

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2021

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (SELANGOR) PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN PELAJAR

KETUA PTJ :

AHMAD SAZALI BIN HAMZAH

KETUA UNIT KUALITI :

PENYELARAS :

SURIA BIN KAMIS

PENULIS :

1. ZAMANI BIN UMAR HUSIN
2. NURA BINTI MOHD THALHA
3. NURUL DIANA BINTI JASNI
4. AZILA BINTI BAKRI
5. MAZUINA BINTI SAMSURI
6. SAIFUL ANUAR BIN MOHAMED SANI
7. ZAITON BINTI DAUD

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pendekatan PDCA (*Plan, Do, Check, Action*)

Kepimpinan BHEP UCS menggunakan pendekatan PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) (Rajah 1) bagi memastikan bidang tumpuan yang dirancang dapat dilaksanakan dengan berkesan melalui mekanisma pelbagai bentuk mesyuarat dan perbincangan di peringkat jabatan dan bahagian. Tindakan pembetulan dan penambahbaikan akan dilakukan sekiranya terdapat masalah-masalah yang timbul supaya bidang tumpuan mencapai objektif dan sasaran yang ditetapkan.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

BHEP UCS berperanan menjadi nadi penggerak kepada perkembangan kecemerlangan ilmu pengetahuan bagi warga BHEP UCS yang boleh dijadikan sebagai rujukan kepada pihak luar. Ini bermakna peranan Kepimpinan Kanan BHEP UCS amat penting dalam memberi impak yang tinggi bagi mencapai hala tuju Universiti ke era abad 21. Bagi merealisasikan pencapaian tersebut, Kepimpinan Kanan BHEP UCS telah membuat beberapa penambahbaikan dalam penyampaian perkhidmatan di BHEP UCS di mana kepimpinan kanan kampus amat menekankan komunikasi dua hala sebagai salah satu daripada strategi pengurusannya.

Kepimpinan kanan BHEP UCS juga menekankan komunikasi dua hala sebagai salah satu daripada strategi pengurusannya. Komunikasi *top down* dan *bottom up* sentiasa diamalkan untuk menjamin penyampaian-perkhidmatan kepada pelajar sebagai pelanggan utama organisasi ini melalui e-Aduan, e-Kolej, e-Rekod, e-AORA, i-Lead student portal, emel, mesyuarat dan taklimat, konsep pintu terbuka, informasi di laman web, dan penganjuran program. Rajah menjelaskan sistem komunikasi yang diamalkan.

Pendekatan ini amat penting dalam mewujudkan dialog dua hala bagi menyampaikan hasrat, mendapatkan maklumbalas, memberikan penghargaan dan pengiktirafan serta mencari penyelesaian melalui perkongsian dan perbincangan agar semua bermanfaat kepada semua pihak. **[Bukti 1 (1.2)]** Rajah 2 di bawah menunjukkan pendekatan yang diamalkan oleh Kepimpinan BHEP UCS.

Kepimpinan Pengurusan Kanan BHEP UCS turut mengutamakan penggunaan tenaga kerja yang optimum, budaya kerja yang positif dan mengamalkan proses penambahbaikan secara berterusan bagi memastikan keberkesanan penyampaian perkhidmatan. Persekitaran dalaman BHEP UCS yang selesa dan kondusif telah diwujudkan melalui gerakan EKSA bermula sejak Januari Tahun 2019. Ini menyokong warga BHEP UCS melaksanakan tugas yang diberikan, manakala pengguna dapat menikmati kemudahan yang disediakan. **[Bukti 1 (1.2)] Rajah 3.**

Bagi memastikan perancangan dan hala tuju BHEP UCS, Kepimpinan Pengurusan Kanan telah menggunakan transformasi organisasi melalui pendekatan yang memfokus kepada 1. Sumber Manusia; 2. Proses Kerja; dan 3. Teknologi. Pendekatan ini telah digunakan bagi melaksanakan bidang tumpuan agar selari dengan hala tuju BHEP UCS dan Universiti.

Fokus kepada Sumber Manusia

Kepimpinan Pengurusan Kanan BHEP UCS dapat menggerakkan bidang tumpuan "Pengurusan dan Pembangunan Pelajar BHEP UCS" dengan kekuatan sumber manusia seramai 301 orang termasuk Kumpulan Pengurusan & Profesional dan Kumpulan Pelaksana di enam (6) kampus BHEP UCS. Ini dapat dicapai secara pelaksanaan program dan aktiviti yang melibatkan staf melalui pelbagai mekanisma **[Bukti 1 (1.2)] Rajah 4.** Kepimpinan Pengurusan Kanan BHEP UCS juga memahami Budaya Kerja Organisasi yang telah diterapkan seperti Budaya Perdana dan Nilai & Etika dan berpengetahuan luas agar dapat bekerja dan bekerjasama dalam satu pasukan yang komited, dedikasi dan berakauntabiliti.

SENARAI BUKTI:

1. [BUKTI 1 \(1.2\).pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan Kanan BHEP UCS telah menggerakkan organisasi untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang bagi bidang tumpuan iaitu Pengurusan dan Pembangunan Pelajar.

Kepimpinan kanan BHEP UCS mengamalkan gaya kepimpinan partisipatif dalam corak kepimpinannya bagi memastikan objektif penubuhan UiTM untuk menjadi sebuah universiti unggul yang berteraskan kesarjanaan dalam kecemerlangan akademik bagi menerajui dinamisme bumiputera dalam semua bidang profesional bertaraf dunia tercapai.

Kepimpinan Kanan BHEP UCS sentiasa memberi peluang kepada staf bawahan untuk mengambil bahagian bagi mencapai objektif yang telah dirangka dengan menyediakan ruang penambahbaikan, pembelajaran, perkongsian maklumat dan menyokong aktiviti masyarakat setempat. Ini penting bagi peningkatan keilmuan dan kepakaran bumiputera dalam semua bidang menerusi penyampaian program profesional, penyelidikan serta penglibatan khidmat masyarakat yang berlandaskan kepada nilai-nilai murni dan etika keprofesionalan.

Berteraskan misi untuk melahirkan graduan yang berdaya saing, global dan beretika, kepimpinan kanan BHEP UCS telah merangka mekanisma yang strategik bagi mencapai objektif strategik pengurusan dan pembangunan pelajar iaitu :

- Modal insan yang holistik, dinamik dan seimbang,
- Pemantapan tadbir urus berintegriti, dan
- Prasarana berkualiti seterusnya menjunjung visi UiTM agar halatuju kampus UCS selari dengan matlamat penubuhannya.

Justeru itu, lima (5) mekanisma yang dirangka bagi mencapai objektif adalah:

- Gerakan kualiti dan pelan strategik
- Pemupukan nilai
- Strategi pengurusan
- Kemudahan dan prasarana
- Pemantapan pembelajaran dan pengajaran dan vi) pengiktirafan dan sanjungan

Perancangan dasar ini dibentuk secara simbiosis untuk menjamin BHEP UCS terus relevan dalam melahirkan pelajar serta graduan yang dinamik dan holistik. Dasar ini diwujudkan dengan mengambilkira keperluan, pencapaian dan hasil MKSP, Perancangan Strategik dan PDCA.

Dalam menggerakkan jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik dalam bidang tumpuan, kepimpinan Kanan UCS telah merancang, melaksana dan memantau melalui mesyuarat yang melibatkan BHEP UCS seperti **[Bukti 1 (1.3)] Jadual 1**.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(1.3\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pelan Pemantauan Kepimpinan UCS

1. Pemantauan dibuat melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dimana pelaporan KPI Kualiti BHEP UCS dibentangkan dalam mesyuarat yang diadakan.
2. Mesyuarat Pengurusan Dalam BHEP UCS
3. Maklumbalas Soal Selidik kepada Pelajar dan Ibubapa/Penjaga oleh Kolej
4. Maklumbalas Soal Selidik SUFO
5. e- Aduan Fasiliti
6. Sistem kaunseling bagi pelajar yang mempunyai masalah
7. e-Aduan melalui korporat UiTM
8. Laporan Harian Bertugas SRK – masalah pelajar, penambahbaikan kepada fasiliti pelajar, pemeriksaan berkala bagi pelajar di kolej kediaman.
9. Laporan Pemantauan Inventori Peralatan dan kemudahan sukan.
10. Pemantauan Inventori Rumah SRK.
11. Pemantauan keselamatan dan Bangunan Kolej Kediaman.

