalah seperti berikut: 1) mengenal pasti dan mengukur tahap pendedahan risiko kepada iCEPS dan memastikan tindakan diambil untuk mengurangkan risiko; 2) mengkaji kawalan bagi risiko asas yang dikenal pasti dan melaporkan kepada Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTM; 3) membincangkan risiko ekstrem, yang membawa bencana kepada iCEPS, jika ada, untuk tindakan mitigasi segera; 4) membincangkan risiko yang dihadapi oleh iCEPS dari setiap aspek dan fungsi untuk mengurangkan kesan risiko yang boleh mengganggu dan menjejaskan pencapaian strategi iCEPS; 5) memberi agregat kedudukan risiko iCEPS dan melaporkan kepada Pengurusan secara berkala; 6) menetapkan langkah-langkah prestasi bagi pengurusan risiko dalam iCEPS; 7) mengesyorkan dasar-dasar pengurusan risiko yang sesuai kepada Pengurusan dan JPR dari masa ke semasa; 8) membudayakan pengurusan risiko di iCEPS melalui pendidikan risiko, tahap kawalan dan prosedur; 9) mengkaji profil risiko iCEPS dan prestasi dalam pengurusan risiko; dan 10) memastikan pengurusan risiko iCEPS memenuhi dan mematuhi peraturan dan garis panduan yang telah ditetapkan universiti. (bukti 1 - screenshot eRMS yang memaparkan daftar risiko iCEPS dan bukti 2 - MPE perbincangan pengurusan risiko) Pengurusan risiko pengurusan sumber manusia di iCEPS adalah di bawah tanggung jawab kepimpinan kanan, dengan dibantu oleh Penyelaras Pengurusan Risiko merangkap Ketua Unit Kualiti iCEPS. iCEPS juga memastikan keadaan persekitaran pejabat selamat untuk staf dengan menyediakan papan tanda keselamatan, notis - notis pemberitahuan di tempat berisiko dan sebagainya. (bukti 3 - gambar notis dan papan tanda keselamatan di sekitar iCEPS) Bangunan UiTM-MTDC Technopreneur Centre dimana iCEPS beroperasi juga mempunyai pondok pengawal keselamatan khusus yang memeriksa kenderaan keluar masuk dari iCEPS yang secara tidak langsung menjamin keselamatan warga iCEPS semasa bertugas di pejabat (bukti 4 - gambar pondok kawalan keselamatan iCEPS).

SENARAI BUKTI :

1. [5.4.2 Bukti 1 Sistem eRMS UiTM.pdf](#)
2. [5.4.2 Bukti 2 Minit MPE Pengurusan Risiko iCEPS.pdf](#)
3. [5.4.2 Bukti 3 Gambar Notis & Papan Tanda Keselamatan.pdf](#)
4. [5.4.2 Bukti 4 Pondok Kawalan Keselamatan \(1\).pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kaji semula dan tindakan penambahbaikan berterusan untuk persekitaran dan sistem kerja dilaksanakan secara berterusan di iCEPS, dengan penambahan dan pengemaskinian sistem sokongan ICT yang banyak membantu dalam memudahkan dan melancarkan proses kerja staf di pejabat. Antara kemudahan, teknologi dan peralatan utama iCEPS yang menyokong sistem kerja di iCEPS adalah seperti berikut: 1) 25 sistem yang dibangunkan dan digunakan di iCEPS, termasuk sistem UFUTURE, yang diselenggarakan oleh iCEPS dan digunakan di seluruh UiTM; 2) Server & Storage yang dapat menampung kapasiti data yang besar di iCEPS; 3) Workstation dan komputer bagi penolong grafik dan pelukis grafik untuk menampung keperluan teknologi penolong dan pelukis grafik iCEPS, lengkap dengan peralatan Lenovo workstation, Mac Pro, iMac dan Alienware workstation; 4) bilik rakaman (studio) dilengkapi dengan pelbagai peralatan bagi tujuan rakaman video dll untuk bahan e-pembelajaran, kursus jangka pendek dan lain-lain (bukti 1 - gambar mini studio rakaman iCEPS). Kemudahan teknikal dan ICT yang ada di iCEPS dihuraikan di sini kerana sistem-sistem ini memberi tambah nilai kepada persekitaran dan sistem kerja iCEPS, dimana keperluan staf akan dikenalpasti, di kaji dan jika ada justifikasi keperluan, akan ditambahbaik dengan pengurusan kanan meluluskan pembelian peralatan di MPE (bukti 2 - cabutan minit MPE - ICT; bukti 3 - Kertas kerja Mesyuarat Tabung Amanah Permohonan Pembelian Peralatan ICT). Contohnya, keperluan penolong dan pelukis grafik diambilkira dengan meluluskan pembelian peralatan sesuai dengan kapasiti keperluan tugas; untuk mewujudkan persekitaran kerja yang kondusif dan menjamin keberkesanan pengurusan sumber manusia di iCEPS.