SENARAI BUKTI:

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Melalui Daftar Risiko Pusat Tanggungjawab, BHEP UCS telah menyenaraikan setiap penyebab risiko dengan mengenalpasti kategori risiko serta kaedah pengawalan yang sesuai supaya dapat membuat penambahbaikan bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan BHEP UCS [Bukti 1 (1.4.2)].

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(1.4.2\).pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan Pengurusan Kanan BHEP UCS mendokong penuh Amanat Naib Canselor 2019 melalui pemeraksanaan pelajar, peningkatan penarafan dan pengiktirafan serta pengantarabangsaan bagi melaksanakan bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar BHEP UCS. Cetusan idea-idea yang kreatif dan inovatif di kalangan staf BHEP UCS telahpun dapat meningkatkan kualiti dan produktiviti organisasi seterusnya meningkatkan pencapaian BHEP UCS. Antara inovasi yang telah dilaksanakan oleh BHEP UCS adalah penghasilan sistem e-Rekod bagi memudahkan pendaftaran pelajar baru dan lama untuk menginap di kolej.

Pencapaian BHEP UCS diperingkat kebangsaan dan antarabangsa dapat dilihat di **[Bukti 1 (1.4.3)] Rajah 5 dan 6**.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(1.4.3\).pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Objektif dan Inisiatif Perancangan Strategik

Kepimpinan Kanan BHEP berusaha untuk mencapai objektif dan inisiatif perancangan strategik UCS bertujuan untuk menyokong universiti ke arah mencapai aspirasi Universiti Tersohor menjelang tahun 2025. Justeru, bagi memastikan matlamat ini tercapai, perancangan strategik yang disediakan adalah berdasarkan lima (5) elemen yang menjadi teras utama iaitu **[Bukti 1 (1.5)] Rajah 7**.

Berikut adalah pencapaian BHEP UCS dalam menyokong Objektif Kualiti UiTM Cawangan Selangor: **[Bukti 2 (1.5)]**

- Peningkatan 98% ibubapa / waris berpuas hati dengan proses pendaftaran
- Peningkatan 90% pesakit yang mendapatkan rawatan di Unit Kesihatan mendapat konsultasi perubatan dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran.
- Peningkatan 90% pelajar kolej berpuas hati dengan proses pendaftaran di kolej
- Peningkatan 65% pelajar NR UCS mendaftar dengan Unit NR UiTM

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(1.5\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(1.5\).pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelan Strategik RMKe-11 Universiti Teknologi MARA (UiTM), 2016-2020 merupakan garis panduan hala tuju strategik UiTM untuk tempoh lima (5) tahun sebagai kesinambungan kepada Rancangan Malaysia yang terdahulu. Ianya memainkan peranan sebagai jambatan yang menyambungkan antara perancangan dan pelan strategik diperingkat nasional dan UiTM. Bagi memastikan hala tuju strategik UiTM ini berjaya dilaksanakan, UiTM Cawangan Selangor (UCS) telah menyokong hala tuju strategik tersebut melalui Pelan Perancangan Strategik UCS yang memfokus kepada bidang penyelidikan, inovasi dan pengkomersilan.

Bengkel-bengkel Penyediaan Perancangan Strategik UCS telah menyediakan wadah perbincangan di antara pengurusan kanan dengan wakil-wakil dari setiap bahagian/unit di UCS. Sebanyak dua (2) siri bengkel telahpun dilaksanakan seperti berikut:

- 01 Februari 2017 di Dewan Latihan Anggerik, Puncak Alam
- 15-16 Februari 2017 di ILD Bandar Enstek

Siri bengkel ini turut diikuti dengan beberapa siri perbincangan/mesyuarat bagi menentukan perancangan strategik kampus adalah mantap dan memberi impak maksima kepada warga kampus dan UiTM

Setiap bahagian telah diminta untuk menyediakan objektif strategik serta pelan tindakan bahagian masing - masing selaras dengan hala tuju UiTM, sepertimana yang termaktub dalam perancangan strategik UiTM 2016-2020. Ini termasuklah Pelan tindakan dalam merangka strategi Pembangunan dan Pengurusan Pelajar yang mengambil kira integrasi proses perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan prestasi (PDCA) secara bersistematik.

Berdasarkan pelan (Plan) perancangan ini, indikator pencapaian utama (KPI) dikenalpasti yang melibatkan penetapan indikator, kaedah pengukuran, penilaian dan pencapaian prestasi. Selain itu, aspek perbandingan dan kawalan risiko juga diberi fokus sebagai elemen utama di dalam perancangan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar. Pelan tindakan bagi setiap objektif dan strategi yang berkaitan disediakan agar pelaksanaan (Do) selaras dengan hala tuju yang ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Proses kawalan (Check) pula melibatkan kaedah penganalisaan tahap pencapaian dan pengukuran prestasi berdasarkan KPI yang telah ditetapkan. Hasil pemantauan dan penganalisaan pencapaian, penambahbaikan berterusan (Action) dijalankan termasuk penambahbaikan proses dan pencapaian sebenar berkaitan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar.

Seiring dengan cabaran global, Pelan Strategik UiTM2025 dibangunkan berdasarkan kerangka strategik yang mengambil kira dan mengintegrasikan dasar dan perancangan di peringkat universiti dan kebangsaan serta tren global. Prestasi semasa universiti dapat dilihat melalui semakan Rancangan Malaysia UiTM ke-11 dan laporan prestasi UiTM 2016-2019.

Hala tuju pelan strategik UiTM ini adalah sejajar dengan dasar dan perancangan seperti yang digariskan dalam Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi). Sementara itu, dasar terkini kerajaan, iaitu Wawasan Kemakmuran Bersama 2030 (WKB2030) digunakan sebagai prinsip panduan untuk memastikan bahawa hala tuju strategik ini adalah sejajar dengan agenda negara.

UCS sentiasa mendokong hala tuju Pelan Strategik UiTM. Untuk memastikan Pelan Perancangan Strategik UCS sentiasa kekal relevan dan selaras dengan Pelan Strategik UiTM2025, prestasi UCS dinilai lebih terperinci menggunakan analisis SWOT melalui beberapa siri perbincangan/mesyuarat seperti berikut:

- 18 November 2019 di Bilik Mesyuarat Utama, Puncak Alam
- 9 Oktober 2020 secara *online*

- 16 November 2020 secara online

Pengiktirafan dan penghargaan telah diberikan kepada UCS melalui Surat Penghargaan oleh Naib Canselor UiTM di atas pencapaian 6 Bintang UiTM2025 bagi Pencapaian Prestasi Universiti Tahun 2020. Ini membuktikan bahawa UCS berkembang selari dengan hala tuju perancangan strategik UiTM2025 dan Pelan Strategik UiTM2025 sebagai kesinambungan Pelan Perancangan Strategik UCS 2016 – 2020.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Perancangan strategik UCS dibangunkan dalam menangani cabaran masa depan untuk memastikan kerelevanan penyediaan akses pendidikan tinggi bumiputera dengan menasaskan pembentukan persekitaran organisasi yang begitu fokus terhadap kecemerlangan. Pelajar merupakan pelanggan utama UCS. Tanggungjawab melaksanakan inisiatif strategik berkaitan bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar digalas oleh semua PTJ di bawah UCS secara langsung atau tidak langsung. Ini termasuklah fakulti dan bahagian/unit seperti bahagian Pembangunan dan Pentadbiran Sumber Manusia, Pejabat Bendahari, Pejabat Pengurusan Fasiliti & ICT, PTAR dan lain-lain.