SENARAI BUKTI :

1. [5.4.3 Bukti 1 Gambar Mini Studio.pdf](#)
2. [5.4.3 Bukti 2 Cabutan Minit MPE ICT.pdf](#)
3. [5.4.3_ Bukti 3 Kertas Kerja Tabung Amanah Pembelian Peralatan ICT.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Integrasi budaya kerja yang cekap berlandaskan prinsip cara kerja yang telus, berintegriti dan berdayasaing dapat diterapkan melalui penghargaan atau pengiktirafan kepada staf berdasarkan prestasi yang ditunjukkan. Di iCEPS, pengiktirafan kepada sumber manusia adalah sangat penting kerana iCEPS perlu memupuk cara kerja korporat atau organisasi swasta bagi membolehkan iCEPS memberi lonjakan kepada staf untuk berusaha dengan lebih keras dalam penjaan pendapatan dan pencapaian KPI. Untuk memupuk semangat kekitaan, semua staf iCEPS termasuk staf am pentadbiran, disediakan dengan baju korporat / uniform berlogo iCEPS (F1, batik, polo-shirt dll) yang dipakai semasa mesyuarat dan acara-acara yang dianjurkan oleh iCEPS (bukti 1 - gambar baju korporat / uniform), yang sedikit sebanyak membuatkan staf merasa dihargai dan berupaya menjalin semangat setiakawan antara staf. Semangat setiakawan ini juga dipupuk melalui pelbagai aktiviti-aktiviti yang dianjurkan oleh kelab rekreasi iCEPS (iRC) seperti sambutan hari raya, hari keluarga, hari sukan dan penyediaan bubur lambuk semasa bulan ramadan (bukti 2 - gambar aktiviti iRC). iCEPS juga aktif menjalankan aktiviti kemasyarakatan seperti memberi sumbangan kepada golongan miskin tegar melalui iCEPS Prihatin, yang juga bertindak memberikan bantuan kepada pelajar dan staf bila diperlukan (bukti 3 - gambar aktiviti iCEPS Prihatin). Ini juga diintegrasikan di dalam pembudayaan kerja dimana staf iCEPS akan membantu antara satu sama lain dengan lebih mudah kerana semangat setiakawan yang telah terpupuk. Sebagai penghargaan, staf iCEPS juga menerima elaun SBU setiap tahun yang juga menjadi pendorong di dalam peningkatan produktiviti kerja. Staf juga diberi elaun bil telefon, ganjaran, kemudahan kesihatan, kemudahan pinjaman perkakasan ICT (mengikut keperluan) dan lain-lain selaras dengan keperluan yang berkaitan.

SENARAI BUKTI :

1. [5.5 Bukti 1 Baju Korporat.pdf](#)
2. [5.5 Bukti 2 Gambar iRC.pdf](#)
3. [5.5 Bukti 3 Gambar iCEPS Prihatin.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

iCEPS sentiasa komited bagi menentukan tumpuan kepada operasi pengurusan kewangan berada pada tahap yang tinggi; dengan memastikan operasi dirancang dengan baik agar pelaksanaan secara berkala dan berterusan dapat dibuat. Kekuatan iCEPS dilihat daripada keberkesanan fokus operasi dari hasil pengurusan kewangan yang efisien dan efektif dalam penjana pendapatan. iCEPS telah beroperasi sebagai Strategic Business Unit (SBU) bermula pada tahun 2012. Sebagai sebuah SBU, iCEPS tidak lagi menerima sebarang peruntukan kewangan daripada UiTM dan perlu menjana pendapatan sendiri untuk pengoperasian serta menyumbang 55% kembali kepada universiti sebagaimana yang telah ditetapkan. Di dalam pengoperasian iCEPS, khususnya kewangan yang menjadi bidang tumpuan laporan pada tahun ini, perluasan melalui PDCA adalah penting dan menjadi model teras dalam pelaksanaan proses-proses utama di iCEPS; termasuk penggunaan pelbagai sistem atas-talian bagi pengurusan rekod hasil, pengurusan bil dan kutipan hutang, pembayaran yuran pelajar dan lain-lain. Keperluan penggunaan platform yang dapat meningkatkan kecekapan dan produktiviti dirancang dengan teliti, dan dibincangkan di mesyuarat-mesyuarat pengurusan kanan (MPE dan jika melibatkan implikasi kewangan, di Mesyuarat Tabung Amanah iCEPS), sebelum digunapakai. iCEPS mempunyai Bahagian Teknologi Maklumat yang bertanggungjawab dalam menguruskan penggunaan sistem yang sesuai, dan akan membentangkan pilihan-pilihan yang bersesuaian ini termasuk implikasi kewangan setiap pilihan tersebut, di dalam mesyuarat pengurusan kanan untuk dibincangkan dan diputuskan bersama. Bahagian IT juga bertanggungjawab dalam menentukan keberkesanan sistem atau perkakasan yang digunakan, dan jika ada keperluan untuk ditambahbaik atau sebagainya, perkara ini sekali lagi akan dibawa ke mesyuarat untuk penambahbaikan.