BHEP UCS akur bahwa Pembangunan dan Pengurusan Pelajar merupakan fokus utama universiti. Justeru, BHEP UCS telah memberi perkhidmatan dan kemudahan yang menyeluruh dan sempurna bagi mewujudkan persekitaran pembelajaran dan tempat tinggal yang selesa, ceria dan selamat. BHEP UCS amat menitikberatkan pembangunan potensi diri pelajar supaya menjadi insan yang sepadu dengan unsur-unsur rohani, jasmani, emosi dan intelek seperti yang digariskan oleh Falsafah Pendidikan Negara, selari dengan bidang tumpuan pilihan. Selaras dengan hala tuju UiTM, BHEP UCS tidak terkecuali daripada menyediakan inisiatif strategik yang berkaitan dengan bidang tumpuan pilihan. Ini dapat dilihat melalui **perancangan** terhadap:

- a) Objektif dan Inisiatif Strategik Pembangunan dan Pengurusan Pelajar BHEP UCS (2016 – 2020) **[Bukti 1 (2.2)]**
- b) Pelan Jangka Panjang dan Pendek Pembangunan dan Pengurusan Pelajar BHEP UCS **[Bukti 2 (2.2)]**. Ini melibatkan perancangan jangka panjang (RMKe-11:2016-2020) dan perancangan jangka pendek berasaskan isu-isu semasa dan Amanat Tahunan Naib Canselor dan Rektor UCS.

Misi utama BHEP UCS adalah untuk mengukuhkan pembelajaran dan pendidikan ke arah melahirkan graduan yang serba boleh yang mempunyai nilai-nilai daya tahan dan daya juang yang tinggi, berilmu, beriman dan bertaqwa selaras dengan Falsafah Pendidikan Negara. Ini termasuk **pendekatan bersistematik** pelaksanaan program-program berobjektifkan pembangunan pelajar secara bersepadu dan berterusan serta mempunyai nilai tambah (*value added*) bagi mewujudkan graduan yang bersifat holistik.

Program Kemahiran Insaniah (KI) adalah strategi BHEP untuk mengenalpasti (melalui kaji selidik) kriteria-kriteria pemilihan oleh pihak majikan dari pelbagai industri, terutama kriteria tambahan yang unik yang dicari oleh pihak majikan terhadap graduan yang bakal menjadi pekerja mereka. Selain itu, strategi untuk melengkapkan kemahiran dan pengetahuan selain akademik sebagai nilai tambah kepada pelajar untuk persiapan ke alam pekerjaan juga telah dititikberatkan melalui penyediaan kursus-kursus jangka pendek. Ianya melibatkan pengisian modul-modul yang dirancang untuk meningkatkan kemahiran kepimpinan dan pemantapan kerohanian sesuai dengan objektif dan inisiatif strategik BHEP UCS.

Tambahan lagi, usaha BHEP UCS dalam meningkatkan kebolehpasaran graduan bumiputera melalui program **RISING STAR** adalah turut bertujuan untuk membentuk graduan yang bukan sahaja cemerlang dari sudut akademik, malah dilengkapi dengan kekuatan kerohanian dan kemahiran-kemahiran tambahan sebagai aspek nilai tambah bagi menyesuaikan diri untuk menempuhi alam pekerjaan. BHEP UCS sangat optimis dalam usaha untuk menjayakan program **RISING STAR** melalui Inisiatif Perancangan Strategik BHEP UCS **[Bukti 3 (2.2)]**. Selain itu program *Rising Star* dirancang dengan bertujuan untuk memperkasa kepimpinan mahasiswa selaras dengan Agenda Universiti **[Bukti 4 (2.2)]**.

BHEP UCS menasaskan hasil program **RISING STAR** dengan berpandukan kepada peningkatan kebolehpasaran graduan Bumiputera yang mendapat pekerjaan atau bekerja

sertain hasil daripada nilai tambah kemahiran, kebolehan mental dan kecermatan yang diterapkan di dalam program ini. Ini dapat diterjemahkan dengan peningkatan bilangan calon dalam *Talent Pool Database* permohonan Jawatankuasa Perwakilan Kolej bagi setiap kolej dan kebolehpasaran graduan ke alam pekerjaan.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1 \(2.2\).pdf](#)
2. [Bukti 2 \(2.2\).pdf](#)
3. [Bukti 3 \(2.2\).pdf](#)
4. [Bukti 4 \(2.2\).pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Jelas bahawa, Objektif Strategik dan Inisiatif Strategik bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar menyokong Pelan Strategik RMKe-11 UiTM (2016 – 2020) **[Bukti 1 (2.3)]**. Rancangan Malaysia merupakan satu perancangan kerajaan untuk jangka masa lima (5) tahun bagi tujuan memacu ke arah negara berpendapatan tinggi pada tahun 2020. UiTM juga tidak ketinggalan dalam merangka Rancangan Malaysia di peringkat UiTM bagi membolehkan hala tuju strategik UiTM adalah seiring dengan hasrat kerajaan dan Kementerian Pendidikan Tinggi.

Bagi memastikan hala tuju strategik UiTM ini berjaya dilaksanakan, setiap kampus cawangan mestilah menyokong hala tuju strategik tersebut dengan sebaik mungkin melalui pelan-pelan strategik kampus-kampus cawangan termasuklah Pelan Perancangan Strategik UCS yang memainkan peranan amat besar terutama dalam bidang penyelidikan, inovasi dan pengkomersilan. Di dalam Hala Tuju Strategik UiTM, Model Pelaksanaan Hala Tuju Strategik RMKe-11 UiTM mempunyai empat (4) komponen utama **[Bukti 2 (2.3)]**.

Objektif dan Inisiatif Strategik BHEP UCS adalah sejajar dengan RMKe-11 di mana objektif tersebut terletak dalam komponen yang ketiga, iaitu teras. Gabungan kepelbagaian 5 teras menjadi pemangkin bagi memacu universiti ke arah pencapaian aspirasi Universiti Tersohor. Teras ini disokong oleh empat (4) komponen sistem sokongan supaya lebih teguh, cekap dan berkesan ke arah meningkatkan kecekapan, keunikan dan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan UiTM termasuk pembangunan dan pengurusan pelajar. Komponen-komponen utama dalam teras universiti adalah seperti pada **Bukti 3 (2.3)**.

Melonjak Profil Global UiTM Sumbangan Berimpak Tinggi kepada Masyarakat merupakan tema Amanat Naib Canselor UiTM 2019. Aspek kualiti bagi melahirkan mahasiswa dan graduan Bumiputera cemerlang pula merupakan tumpuan khusus 1 dalam Amanat Naib Canselor UiTM 2019 **[Bukti 4 (2.3)]**.

Pembangunan Perancangan Strategik UiTM2025 yang merupakan kesinambungan Rancangan Malaysia Ke-11 UiTM (2016-2020) telah memberi tumpuan kepada tiga (3) teras strategik iaitu:

1. Pendidikan Berkualiti (90% kebolehpasaran Graduan/10% Graduan Usahawan)
2. Kecemerlangan Global
3. Prestasi Berorientasikan Nilai

Objektif dan Inisiatif Strategik BHEP UCS terbukti mendokong Perancangan Strategik UiTM2025 yang merupakan kesinambungan Rancangan Malaysia Ke-11 UiTM (2016-2020) dalam usaha menghasilkan graduan seimbang dan berciri keusahawanan yang mampu bersaing di peringkat global. Objektif tersebut juga selaras dengan Teras Strategik Pendidikan Berkualiti dan Tema Strategik Graduan Seimbang Berciri Keusahawanan **[Bukti 5 (2.3)]**.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 \(2.3\).pdf](#)
2. [Bukti 2 \(2.3\).pdf](#)
3. [Bukti 3 \(2.3\).pdf](#)
4. [Bukti 4 \(2.3\).pdf](#)
5. [Bukti 5 \(2.3\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Perancangan sistematik disedia dengan mengambil kira elemen inovasi dan perkongsian pengetahuan. Pemantauan terhadap objektif dan inisiatif strategik secara langsung mahupun tidak langsung dilakukan dengan berkesan melalui mekanisma seperti pada **Bukti 1 (2.4.1)**.

Pemantauan, analisa dan tindakan daripada hasil penganalisaan telah dikongsi warga BHEP UCS melalui Laporan Penilaian Keberkesanan Program *RISING STAR* yang telah dijalankan melalui tiga (3) fasa [**Bukti 1 (2.4.1)**] di mana maklumat berkaitan dengan bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan pelajar digunapakai di kalangan warga BHEP UCS untuk tujuan penambahbaikan.

Selain itu, pelaksanaan audit [seperti Audit Dalam bertarikh 12 Februari- 16 Mac 2018, 21-27 Julai 2020, Audit Luar bertarikh 31 Oktober – 24 November 2017 dan Audit Pengurusan Kewangan Indeks Akauntabiliti (AI) bertarikh 12 – 26 Februari 2017, 26 Februari 2018, 22 – 26 April 2019] merupakan mekanisma pemantauan dan kawalan untuk mengenal pasti ruang penambahbaikan dalam tadbir urus BHEP UCS, mengurangkan *greyspot* dan membuat tindakan pembetulan.

Laporan aktiviti bergambar diwajibkan kepada jawatankuasa penganjuran aktiviti bagi memaklumkan pihak pengurusan UCS tentang pelaksanaan dan keberkesanan program. Hasil pemantauan digunakan untuk penambahbaikan prestasi secara berterusan melalui penghasilan beberapa inovasi dalam proses pembangunan dan pengurusan pelajar seperti **Bukti 2 (2.4.1)**. Inovasi dan inisiatif tersebut adalah sejajar dengan misi, visi dan hala tuju UiTM bagi tujuan penambahbaikan prestasi secara berterusan dalam menyokong pembangunan dan pengurusan pelajar di UiTM amnya dan di UCS khususnya.

Automated Online Registration Activities (e-AORA) telah dibangunkan dan digunapakai oleh BHEP UCS pada Ogos 2019. Ia digunakan untuk memantau prestasi perkhidmatan BHEP UCS melalui pelaksanaan aktiviti berkaitan pembangunan pelajar secara keseluruhan di mana paparan antara muka e-AORA boleh dilihat seperti pada **Bukti 2 (2.4.1)**.

Mendepani cabaran menjelang tahun 2020, UCS dan BHEP UCS sentiasa kekal positif demi memastikan pemantauan secara berterusan dilakukan walaupun dunia dilanda pandemik COVID-19. Dengan mengoptimumkan *digitalization* yang selaras dengan UiTM2025, UCS lebih kreatif dalam melaksanakan pemantauan, analisis dan semakan yang dilakukan ke atas objektif, inisiatif dan pencapaian prestasi melalui beberapa siri perbincangan/mesyuarat yang diadakan secara *online* melalui aplikasi *Google Meet* seperti berikut:

- 18 November 2019 di Bilik Mesyuarat Utama, Puncak Alam
- 9 Oktober 2020 secara online melalui aplikasi Google Meet.
- 16 November 2020 secara online melalui aplikasi Google Meet.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1 \(2.4.1\).pdf](#)
2. [Bukti 2 \(2.4.1\).pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Dalam pelaksanaan bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar, terdapat risiko yang mungkin dihadapi oleh BHEP UCS. Risiko-risiko seperti pada **Bukti 1 (2.4.2)** boleh menjejaskan aktiviti Pembangunan dan Pengurusan Pelajar, seterusnya menjejaskan pencapaian objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang sekiranya tidak ditangani dengan berkesan.

Walaupun bagaimanapun, pihak BHEP UCS telah berjaya mengawal keadaan tersebut dengan baik. Namun, ia tetap menjadi salah satu cabaran kepada pihak BHEP UCS dalam memastikan UCS menjadi sebuah kampus ke arah “Merakyatkan Dan Mengindustrikan Penyelidikan”.

BHEP UCS proaktif dan optimis mendepani risiko serta telah mengenal pasti risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik. **Bukti 1 (2.4.2)** adalah risiko-risiko yang telah dikenal pasti beserta kesan dan pelan tindakan pencegahan bagi memastikan pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik tercapai dengan jayanya.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 \(2.4.2\).pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Inovasi yang terhasil daripada Pembangunan dan Pengurusan Pelajar BHEP UCS berikutan daripada pelaksanaan dan penambahbaikan perancangan strategik adalah seperti pada **Bukti 1 (2.4.3)**.

Inovasi hasil pelaksanaan perancangan strategik telah diperluaskan dan dijadikan amalan oleh BHEP UCS di peringkat UiTM Cawangan Selangor dan Peringkat UiTM **Bukti 2 (2.4.3)**.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 \(2.4.3\).pdf](#)
2. [Bukti 2 \(2.4.3\).pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Perancangan strategik BHEP UCS disediakan dengan memberi fokus kepada keperluan dan kepuasan hati pemegang taruh seperti pada **Bukti 1 (2.5)**.

BHEP UCS melibatkan pemegang taruh dalam proses perancangan penambahbaikan strategik UCS secara amnya dan BHEP UCS secara khususnya.

Secara amnya, amalan pembudayaan 8S, Piagam Pelanggan, amalan Budaya PERDANA, Nilai & Etika, ESI dan iDART telah diperkasakan dikalangan keseluruhan PTJ UCS, termasuk BHEP bagi tujuan penambahbaikan perancangan strategik demi memastikan kejayaan UCS. Oleh itu, BHEP UCS telah melibatkan semua pihak termasuk unit-unit BHEP UCS dalam proses penambahbaikan perancangan strategik dengan menjalankan beberapa kaedah seperti:

1. Mengadakan Mesyuarat Pendaftaran Pelajar UCS, Mesyuarat Pelaksanaan Minggu Destini Siswa, Mesyuarat Ketua-Ketua Unit BHEP bersama-sama dengan semua pihak terlibat bagi membentangkan serta menambahbaik perancangan strategik seperti pada **Bukti 1 (2.4.1)**.
2. Menjalankan pemantauan berkala kepada pencapaian KPI Bahagian selepas setiap fasa Program *RISING STAR* dijalankan seperti pada **Bukti 1 (2.4.1)**.
3. Menjalankan kajiselidik Kepuasan Pelanggan kepada warga UCS dan *stakeholders* seperti pada **Bukti 2 (2.5)**.
4. Menjalankan kajian Tahap Kegembiraan Staf UCS seperti pada **Bukti 2 (2.5)**.

Pihak luar seperti pembekal dan konsesi juga memainkan peranan penting dalam usaha pelaksanaan perancangan strategik BHEP UCS melalui pembekalan keperluan samada dalam bentuk peralatan dan perkhidmatan.

BHEP UCS yang diketuai oleh Timbalan Rektor Hal Ehwal Pelajar, adalah penggerak utama bagi penambahbaikan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar. Pelan tindakan utama ialah pengatur agihan tadbir urus, peruntukan sumber secara efisien, perancangan tenaga kerja dan pelan pemantauan serta penguatkuasaan bagi unit-unit di bawah BHEP UCS. Unit-unit di bawah BHEP UCS seperti pada **Bukti 3 (2.5)** telah melaksanakan tanggungjawab untuk mengawal selia aktiviti penyampaian perkhidmatan BHEP UCS.

Tanggungjawab Pembangunan dan Pengurusan pelajar dikongsikan dengan Ketua Pusat Tanggungjawab (KPTJ), Polis Bantuan, Pejabat Pengurusan Fasiliti & ICT, Pejabat Bendahari, Unit Kenderaan, Perpustakaan, Bahagian Hal Ehwal Agama Islam dan MASMED.