Dengan pengoperasian yang cekap dan berkesan, iCEPS telah berjaya mengekalkan kadar keuntungan sebanyak lebih kurang 40% sepanjang 2016 - 2018, kecuali pada tahun 2019 dan 2020, kerana kekangan pandemik keuntungan menurun sedikit kepada 37% dan 35%. Ini adalah suatu pencapaian yang sangat baik dimana walaupun keadaan ekonomi pada tahun 2019 dan 2020 kurang memberangsangkan, iCEPS masih dapat mengekalkan kadar keuntungan pada kadar yang tinggi, atas usaha dan pendekatan pro-aktif yang di ambil di dalam pengoperasian; termasuk kecekapan dari segi pengurusan rekod hasil, pengurusan bil dan kutipan hutang, menggunakan kaedah sistem atas-talian. Untuk Sistem Permohonan Kursus Jangka Pendek dan Sistem Permohonan APEL juga, pembayaran yuran proses dilakukan melalui Sistem MOLPay (<https://portal.molpay.com>) yang berupaya merekod setiap transaksi dan membolehkan catatan rekod penerimaan dibuat dengan lebih tepat dan efisien. Pengurusan kewangan yang cekap dan efektif di iCEPS membawa kepada keupayaan iCEPS untuk menanggung perbelanjaan kos elaun lebih masa, insentif tahunan serta perbelanjaan bagi pembangunan staf dengan tidak bergantung kepada dana kerajaan serta meningkatkan hasil Universiti.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan iCEPS dari segi operasi dan pelaksanaan proses-proses utama yang menyokong pelaksanaan inisiatif strategik pengurusan kewangan dapat dilihat dari komitmen pengurusan kanan iCEPS dalam memastikan pengoperasian dilaksanakan dengan cekap dan efektif, contohnya dalam menyokong pembangunan sistem-sistem kewangan online seperti MOLPay, eclaim dan lain-lain yang banyak membantu dari segi penerimaan dan pemantauan hasil (bukti 1 - screenshot MOLPay dan eClaim). Oleh kerana penjana kewangan untuk universiti dijadikan tunggak dan KPI utama dalam inisiatif strategik penjana kewangan, iCEPS mengambil pendekatan ketelusan dan keberkesanan dalam pengoperasian dan pengurusan kewangan. iCEPS mempunyai Bahagian Bendahari yang diketuai oleh seorang pegawai kewangan kanan, yang dibantu oleh tiga orang pembantu akauntan dan 4 lagi staf sokongan; yang menjalankan tugas berkaitan pengurusan kewangan, termasuk melaporkan pendapatan dan perbelanjaan iCEPS pada setiap bulan kepada pengurusan kanan, di dalam mesyuarat pengurusan eksekutif (MPE) iCEPS (bukti 2 - MPE Laporan Kewangan) dan menguruskan perbelanjaan melalui perbincangan dan kelulusan kertas kerja di mesyuarat tabung Amanah iCEPS (bukti 3 - kertas kerja Mesyuarat Tabung Amanah). iCEPS telah beroperasi sebagai Strategic Business Unit (SBU) bermula pada tahun 2012. Sebagai sebuah SBU, iCEPS tidak lagi menerima sebarang peruntukan kewangan daripada UiTM dan perlu menjana pendapatan sendiri untuk pengoperasian serta menyumbang kembali kepada universiti sebagaimana yang telah ditetapkan. Oleh itu, fokus iCEPS adalah kepada penjana pendapatan yang merangkumi:

- Peningkatan enrolmen pelajar pada setiap semester untuk pelbagai program yang ditawarkan termasuk program usahasama dan francais.
- Penambahan jumlah program-program yang ditawarkan iCEPS di seluruh negara dengan kepelbagaian program yang ditawarkan dalam meningkatkan jumlah pelajar.
- Penambahan jumlah kolej-kolej bersekutu yang menjalankan program UiTM, termasuk merancang usahasama dengan universiti-universiti luar negara melalui transnational education.
- Menjalankan projek-projek khas seperti ECER dan NCER yang secara keseluruhan nilai projek adalah ECER 2016-2020 sebanyak RM 21,347,358.50 dan NCER 2020-2021 sebanyak RM3,520,000 yang menyumbang sebanyak RM30,587,358.50 kepada tabung iCEPS.
- Peningkatan jumlah dan penjana pendapatan dari pelaksanaan pembangunan bahan P&P termasuk e-pembelajaran, seminar dan kursus jangka pendek.
- Kawalan kos operasi, kos pentadbiran dan kos pensyarah.
- Menyediakan kemudahan-kemudahan seperti sistem atas-talian dan platform yang berkaitan untuk menyokong operasi dan meningkatkan lagi produktiviti dan kecekapan.

Hasil pendapatan yang dijana, kos yang terlibat secara keseluruhan bagi tabung seliaan iCEPS mulai tahun 2016 hingga 2020 adalah seperti yang tertera di bukti 3; dimana 55% disumbangkan kepada universiti seperti yang telah ditetapkan. Dengan pendekatan pengoperasian yang cekap dan berkesan, iCEPS telah berjaya mengekalkan kadar keuntungan sebanyak lebih kurang 40% sepanjang 2016 - 2019, kecuali pada tahun 2019 dan 2020, kerana kekangan pandemik keuntungan menurun sedikit kepada 37% dan 35%. (bukti 4). Ini adalah suatu pencapaian yang sangat baik dimana walaupun keadaan ekonomi pada tahun 2019 dan 2020 kurang memberangsangkan, iCEPS masih dapat mengekalkan kadar keuntungan pada kadar yang tinggi, atas usaha dan pendekatan pro-aktif yang di ambil di dalam pengoperasian; termasuk kecekapan dari segi pengurusan rekod hasil, pengurusan bil dan kutipan hutang, menggunakan kaedah sistem atas-talian.

SENARAI BUKTI:

1. [6.2_Bukti 1 - screenshot MOLPay dan eClaim.pdf](#)
2. [6.2_Bukti 2 - MPE Laporan Kewangan .pdf](#)
3. [6.2_Bukti 3 - \(a\) & \(b\).pdf](#)
4. [6.2_Bukti 4 Graf Kadar Keuntungan iCEPS 2016 - 2020 .pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Di dalam pengoperasian iCEPS, khususnya kewangan yang menjadi bidang tumpuan laporan pada tahun ini, perluasan melalui PDCA adalah penting dan menjadi model teras dalam pelaksanaan proses-proses utama di iCEPS; termasuk penggunaan pelbagai sistem atas-talian bagi pengurusan rekod hasil, pengurusan bil dan kutipan hutang, pembayaran yuran pelajar dan lain-lain. Keperluan penggunaan platform yang dapat meningkatkan kecekapan dan produktiviti dirancang dengan teliti, dan dibincangkan di mesyuarat-mesyuarat pengurusan kanan (MPE dan jika melibatkan implikasi kewangan, di Mesyuarat Tabung Amanah iCEPS), sebelum digunapakai (bukti 1 - cabutan minit MPE Bil 62/2020 bertarikh 27 Okt 2020 mengenai sistem / perkakasan IT). Sebelum digunakan, proses atau platform tersebut akan terlebih dahulu menjalani ujilari, dan jika bersesuaian dan terbukti meningkatkan produktiviti dan keberkesanan kepada proses, ianya akan dilaksanakan di iCEPS. iCEPS mempunyai Bahagian Teknologi Maklumat yang bertanggungjawab dalam menguruskan penggunaan sistem yang sesuai, dan akan membentangkan pilihan-pilihan yang bersesuaian ini termasuk implikasi kewangan setiap pilihan tersebut, di dalam mesyuarat pengurusan kanan untuk dibincangkan dan diputuskan bersama. Di dalam pemilihan ini, untuk peringkat ujian atau testing, ada kalanya ia tidak melibatkan kos kepada iCEPS. Bahagian IT juga bertanggungjawab dalam menentukan keberkesanan sistem atau perkakasan yang digunakan, dan jika ada keperluan untuk ditambahbaik atau sebagainya, perkara ini sekali lagi akan dibawa ke mesyuarat untuk ditambahbaik (bukti 2 - cabutan minit MPE Bil 63/2020 bertarikh 7 Dis 2020 mengenai pengemaskinian dan ditambahbaik sistem e-pembelajaran) dan tindakan susulan. Contoh-contoh sistem yang digunapakai dalam pengoperasian pengurusan kewangan iCEPS yang melibatkan proses-proses utama adalah seperti Sistem MOLPay, sistem permohonan kursus jangka pendek, iCEPS Integrated System, sistem permohonan kemasukan ke iCEPS, sistem e-pembelajaran seperti UFuture dan lain-lain (Bukti 3 - screenshot pelbagai sistem iCEPS). Dengan pengoperasian yang cekap dan berkesan, iCEPS telah berjaya mengekalkan kadar keuntungan sebanyak lebih kurang 40% sepanjang 2016 - 2019, kecuali pada tahun 2019 dan 2020, kerana kekangan pandemik keuntungan menurun sedikit kepada 37% dan 35%. (Bukti 4 - graf peratusan keuntungan iCEPS 2016 - 2020) Untuk mengambilkira keadaan semasa, pelaksanaan konsep pengurusan lean telah diambil untuk penjimatan perbelanjaan operasi, dengan iCEPS berjaya meningkatkan penjimatan perbelanjaan semasa menghadapi pandemik sebanyak 9% pada 2019 dan 16% pada 2020. (Bukti 5 - graf peratusan perbelanjaan 2018-2020) Ini adalah suatu pencapaian yang sangat baik dimana walaupun keadaan ekonomi pada tahun 2020 kurang memberangsangkan, iCEPS masih dapat mengekalkan kadar keuntungan pada tahap yang tinggi, atas usaha dan pendekatan pro-aktif yang di ambil di dalam pengoperasian; termasuk kecekapan dari segi pengurusan rekod hasil, pengurusan bil dan kutipan hutang, menggunakan kaedah sistem atas-talian. Untuk Sistem Permohonan Kursus Jangka Pendek dan Sistem Permohonan APEL juga, pembayaran yuran proses dilakukan melalui Sistem MOLPay (<https://portal.molpay.com>) yang berupaya merekod setiap transaksi dengan data boleh dipaparkan / dikeluarkan (extract) mengikut keperluan pada bila-bila masa. Ini membolehkan catatan rekod penerimaan dibuat dengan lebih tepat dan efisien.

SENARAI BUKTI :

1. [6.3_Bukti 1 - Minit MPE iCEPS Bil. 62_2020 bertarikh 27.10.2020 Perkakasan IT.pdf](#)
2. [6.3 bukti 2 minit risiko MPE bil 63.2020.pdf](#)
3. [6.3 bukti 3 Tangkap layar \(screenshot pelbagai sistem iCEPS .pdf](#)
4. [6.3_Bukti 4 - Graf peratusan keuntungan iCEPS 1.pdf](#)
5. [6.3_Bukti 5 - Graf Peratusan Perbelanjaan 2018 - 2020.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Oleh kerana pengoperasi iCEPS adalah berteraskan pengurusan kewangan yang cekap, telus dan mampan, dengan operasi kerja yang kebanyakannya disokong oleh sistem-sistem ICT dan atas-talian, pemantauan lebih mudah dilaksanakan kerana ketersediaan dan kebolehcapaian data-data berkaitan melalui sistem-sistem yang digunakan adalah tinggi. Contohnya, sistem MOLPay (<https://portal.molpay.com>) berupaya merekod setiap transaksi dan boleh dipaparkan bila mana ianya diperlukan sepanjang masa (bukti 1 - screenshot MOLPay). Ini membolehkan catatan rekod penerimaan dibuat dengan lebih tepat dan efisien; dan dalam masa yang sama data terkini boleh dijana dan di keluarkan (extract) mengikut keperluan untuk tujuan analisa dan pemantauan. Pelaporan dari analisa tersebut akan diharmonikan oleh Pejabat Bendahari iCEPS sebelum ianya dibentangkan di Mesyuarat Pengurusan Eksekutif iCEPS untuk dibincangkan. KPI iCEPS berkaitan penjana pendapatan akan dinilai pencapaiannya semasa pembentangan di MPE (bukti 2 - cabutan minit MPE berkaitan pencapaian KPI dan bukti 3 - cabutan minit MPE laporan kewangan) Pemantauan perbelanjaan juga dibuat semasa pembentangan kertas kerja permohonan pembelian sesuatu peralatan atau kos pengoperasian projek yang diperlukan oleh jabatan-jabatan tertentu, di mana keseluruhan perbelanjaan yang dibentangkan dan mendapat kelulusan mesyuarat akan diambil kira sebagai data pemantauan untuk memastikan perbelanjaan dibuat mengikut perancangan yang telah ditetapkan (bukti 4(a) - contoh kertas kerja Tabung Amanah permohonan ICT dan 4(b) graf peratusan penjimatan perbelanjaan 2018-2020). Bahagian IT di iCEPS bertanggungjawab dalam memantau keberkesanan sistem atau perkakasan yang digunakan, dan jika ada keperluan untuk ditambahbaik atau sebagainya, perkara ini akan dibawa ke mesyuarat untuk ditambahbaik (bukti 5 - cabutan minit MPE Bil 63/2020 bertarikh 7 Dis 2020 mengenai pengemaskinian dan penambahbaikan sistem kewangan). Contoh-contoh sistem yang digunapakai dalam pengoperasian pengurusan kewangan iCEPS yang melibatkan proses-proses utama adalah seperti Sistem MOLPay, sistem permohonan kursus jangka pendek, iCEPS Integrated System, dan lain-lain.