Pengagihan sumber dan pengurusan kewangan yang mantap bagi menjalankan aktiviti bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar digalas oleh Unit Pengurusan Belanjawan, Kewangan Korporat dan Kewangan Pelajar, Unit Pengurusan Perolehan, Unit Pengurusan Bayaran, Unit Pengurusan Akaun dan Unit Pengurusan Harta Benda di bawah Pejabat Bendahari. Di bawah Jawatankuasa Akaun Amanah Jabatan UCS, pengurusan Akaun Amanah HEP seperti pada **Bukti 3 (2.5)** dibuat dengan telus dan berhemah serta prosedur permohonan diperkemas dengan mengurangkan ketidakseragaman bagi memastikan aktiviti kegiatan pelajar dalam sukan, kokurikulum, aktiviti luar kampus dan khidmat masyarakat dijayakan. Bagi menyokong proses kualiti operasi BHEP UCS, beberapa sistem sokongan digunakan seperti di **Bukti 4 (2.5)**.

Bagi menunaikan tanggungjawab sosial kepada masyarakat, Pengurusan Kanan UCS meneruskan agenda membantu pelajar yang kurang berkemampuan serta asnaf melalui sumber kewangan seperti pada **Bukti 5 (2.5)**.

Demi menjamin perkhidmatan berkualiti, UCS komited meningkatkan kemahiran staf dengan menyokong permohonan latihan kemahiran dan kursus berkaitan serta amat responsif kepada

keluasan tenaga kerja. Model Latihan dan Keperolehan (LEP) dipertanggungjawabkan bagi menyediakan latihan staf bagi menambah pengetahuan dan kemahiran dalam aspek pekerjaan, ICT dan pengetahuan umum.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 \(2.5\).pdf](#)
2. [Bukti 2 \(2.5\).pdf](#)
3. [Bukti 3 \(2.5\).pdf](#)
4. [Bukti 4 \(2.5\).pdf](#)
5. [Bukti 5 \(2.5\).pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelanggan atau kumpulan sasaran UCS merupakan entiti yang memainkan peranan yang penting dan terlibat secara langsung di dalam pengurusan pembangunan pelajar. Penglibatan pelanggan yang berkepentingan ini adalah bagi memastikan UCS dapat memainkan peranannya dalam menjalin, meneroka dan memperkukuhkan hubungan warga UCS dengan universiti terkemuka tempatan dan luar negara, agensi-agensi kerajaan, industri dan komuniti awam. Pelanggan yang dikenalpasti dapat membantu dalam memberi kerjasama kepada UCS dan melaksanakan peranannya yang lebih efisien dan terkehadapan dalam meningkatkan kualiti pengurusan pembangunan pelajar UCS.

Pengurusan Kanan BHEP UCS telah menggunakan beberapa pendekatan sistematik dalam melaksanakan perancangan, pelaksanaan, pemantauan serta tindakan bagi memastikan prestasi bidang tumpuan pembangunan dan pengurusan pelajar dapat dizahirkan dengan cemerlang. Perancangan bagi pembangunan dan pengurusan pelajar UiTM, khususnya di UCS ini melibatkan proses secara berterusan.

Maklumbalas daripada pelanggan untuk proses penambahbaikan sentiasa dialu-alukan melalui pelbagai medium yang disediakan. Diantara medium komunikasi bagi mendapatkan maklumbalas pelanggan yang diamalkan di UCS adalah melalui Kajian Aduan Maklumbalas Pelanggan (AMP) dan Kajian Kepuasan Hati Pelanggan (KKP). Hasil daripada AMP dan KKP yang terdiri daripada aduan, cadangan, pujian dan pertanyaan dikenalpasti melalui edaran borang secara manual dan atas talian kepada pelanggan UCS. Pemantauan berkala dilaksanakan dan dilaporkan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kumpulan sasaran BHEP UCS terdiri daripada dua (2) kumpulan utama:

Pelanggan Dalaman - Staf Akademik, Staf Pentadbiran dan Pelajar UCS (Diploma, Ijazah, Master, PhD).

Pelanggan Luar - Industri, Agensi, Kakitangan Kerajaan, Pesara, Universiti Awam, Universiti Swasta, Alumni, Pembekal, Individu, Badan Korporat, Ibu bapa, Pengguna Maya (Dalam dan Luar Negara).

Terdapat tujuh (7) unit di BHEP UCS yang menyokong pelaksanaan bidang tumpuan pengurusan dan pembangunan pelajar :

- Unit Pentadbiran HEP
- Unit Sukan
- Unit Kebudayaan
- Unit Kaunseling dan Kerjaya
- Unit Pengurusan Kolej dan Non Residen
- Unit Kesihatan
- Unit Kokurikulum

Unit-unit ini menawarkan pelbagai perkhidmatan kepada pelajar dan juga pemegang taruh (*stakeholder*). Setiap unit di BHEP UCS mempunyai petunjuk prestasi utama (*KPI*) di dalam memastikan operasi unit dikendalikan dengan baik dan memenuhi ekspektasi pelanggan [**Bukti 1 (3.2)**].

Kumpulan sasaran bagi bidang tumpuan pengurusan dan pembangunan pelajar AKNC UCS adalah terdiri daripada pelajar yang berpotensi dan berbakat dalam bidang masing-masing. Unit di UCS yang mengendalikan kumpulan sasaran ini terdiri daripada Unit Sukan, Unit Kebudayaan dan Unit Pengurusan Kolej.

Pelajar yang berpotensi telah digilap bakatnya dengan memberikan latihan yang sesuai dengan bakat masing-masing. Unit Sukan telah berperanan dalam melatih pelajar yang berpotensi dalam bidang sukan. Unit Kebudayaan pula telah berperanan dalam menggilap bakat pelajar dari sudut tarian dan kesenian. Seterusnya, Unit Pengurusan Kolej telah berperanan untuk menghasilkan inovasi yang dapat memudahkan urusan seharian pelajar.

SENARAI BUKTI:

1. [BUKTI 1 \(3.2\).pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Bagi memastikan keberkesanan perkhidmatan BHEP UCS bagi tahun 2019 (yang melibatkan Unit Pengurusan Kolej, Unit Sukan dan Unit Kebudayaan), pendekatan atau mekanisme yang sistematik digunakan dalam menentukan keperluan pelanggan terutama yang melibatkan pelajar, kakitangan akademik dan pentadbiran.

Sumber maklum balas pelanggan ini diperolehi melalui pelbagai saluran samada melalui borang aduan dan maklum balas pelanggan, emel, surat, telefon, rangkaian media sosial dan lain-lain. **Jadual 1 [Bukti 1 (3.3)]** menunjukkan kaedah penentuan keperluan pelanggan mengikut kategori pelanggan yang telah dibuat.

Untuk menjayakan sistem penyampaian perkhidmatan yang berkesan bagi pengurusan dan pembangunan pelajar, pastinya melibatkan perubahan, penambahbaikan dan pengukuhan dari segi dasar, sumber dan prasarana BHEP. Justeru itu, BHEP UCS sentiasa bersiaga memastikan prasarana dan perkhidmatan yang disediakan adalah sentiasa relevan, sejajar dengan perkembangan pesat teknologi dan gaya hidup pelanggan masa kini. Penyampaian perkhidmatan yang berkesan bukan sahaja bermaksud penyediaan prasarana yang terbaik bagi memenuhi keperluan pelanggan, malah mempamerkan kecekapan dan komitmen dalam menyediakan prasarana yang mampu melangkaui ekspektasi pelanggan.