SENARAI BUKTI:

1. [6.4.1_Bukti 1 - Screenshot MOLPay dan eClaim.pdf](#)
2. [6.4.1_Bukti 2 Cabutan Minit MPE KPI.pdf](#)
3. [6.4.1_Bukti 3 Cabutan Minit MPE Laporan Kewangan .pdf](#)
4. [6.4.1_Bukti 4 - \(a\) & \(b\).pdf](#)
5. [6.4.1 bukti 5 cabutan minit MPE 63.2020 pengemaskinian dan penambahbaikan sistem kewangan.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

iCEPS mengendalikan faktor-faktor persekitaran tempat bekerja, sistem kerja, peralatan pejabat dan sokongan teknikal untuk memastikan dan meningkatkan kelancaran pengoperasian iCEPS mengikut lunas-lunas peraturan am yang telah ditetapkan, terutama dari segi pengurusan kewangan. Antara faktor berkaitan risiko yang perlu dilaksanakan bagi menyumbang kepada persekitaran dan sistem kerja yang efektif dan produktif adalah seperti berikut: 1) mengenal pasti dan mengukur tahap pendedahan risiko kepada iCEPS dan memastikan tindakan diambil untuk mengurangkan risiko; 2) mengkaji kawalan bagi risiko asas yang dikenal pasti dan melaporkan kepada Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTM; 3) membincangkan risiko ekstrem dalam operasi, yang membawa bencana kepada iCEPS, jika ada, untuk tindakan mitigasi segera; 4) membincangkan risiko yang dihadapi oleh iCEPS dari setiap aspek dan fungsi untuk mengurangkan kesan risiko yang boleh mengganggu dan menjejaskan pencapaian strategik iCEPS; 5) memberi agregat kedudukan risiko iCEPS dan melaporkan kepada Pengurusan secara berkala; 6) menetapkan langkah-langkah prestasi bagi pengurusan risiko dalam iCEPS; 7) mengesyorkan dasar-dasar pengurusan risiko yang sesuai kepada Pengurusan dan JPR dari masa ke semasa; 8) membudayakan pengurusan risiko di iCEPS melalui pendidikan risiko, tahap kawalan dan prosedur; 9) mengkaji profil risiko iCEPS dan prestasi dalam pengurusan risiko; dan 10) memastikan pengurusan risiko iCEPS memenuhi dan mematuhi peraturan dan garis panduan yang telah ditetapkan universiti. (bukti 1 - screenshot eRMS yang memaparkan daftar risiko iCEPS) Pengurusan risiko operasi di iCEPS adalah dibawah tanggung jawab kepimpinan kanan, dengan dibantu oleh Penyelaras Pengurusan Risiko merangkap Ketua Unit Kualiti iCEPS. iCEPS juga memastikan keadaan persekitaran pejabat selamat untuk staf dalam pengoperasian, dengan menyediakan papan tanda keselamatan, notis - notis pemberitahuan di tempat berisiko dan sebagainya. (bukti 2 - gambar notis dan papan tanda keselamatan di sekitar iCEPS) Bangunan UiTM-MTDC Technopreneur Centre dimana iCEPS beroperasi juga mempunyai pondok pengawal keselamatan khusus yang memeriksa kenderaan keluar masuk dari iCEPS yang secara tidak langsung menjamin keselamatan staf dan peralatan pejabat (termasuk kenderaan iCEPS dll) yang digunakan dalam pengoperasi iCEPS serta menjamin kerahsiaan operasi pejabat dari orang awam. (bukti 3 - gambar pondok kawalan keselamatan iCEPS).

SENARAI BUKTI :

1. [6.4.2_Bukti 1 - Sistem eRMS UiTM.pdf](#)
2. [6.4.2_Bukti 2 - Gambar Notis dan Papan Tanda Keselamatan.pdf](#)
3. [6.4.2_Bukti 3 - Gambar Pondok Keselamatan.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil pemantauan perlu dikaji dan diambil tindakan bagi menambahbaik proses dan operasi sedia ada dan dalam merancang inisiatif akan datang. Kepimpinan Kanan iCEPS melalui pelbagai platform akan memantau operasi pengurusan kewangan secara berkala, iaitu melalui pembentangan di MPE dan mesyuarat-mesyuarat yang berkaitan. (bukti 1 - Pendekatan, Perluasan, Pemantauan/Penambahbaikan dan Integrasi melalui mesyuarat). Kaji semula proses dan cara kerja pengoperasian dapat dilaksanakan dengan cekap dan efektif apabila perbincangan bagi membuat tindakan susulan dapat dijalankan secepat mungkin mengikut keperluan. Perkara ini dapat dilaksanakan kerana penggunaan meluas sistem atas-talian (bukti 2 - senarai sistem ICT di iCEPS) yang menyokong pelbagai aktiviti dan proses kerja di iCEPS, dimana kesediaan dan kebolehcapaian data melalui sistem atas-talian yang komprehensif membolehkan data dijana dengan tepat mengikut keperluan pihak pengurusan kanan. Melalui platform ini juga iCEPS dapat menganalisa hasil tindakan dengan berkesan untuk tindakan penambahbaikan. Tindakan susulan dan langkah pencegahan akan diambil sekiranya pencapaian prestasi tidak dapat dicapai. Perjumpaan adhoc secara dalam talian juga akan dibuat sekiranya terdapat tindakan yang perlu disegerakan. Contohnya penjana pendapatan untuk hasil daripada yuran pengajian, semasa pandemik pelajar tidak dapat membayar yuran secara penuh kerana mengalami kekangan kewangan. Alternatif yang telah diambil dengan segera adalah dengan membenarkan pembayaran yuran pengajian secara ansuran oleh pelajar iCEPS yang terkesan (bukti 3 - surat kebenaran pembayaran yuran secara ansuran), untuk mengelakkan pelajar berhenti atau lain-lain lagi yang akan menggugat aktiviti penjana kewangan iCEPS. Untuk projek khas pula, sesi pengumpulan data keputusan SPM dibuat dengan kerjasama daripada guru-guru sekolah dengan semak silang data bersama beberapa orang staf. Bantuan dan kerjasama daripada semua pihak memainkan peranan yang penting dalam usaha penambahbaikan operasi. Bagi pembangunan bahan P&P, tindakan penambahbaikan juga dapat dilakukan dengan sokongan data dari sistem ICT, yang akan dibincangkan di mesyuarat- mesyuarat berkenaan. (rujuk bukti 1)

SENARAI BUKTI :

1. [Pendekatan Melalui Mesyuarat.pdf](#)
2. [6.4.3_Bukti 2 - Senarai Sistem Di iCEPS.pdf](#)
3. [6.4.3_Bukti 3 - Surat Kebenaran Bayaran Ansuran.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Integrasi untuk sesuatu operasi berlaku apabila berlakunya pembudayaan kerja proses tersebut di keseluruhan ekosistem iCEPS. Inovasi penggunaan sistem atas-talian sebagai platform sokongan bagi pengoperasian yang telah dibangunkan dan digunapakai sejak sekian lama di iCEPS, telah diterima pakai sebagai budaya kerja, lebih-lebih lagi kerana iCEPS mempunyai Bahagian ICT yang sangat efisien dalam melaksanakan pembangunan sistem ICT mengikut keperluan. (bukti 1 - borang permohonan pembangunan sistem ICT; bukti 2 - borang penyelenggaraan sistem ICT; bukti 3 - Cabutan minit mesyuarat MPE Bil 62 pembentangan ICT). Ini secara langsung membantu dalam usaha meningkatkan hasil kewangan iCEPS melalui aktiviti-aktiviti tumpuan penjana kewangan, seperti yuran pelajar e-PJJ, hasil dari kolej-kolej bersekutu, hasil dari projek khas, hasil dari pembangunan bahan P&P dan lain-lain (bukti 4 - graf pecahan hasil pendapatan iCEPS tahun 2020). Konsep atas-talian telah lama dilaksanakan di iCEPS, terutamanya pendekatan P&P hybrid, dengan 50% seminar (kelas bersemuka) dan 50% atas-talian [atau 30% - 70%, bergantung kepada program], iaitu sebelum pandemik lagi. Perkara ini juga dapat dilaksanakan kerana pelaburan iCEPS dalam pembelian perkakasan ICT yang canggih membolehkan bukan sahaja dari segi operasi pengurusan iCEPS, tetapi pengajaran dan pembelajaran secara atas-talian 100% dapat diadaptasikan dengan begitu lancar oleh iCEPS.

Memandangkan pelaksanaan aktiviti projek khas sedikit berbeza berbanding dengan aktiviti akademik pelajar dan pembangunan bahan P&P, integrasi dan keberkesanan tindakan secara amnya tidak diukur melalui pembudayaan inovasi dan proses kerja di keseluruhan sistem iCEPS, tetapi lebih diukur melalui integrasi dengan pemegang taruh, contohnya hubungan dan kerjasama langsung antara KWSP dan PERKESO; dan komunikasi yang baik antara iCEPS dan agensi penyedia latihan yang membantu kelancaran program yang dilaksanakan. Bagi ECER dan NCER Akademik pula, kerjasama bersama Jabatan Pendidikan Negeri, Pejabat Pendidikan Daerah dan juga sekolah-sekolah yang terlibat dari awal pelaksanaan Program empowerNCER Akademik 2020 dan Program empower ECER Latihan Akademik 2020 semenjak awal program telah memudahkan pelaksanaan program (bukti 5 - contoh surat / program melibatkan KWSP). Integrasi dengan pemegang taruh ini adalah punca utama kejayaan iCEPS dalam mencapai KPI projek dan penjana kewangan.

SENARAI BUKTI :

1. [6.5_Bukti 1 Borang Permohonan Pembangunan Program IT.pdf](#)
2. [6.5_Bukti 2 Borang Penyelenggaraan ICT.pdf](#)
3. [6.5_Bukti 3_Cabutan Minit MPE Laporan ICT.pdf](#)
4. [6.5 Bukti 4 Graf Pecahan Hasil Pendapatan iCEPS Tahun 2020 .pdf](#)
5. [Contoh Surat Jemputan KWSP.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Hasil penjanaaan kewangan yuran pelajar mod separuh masa (ePJJ) dan kolej-kolej bersekutu (KKB).