Dalam konteks ini, BHEP UCS telah mengenalpasti kumpulan sasaran dan telah memberikan fokus kepada memahami keperluan dan kehendak utama pelanggan dan mengukur pencapaian BHEP UCS dalam penyampaian perkhidmatan ke arah pengurusan dan pembangunan pelajar. Ini dijadikan asas untuk merangka pelan penyampaian perkhidmatan yang lebih mantap, bertepatan dan pendekatan sistematik. Kesemuanya ini dapat diterjemahkan melalui:

Kajian Kepuasan Pelanggan Unit dan pencapaian BHEP

Untuk mendapat data Kajian Kepuasan Pelanggan yang lebih mudah bagi tahun 2020, beberapa medium telah digunakan dalam pengumpulan data tersebut. Antaranya :

- Borang Aduan Maklumbalas Pelanggan boleh diperolehi secara atas talian melalui capaian <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeyqc4pkllSaU1O5Aet0wMAHlpK1oqUZ9MFDzykxAuFVr9IWw/viewform> mulai 14 hingga 31 Disember 2020.
- Hebahan telah dihantar kepada Warga UiTM Cawangan Selangor melalui email
- Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan UCS bagi tahun 2019 dan 2020 dinyatakan pada Bukti 2 (3.3) dan Bukti 3 (3.3)

Bukti 2 (3.3) menunjukkan laporan Kajian Kepuasan Pelanggan UCS bagi tahun 2019.

Bukti 3 (3.3) menunjukkan laporan Kajian Kepuasan Pelanggan UCS bagi tahun 2020.

Pencapaian Teras Perkhidmatan dan pencapaian Unit BHEP

Dalam memastikan, perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan mencapai tahap terbaik, berikut adalah teras perkhidmatan dan pencapaian BHEP UCS bagi tahun 2019 dan 2020 yang melibatkan Unit Pengurusan Kolej, Unit Sukan dan Unit Kebudayaan. Pencapaian keseluruhan bagi Tahun 2020 menunjukkan penurunan disebabkan pandemik COVID-19 yang menyebabkan segala aktiviti/program yang dirancang tidak dapat dilaksanakan sepenuhnya

Jadual 2 **[Bukti 1 (3.3)]** menunjukkan perbandingan teras perkhidmatan dan pencapaian BHEP UCS bagi tahun 2019 dan 2020.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(3.3\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(3.3\).pdf](#)
3. [BUKTI 3 \(3.3\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Aduan Maklum Balas Pelanggan (AMP) terdiri dari aduan, cadangan, pujian dan pertanyaan yang diterima daripada pelanggan berkaitan sistem penyampaian perkhidmatan, pengurusan kualiti atau prasarana yang disediakan oleh UCS. Sumber AMP ini diperolehi melalui pelbagai saluran samada melalui Borang AMP, emel, surat, telefon, rangkaian media sosial dan lain-lain.

Secara amnya, penyediaan laporan aduan dan maklumbalas pelanggan ini bertujuan untuk memantau dan mengenalpasti aduan dan maklum balas pelanggan yang diterima bagi tempoh Januari – Disember 2019 dan 2020 khususnya di BHEP UiTM Cawangan Selangor (UCS). Jumlah AMP yang diterima adalah sebanyak 1,219. Semua aduan dan maklumbalas pelanggan yang diterima adalah berkaitan dengan kualiti perkhidmatan dan prasarana yang disediakan di UCS. **[Bukti 1 (3.4.1)]**

Pengurusan aduan dan maklumbalas pelanggan merupakan medium yang efektif dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan dan prasarana yang disediakan oleh organisasi melalui cadangan, teguran atau maklumbalas yang diterima daripada pelanggan.

Setiap aduan dan maklumbalas yang diterima perlu diberi perhatian dan tindakan yang sewajarnya kerana maklumbalas pelanggan boleh diaplikasi dalam proses penambahbaikan perkhidmatan dan prasarana yang bersesuaian dengan kehendak dan keperluan semasa pelanggan khususnya di BHEP.

Pihak UCS amat menitikberatkan segala keperluan dan kepuasan pelanggan. Bagi menentukan keperluan dan kehendak pelanggan BHEP UCS (yang melibatkan Unit Pengurusan Kolej, Unit Sukan dan Unit Kebudayaan) telah menyediakan beberapa *platform* kajiselidik kepuasan hati pelanggan yang dijalankan setiap tahun bagi menentukan tahap kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan dan prasarana yang telah disediakan.

Beberapa mekanisma yang dibuat telah menunjukkan dapatan hasil yang cukup baik.

Mekanisma tersebut adalah seperti berikut:

Analisa Aduan dan Maklumbalas Pelanggan (AMP)

Aduan dan maklum balas pelanggan (AMP) terdiri daripada aduan, cadangan, pujian dan pertanyaan yang diterima daripada pelanggan berkaitan sistem penyampaian perkhidmatan, pengurusan kualiti atau prasarana yang disediakan oleh UCS. Sumber AMP diperolehi melalui saluran Borang AMP, emel, surat, telefon, rangkaian media sosial dan lain-lain. Penyediaan laporan aduan dan maklumbalas pelanggan ini bertujuan untuk memantau dan mengenalpasti aduan dan maklum balas pelanggan yang diterima bagi tempoh Januari – Disember 2019 dan 2020 di UiTM Cawangan Selangor (UCS). **[Bukti 1 (3.4.1)].**

Kajian Selidik Kepuasan Hati Pelanggan (KKP)

Perlaksanaan kaji selidik kepuasan hati pelanggan adalah bagi memantau pengukuran petunjuk prestasi utama (KPI) BHEP UCS untuk penambahbaikan berterusan dalam pembangunan dan pengurusan pelajar. Ianya juga merupakan *platform* bagi memperolehi cadangan atau pendapat pelanggan berkaitan sebarang kemudahan atau perkhidmatan yang diperlukan oleh pelanggan di UCS. Pencapaian *platform* ini dapat dilihat melalui analisa yang diperolehi dari Laporan Teras Perkhidmatan BHEP UCS. **[Bukti 2 (3.4.1)].**

SENARAI BUKTI:

1. [BUKTI 1 \(3.4.1\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(3.4.1\).pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Melalui Daftar Risiko BHEP, semua pihak telahpun mengenalpasti risiko, mengenalpasti punca risiko, memastikan pengurusan risiko berada dalam keadaan terancang, merancang kaedah kawalan risiko, merancang tindakan pencegahan menangani risiko dan seterusnya melaksanakan tindakan pencegahan risiko bagi memastikan semua pihak sentiasa berada dalam keadaan yang baik dan pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik tercapai dengan jayanya.

Pengurusan risiko ini sentiasa dikemaskini dari masa ke semasa berdasarkan situasi semasa yang berlaku pada masa kini. Segala data dan maklumat yang diperolehi dikumpulkan dan dianalisa. Semua pihak juga telah diminta untuk mengikut dan mematuhi pengurusan risiko yang telah ditetapkan agar tidak berlaku masalah di masa akan datang.

Melalui Daftar Risiko, BHEP UCS telah menyenaraikan setiap penyebab risiko dengan mengenalpasti kategori risiko serta kaedah pengawalan yang sesuai supaya boleh membuat penambahbaikan bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan BHEP UCS. **[Bukti 2 (3.4.2)].**

Diantara risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian maklumbalas pelanggan adalah seperti berikut: **[Bukti 1 (3.4.2)]**

- Ruang dan suasana kerja yang tidak kondusif
- Masalah denggi/penyakit berjangkit bagi penghuni yang menginap di kolej
- Staf/pelajar/ pelawat teperangkap dalam lif

Pihak pengurusan tertinggi UCS sangat komited dalam memastikan agar setiap risiko dikenalpasti dan ditangani dengan sebaik mungkin. Pemantauan secara berkala di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dilaksanakan dengan mengemukakan laporan daripada setiap unit yang terlibat. Hasil daripada pemantauan ini akan dimaklumkan kepada warga UCS agar setiap warga mendapat maklumat yang terkini. **[Bukti 1 (3.4.2)]**

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(3.4.2\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(3.4.2\).pdf](#)

3.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Bagi memastikan keberkesanan penyampaian perkhidmatan BHEP UCS (yang melibatkan Unit Pengurusan Kolej, Unit Sukan dan Unit Kebudayaan), pendekatan atau mekanisme yang sistematik telah digunakan dalam menentukan keperluan pelanggan terutama yang melibatkan pelajar, kakitangan akademik dan pentadbiran.