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

iCEPS merupakan sebuah Institut di Universiti Teknologi MARA yang dipertanggungjawabkan untuk menawarkan program-program separuh masa Diploma dan Sarjana Muda di kampus Shah Alam dan kampus-kampus cawangan UiTM seluruh Malaysia; selain menjalankan kerjasama dengan 12 kolej-kolej bersekutu seluruh Malaysia untuk pelbagai program. Tujuan utama iCEPS dalam menjalankan program-program tersebut adalah ke arah usaha penjanaaan kewangan bagi pengoperasian iCEPS dan sumbangan kepada UiTM sebagaimana yang telah ditetapkan oleh universiti. Dari segi pelanggan, fokus untuk program ePJJ adalah dari golongan yang telah bekerja tetapi berminat untuk menyambung pengajian di peringkat yang lebih tinggi, manakala untuk kolej-kolej bersekutu pula, golongan pelajar adalah terdiri dari pelbagai latar belakang, termasuk pelajar-pelajar B40 atau yang kurang berkemampuan. Dari sudut ini, iCEPS juga menyediakan bantuan khas pendidikan untuk pelajar kurang berkemampuan termasuk Program Musaadah dan Bantuan Insentif Pendidikan KKB. iCEPS sentiasa menggerakkan strategi untuk menambah bilangan program separuh masa yang ditawarkan dari masa ke semasa, dan terkini, iCEPS telah membuat penambahan sebanyak 93 program separuh masa dan merancang untuk menambah 8 lagi bilangan kolej usahasama. Urusan perjalanan dan operasi program-program separuh masa diterajui oleh Pengarah Jabatan Pembelajaran Jarak Jauh dengan sokongan 27 orang staf; termasuk cawangan-cawangan iCEPS seluruh Malaysia yang menawarkan program separuh masa. Penambahbaikan berterusan sentiasa di ambilkira dan dipantau melalui prosedur-prosedur sedia ada UiTM melalui mesyuarat-mesyuarat yang dijalankan seperti Mesyuarat Jawatankuasa Akademik iCEPS (JAI), Mesyuarat Pengurusan Eksekutif, Mesyuarat Tabung Amanah iCEPS dan lain-lain. Pengurusan dan penjanaaan kewangan yang mampan berjaya dihasilkan berteraskan pendekatan perancangan dan pelaksanaan yang cekap dan efektif, dengan disokong oleh staf yang sentiasa bekerjasama dalam memastikan setiap KPI dan keperluan penjanaaan kewangan iCEPS yang telah ditetapkan dari tahun ke setahun tercapai. Ini membolehkan iCEPS berjaya menjana pendapatan keseluruhan sebanyak lebih RM33.42 juta pada tahun 2020, dengan hasil dari yuran pelajar sahaja, iaitu e-PJJ sebanyak RM24.62 juta dan dari kolej-kolej bersekutu sebanyak 1.34 juta. Nota: disebabkan masalah untuk upload fail-fail hasil terkini ke dalam bahagian hasil di dalam sistem, link untuk fail versi terkini adalah seperti yang tertera di sini: <https://drive.google.com/drive/folders/10wmZZNMclxf-vy68evltBuyRpJdFIQV2?usp=sharing>

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [AKNC_2020_Hasil_1_7.1.2.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [AKNC_2020_Hasil_1_7.1.3.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [AKNC_2020_Hasil_1_7.1.4.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [AKNC_2020_Hasil_1_7.1.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Hasil penjanaan kewangan dari pelaksanaan projek khas iaitu ECER dan NCER

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

iCEPS merupakan Institusi yang dipertanggungjawabkan oleh Universiti Teknologi MARA (UiTM) untuk menjalankan program pembangunan modal insan yang memberi impak besar kepada pelajar dan penduduk wilayah ekonomi Pantai Timur. *empower* ECER dirangka dengan matlamat untuk mempertingkatkan dan memperkasakan penduduk di Pantai Timur melalui Latihan Akademik dan Latihan Kemahiran dan Keusahawanan. Keseluruhan nilai kontrak yang diterima daripada ECER bagi tempoh 2016 sehingga 2020 adalah sebanyak RM21.35 juta. Menerusi Latihan Akademik, program-program yang dijalankan telah membantu para pelajar daripada golongan B40 mengukuhkan pencapaian prestasi akademik sebagai persediaan menempuh peperiksaan SPM. Program latihan akademik ini adalah program yang menasaskan pelajar-pelajar sekolah luar bandar dari kalangan pelajar lemah akademik yang kesemuanya adalah dari keluarga B40. Bagi tahun 2020, seramai 800 pelajar dari empat daerah iaitu Tumpat, Machang, Pasir Mas, dan Kuala Krai telah terpilih untuk menyertai program ini. Tujuan utama adalah untuk membantu mereka mencipta masa depan yang lebih baik. Pelaksanaan Program *empower* ECER Latihan Akademik bagi projek selama 18 bulan bagi tahun 2020 adalah RM 1.54 juta. Manakala menerusi program latihan kemahiran dan keusahawanan, program pembangunan modal insan yang dijalankan dapat membantu golongan B40 (golongan usahawan kecil atau yang tidak bekerja) dari pelbagai peringkat umur di wilayah pantai timur merangkumi 7 kawasan iaitu Tumpat, Machang, Pasir Mas, Kuala Krai, Gua Musang, Setiu dan Marang. Rata-rata peserta bagi program ini yang berjumlah seramai 1400 peserta adalah golongan tidak bekerja. Program ini telah membantu menukar peserta yang asalnya tidak bekerja menjadi usahawan kecil dan sederhana. Ini tentunya berjaya mengubah ekonomi keluarga mereka ke tahap yang lebih baik. Nilai keseluruhan kontrak bagi projek selama 21 bulan bagi tahun 2020 adalah RM8,587,358.50.

Projek *Northern Corridor Economic Region* (NCER) adalah juga satu lagi program pembangunan modal yang mengkhususkan kepada penduduk-penduduk kawasan utara Malaysia. Program modal insan akademik ini dikenali sebagai Program *empower* NCER Akademik yang telah diamanahkan oleh Northern Corridor Implementation Authority (NCIA) dengan kerjasama Yayasan Petronas bersama-sama pihak Universiti Teknologi MARA (UiTM) sebagai Penyedia Perkhidmatan. Program ini menasaskan peningkatan pendidikan pelajar luar bandar dan bertujuan untuk memberi pendidikan bersifat intensif bagi meningkatkan pencapaian dan kecemerlangan akademik pelajar-pelajar *empower* yang terlibat bermula daripada 16 Disember 2019 sehingga 15 Oktober 2021. iCEPS telah diberi mandat selaku pelaksana program untuk menjalankan program ini di beberapa kawasan di negeri Kedah dan Perlis. Pelaksanaan Program *empower* NCER Akademik 2020 telah melibatkan 1,200 pelajar daripada 33 sekolah dari negeri Kedah dan Perlis. Program dijalankan di lapangan kawasan pada tahun 2020. Kawasan terlibat dibahagi kepada dua (2) pakej iaitu Pakej 1 merangkumi kawasan Perlis, Langkawi dan Kota Setar, manakala Pakej 2 merangkumi kawasan Pendang, Baling, Sik, Kuala Muda dan Yan. Program bagi pakej dua adalah di bawah tajaan Yayasan Petronas. Jumlah keseluruhan projek bagi tahun 2020 adalah RM 3,344,000.00. Nota: disebabkan masalah untuk upload fail-fail hasil terkini ke dalam bahagian hasil di dalam sistem, link untuk fail versi terkini adalah seperti yang tertera di sini: <https://drive.google.com/drive/folders/10wmZZNMclxf-vy68evltBuyRpJdFIQV2?usp=sharing>

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [AKNC_2020_Hasil_2_7.2.2.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [AKNC_2020_Hasil 2_7.2.3.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [AKNC_2020_Hasil 2_7.2.4.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [AKNC_2020_Hasil 2_7.2.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Hasil penjanaan kewangan dari pelaksanaan pembangunan bahan pengajaran dan pembelajaran, termasuk e-pembelajaran, seminar dan kursus-kursus jangka pendek.

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

iCEPS melalui Jabatan Pendidikan Lanjutan bertanggungjawab dalam pembangunan bahan pengajaran dan pembelajaran, termasuk penawaran kursus-kursus jangka pendek yang merangkumi kursus yang berimpak rendah hingga berimpak tinggi dan juga Kursus Pensijilan (*Certification*). iCEPS juga aktif dalam penganjuran konferensi dan seminar dan pada masa yang sama juga menyokong pelaksanaan kursus-kursus lain yang dijalankan oleh Jabatan lain atau organisasi luar selain daripada Universiti Teknologi MARA. Bagi penjanaan kewangan menerusi pembangunan bahan pengajaran dan pembelajaran, fokus huraian hasil untuk pelaporan AKNC ini adalah untuk kursus jangka pendek sahaja, kerana kekangan ruang pelaporan untuk penghuraian semua aktiviti yang terlibat. Kursus jangka pendek dijalankan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan pembangunan profesional para peserta. Selain daripada itu, kursus yang dijalankan memanfaatkan universiti dengan menggunakan fasiliti dan tenaga pengajar yang terdiri daripada ahli akademik universiti. Kursus yang dibangunkan juga mengambilkira keperluan peserta dan kehendak pasaran semasa dalam memilih topik kursus yang ditengahkan. Pemilihan kursus-kursus jangka pendek juga dijalankan dengan mengambilkira keperluan semasa dan kursus-kursus yang diperlukan oleh organisasi yang memohon kursus tersebut.

Jabatan Pendidikan Lanjutan iCEPS diterajui oleh seorang Pengarah dan seorang ketua Unit Pengurusan dan Kepimpinan, Pengajaran dan Pembelajaran, serta dibantu oleh 11 orang staf sokongan yang terdiri daripada pegawai eksekutif, pelukis grafik, penolong grafik, penolong jurutera dan kerani. Jabatan ini juga mempunyai kemudahan peralatan dan ruang yang lengkap untuk melaksanakan aktiviti-aktiviti dan projek yang telah di amanahkan, yang diukur pencapaiannya di dalam sebahagian dari KPI iCEPS mengikut yang dipetakan kepada *Strategic Action Plan* UiTM2025. Antara kemudahan peralatan dan ruang yang digunapakai termasuk *workstation* dan komputer yang lengkap dengan Lenovo *workstation*, MacPro, iMac dan *Alienware workstation*; dan bilik rakaman (studio) yang lengkap dengan keperluan perkakasan, perisian dan peralatan. Hasil penjanaan kewangan yang dilaporkan adalah yang ketiga tertinggi selepas hasil pelajar mod separuh masa dan KKB dan projek khas, iaitu sejumlah RM98,208 untuk tahun 2020. Nota: disebabkan masalah untuk upload fail-fail hasil terkini ke dalam bahagian hasil di dalam sistem, link untuk fail versi terkini adalah seperti yang tertera di sini:

<https://drive.google.com/drive/folders/10wmZZNMclxf-vy68evltBuyRpJdFIQV2?usp=sharing>

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [AKNC_2020_Hasil_3_7.3.2.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [AKNC_2020_Hasil_3_7.3.3.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [AKNC_2020_Hasil_3_7.3.4.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (importance)

BUKTI : [AKNC_2020_Hasil 3_7.3.5.pdf](#)