Trend peningkatan keberkesanan penyampaian perkhidmatan ke arah pengurusan dan pembangunan pelajar yang efisien dapat dilihat berbanding dengan tahun-tahun sebelumnya berikutan penambahbaikan berterusan yang digunakan oleh Unit Pengurusan Kolej, Unit Sukan dan Unit Kebudayaan.

Bagi memastikan urusan pengendalian dan pemantauan aduan dan maklumbalas daripada pelanggan dapat dilaksanakan dengan sistematik untuk memenuhi sistem pengurusan kualiti UCS, Prosedur Pemantauan Aduan dan Maklumbalas pelanggan telah diwujudkan. Ini diikuti dengan tiga (3) sesi taklimat prosedur berkenaan yang telahpun dijalankan di Kampus Puncak Alam dan Kampus Puncak Perdana pada tahun 2019. Langkah penambahbaikan juga telah diambil oleh setiap Jabatan/Bahagian/Unit berkaitan dengan melantik seorang Pegawai aduan dan maklumbalas pelanggan agar pengendalian proses AMP ini dapat dilaksanakan dengan lebih cekap.

Selain AMP, Pengurusan Kanan UCS juga sangat komited dalam memastikan setiap analisa Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP) diambil tindakan penambahbaikan. Oleh yang demikian, Pengurusan Kanan UCS telah mengambil langkah dengan mewujudkan Jawatankuasa Kajian Kepuasan Hati Pelanggan untuk melaksanakan analisa di setiap PTJ di bawah UCS. Setiap PTJ akan diwakili oleh seorang staf yang akan menyediakan analisa KKP berdasarkan edaran borang yang dibuat ke atas semua warga UCS. **[Bukti 1 (3.4.3)]**

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(3.4.3\).pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

BHEP UCS telah memastikan agar semua pelanggannya mendapat manfaat terbaik sejajar dengan perkembangan semasa. Oleh itu, BHEP UCS khususnya pihak Unit Kolej, Unit Sukan dan Unit Kebudayaan telah membangunkan beberapa sistem digital bagi menyokong dan melancarkan la proses perkhidmatan.

Antaranya ialah:

- e-Rekod
(<https://ictkpa.uitm.edu.my/SBK/login.php&https://ictkpa.uitm.edu.my/admin-BorangKolej/login>)
- e-Merit (<https://ictkpa.uitm.edu.my/emerit/index.php>)
- e-AORA (<https://ictkpa.uitm.edu.my/eaora/login.php>)

BHEP UCS telah mengambil inisiatif untuk menambahbaik pembangunan dan pengurusan pelajar melalui pendedahan kepada kedua-dua staf dan pelajar terhadap aktiviti-aktiviti pembangunan sahsiah dan kemahiran melalui pelbagai cara mempromosikan perkhidmatan BHEP UCS.

Antaranya ialah:

- Portal BHEP UCS
- Penggunaan media sosial (Facebook)

(<https://www.facebook.com/kolejcasuarinauitm>)

(<https://www.facebook.com/unikebpalam/>)

(<https://en-gb.facebook.com/pg/Unit-Sukan-UCS>)

- Siri Jelajah Minda Sihat

SENARAI BUKTI :

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengukuran, analisis, penilaian dan pemantauan merupakan elemen amat penting bagi memastikan keberkesanan dan kejayaan sesebuah organisasi. Pengurusan UCS sentiasa menekankan bahawa keberkesanan sesuatu sistem pengurusan dan perkhidmatan amat memerlukan **perancangan (Plan)** yang teliti dan **pelaksanaan (Do)** yang tepat. Segala analisa data dan bukti yang sahih dapat membantu mengukur tahap kecekapan sistem tersebut. Setiap data dan fakta yang diperolehi oleh BHEP UCS telah dinilai dan diukur dengan teliti bagi memastikan bidang tumpuan yang dipilih iaitu Pembangunan dan Pengurusan Pelajar di Unit Sukan, Unit Kebudayaan dan Unit Kolej mencapai tahap yang telah ditetapkan melalui **pemantauan (Check)** yang berterusan oleh pihak BHEP UCS dan **tindakan untuk penambahbaikan (Act)** telah dilaksanakan dari masa ke semasa.

Kesemua tujuh (7) Unit BHEP UCS sentiasa berganding bahu bagi memastikan keberkesanan program yang telah dirancang dapat dilaksanakan dengan jayanya. **Perancangan (Plan)** melalui Mesyuarat Pengurusan Dalaman dan Mesyuarat Ketua-ketua Unit BHEP UCS sering diadakan bagi memastikan aktiviti yang menyokong petunjuk prestasi utama BHEP UCS dilaksanakan mengikut prosedur yang telah ditetapkan oleh pengurusan BHEP UCS. Keahlian mesyuarat terdiri daripada semua Pengurusan dan Profesional BHEP UCS. Mesyuarat menetapkan sasaran selari dengan petunjuk prestasi utama di BHEP UCS. Kursus, latihan dan perkongsian pengalaman juga turut diberi kepada semua staf bagi meningkatkan prestasi kerja dari masa ke semasa. Bagi memastikan **pelaksanaan (Do)** dijalankan dengan baik, setiap program, kursus dan latihan akan dianalisa dengan sebaik mungkin. Beberapa mesyuarat seperti Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD) UCS dan Mesyuarat Akaun Amanah HEP turut diadakan pada setiap bulan sebagai kaedah **pemantauan (Check)**. Seterusnya, sebagai **tindakan penambahbaikan (Act)**, beberapa sistem digital turut dibangunkan bagi menyokong proses operasi pembangunan dan pengurusan pelajar BHEP UCS berjalan dengan lancar dan sempurna. Sistem e-AORA (*Sistem Automated Online Registration Activities*) juga turut diperkenalkan oleh pihak Pengurusan Kolej dan BHEP UCS bagi memudahkan urusan Permohonan Program Pelajar. Ini membuktikan bahawa BHEP UCS amat mementingkan pembangunan dan pengurusan pelajar ke arah sistem yang lebih baik.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Bagi memastikan pembangunan dan pengurusan pelajar BHEP UCS berjalan dengan lancar dan sempurna, **perancangan sistematik disediakan dengan mengambil kira segala elemen inovasi dan perkongsian pengetahuan. Perancangan dan pengumpulan data dilaksanakan secara sistematik** dan dikumpul dari masa ke semasa. Segala maklumat yang diterima akan dianalisa terlebih dahulu oleh pihak pengurusan sebelum diterimapakai dan dibuat penambahbaikan agar mutu perkhidmatan dapat disampaikan dengan lebih baik.

Pengukuran pencapaian bagi pembangunan dan pengurusan pelajar BHEP UCS pula adalah berdasarkan:

- 1) Objektif Kualiti UCS;
- 2) Penglibatan pelajar Unit Kebudayaan samaada di peringkat kebangsaan dan antarabangsa;
- 3) Teras Perkhidmatan Prosedur Operasi Program Unit Sukan dan
- 4) Hasil Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan di Kolej Kediaman BHEP UCS.

Berdasarkan **Jadual 1 [Bukti 1 (4.2)]**, segala ukuran yang digunakan telah dapat menunjukkan tahap prestasi yang memuaskan. Dalam masa yang sama penambahbaikan telah dilaksanakan bagi meningkatkan mutu perkhidmatan hasil daripada prestasi tersebut.

Analisa pengukuran pencapaian ini merupakan satu elemen yang amat penting bagi menentukan tahap prestasi yang telah dicapai dan penambahbaikan yang boleh dilaksanakan pada masa akan datang.

SENARAI BUKTI:

1. [BUKTI 1 \(4.2\).pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Proses menganalisa data yang diperolehi adalah bertujuan untuk membuat perbandingan dan seterusnya membolehkan penambahbaikan dapat dilaksanakan dengan jayanya. Setiap data yang diterima telah diproses dan dianalisa dengan begitu teliti. **Jadual 1 [Bukti 1 (4.3)]** menunjukkan item ukuran data yang digunakan dan kekerapan analisa data bagi pengukuran dan analisa prestasi BHEP UCS.

Pejabat Pengurusan Fasiliti telah dipertanggungjawabkan dalam menjalankan Kaji Selidik Kepuasan Hati Pelanggan (KKP) secara *online* melalui link: <https://goo.gl/forms/ija3RvVFJHseNWrn2>. Borang secara manual juga turut diberikan kepada staf yang terlibat. Pelaksanaan Kaji Selidik Kepuasan Hati Pelanggan (KKP) ini adalah diperluaskan kepada seluruh Kampus UCS iaitu Kampus Puncak Alam, Kampus Puncak Perdana, Kampus Sungai Buloh, Kampus Dengkil dan juga Kampus Teluk Intan. Ini bagi memastikan semua pihak dapat memberi maklumbalas yang sewajarnya. Seramai 215 daripada 2633 orang staf telah mengisi borang soal selidik tersebut.

Pemilihan soalan di dalam Kaji Selidik Kepuasan Hati Pelanggan (KKP) juga adalah hasil daripada perbincangan semua PTJ yang terdapat di UCS demi memastikan soalan adalah bertepatan dengan semua pihak yang ada di UCS. **[Bukti 2 (4.3)]**.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(4.3\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(4.3\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

BHEP UCS telah menunjukkan prestasi yang cemerlang di dalam bidang Sukan, Kebudayaan dan juga Pengurusan Kolej. **Hasil penganalisan data digunakan untuk penambahbaikan prestasi BHEP UCS dan ia turut dikongsi bersama beberapa pihak** yang turut menjadikan BHEP UCS sebagai rujukan melalui lawatan penanda arasan. Beberapa projek yang dipertandingkan semasa KIK turut terlibat sama seperti Projek e-Rekod dan e-Clearance. Pihak UiTM Cawangan Kelantan juga turut mengemukakan permohonan dan telah menggunakan sistem e-Rekod yang telah dibangunkan oleh Kumpulan Teguh UCS. **[Bukti 1 (4.4.1)]**

Antara lawatan penanda arasan yang telah dilaksanakan ialah lawatan dari pihak UiTM Kampus Melaka pada 2 April 2019 dan lawatan dari pihak UiTM Kampus Johor pada 9 Julai 2019. Pihak UCS juga amat berbesar hati untuk berkongsi ilmu pengetahuan bersama semua pihak terutama sekali bagi melonjakkan nama UiTM diseluruh Malaysia. **[Bukti 2 (4.4.1)]**

SENARAI BUKTI:

1. [BUKTI 1 \(4.4.1\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(4.4.1\).pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan Risiko perlulah diuruskan dengan baik bagi mengelakkan kesan yang negatif terutama sekali di peringkat universiti. Bagi tujuan tersebut, BHEP UCS telah melaksanakan analisa pengurusan risiko bagi memastikan kebajikan para pelajar terjamin dan dalam masa yang sama semua pihak berada dalam persekitaran yang selamat.

Melalui Daftar Risiko BHEP UCS [**Bukti 1 (4.4.2)**] yang telah dibuat oleh kesemua unit di bawah BHEP UCS, semua pihak telah dapat mengenalpasti risiko berdasarkan Jadual Tahap Risiko yang telah ditetapkan [**Bukti 2 (4.4.2)**] Ini termasuk mengenalpasti punca risiko, memastikan pengurusan risiko berada dalam keadaan terancang, merancang kaedah kawalan risiko, **merancang tindakan pencegahan bagi** menangani risiko dan seterusnya **melaksanakan tindakan pencegahan** risiko bagi memastikan semua pihak sentiasa berada dalam keadaan yang baik dan pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik tercapai dengan jayanya.

Pengurusan Risiko ini juga sentiasa dikemaskini dari masa ke semasa berdasarkan situasi semasa yang berlaku pada masa kini. Segala data dan maklumat yang diperolehi dikumpulkan dan dianalisa melalui Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko di mana semua Ketua Unit di BHEP UCS terlibat sama. Bagi memastikan keberkesanan pengurusan risiko yang telah dibuat, semua pihak telah diminta untuk mengikut dan mematuhi pengurusan risiko yang telah ditetapkan agar tidak berlaku masalah di masa akan datang.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(4.4.2\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(4.4.2\).pdf](#)

4.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

BHEP UCS sentiasa berusaha untuk melaksanakan penambahbaikan dari masa ke semasa. Hasil tindakan penambahbaikan ini adalah melalui beberapa mesyuarat yang telah dilaksanakan. Antaranya ialah:

1. Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD) UCS setiap bulan.
2. Mesyuarat Akaun Amanah HEP setiap bulan.
3. Mesyuarat Ketua-Ketua Unit HEP setiap empat (4) kali setahun.
4. Mesyuarat Pusat Kebudayaan Bersama Penolong Pegawai Kebudayaan UiTM Kampus Negeri/ Mesyuarat Manual Pertandingan Penjurian/ Mesyuarat dan Lawatan Tapak Bagi Program Festival Budaya Universiti Teknologi MARA sekali setahun.
5. Mesyuarat Kaunselor Seluruh Sistem sekali setahun.
6. Mesyuarat Ketua-ketua Unit Kokurikulum SeMalaysia setiap empat (4) kali setahun.
7. Mesyuarat Ketua-Ketua Unit Sukan setiap dua (2) kali setahun.
8. Mesyuarat Pelarasan Pengurusan Perkhidmatan Kesihatan UiTM sekali setahun.
9. Mesyuarat Pendaftaran Pelajar UCS setiap empat (4) kali setahun.
10. Mesyuarat Pelaksanaan Minggu Destini Siswa setiap empat (4) kali setahun.
11. Program *RISING STAR* Fasa 1: "*Health Fit Star Programme*" yang diadakan mengikut keperluan anjuran Unit Sukan dan Unit Kesihatan.
12. Program *RISING STAR* Fasa 2: "*Health Fit Star Programme*" yang diadakan mengikut keperluan anjuran Unit Kokurikulum dan Unit Kaunseling.
13. Program *RISING STAR* Fasa 3: "*Health Fit Star Programme*" yang diadakan mengikut keperluan anjuran Unit Pengurusan NR & NR dan Unit Pentadbiran HEP.
14. Semakan perancangan aktiviti (*Gantt Chart* dan perlaporan *Gantt Chart*) berdasarkan kepada jadual yang telah dirancang setiap minggu oleh BHEP UCS.

Melalui kesemua **hasil pemantauan di atas, penambahanbaikan dapat dilaksanakan dengan lebih baik** dan ini dapat meningkatkan mutu perkhidmatan yang ditawarkan kepada orang ramai. Antara inovasi yang telah dapat dilaksanakan ialah:**[Bukti 1 (4.4.3)]**

1. e-AORA (Sistem Automated Online Registration Activities)
(<https://ictkpa.uitm.edu.my/eaora/login.php>)
2. e-Merit (<https://ictkpa.uitm.edu.my/emerit/login.php>)
3. e-Rekod (<https://ictkpa.uitm.edu.my/SBK/login.php> &
<https://ictkpa.uitm.edu.my/admin-BorangKolej/login.php>)

Semua sistem digital di atas telah berjaya melancarkan lagi mutu perkhidmatan dan dalam masa yang sama dapat menjadikan UCS sebagai sebuah Kampus Digital seperti yang ditetapkan menjelang tahun 2025.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(4.4.3\).pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Hasil penganalisaan data digunakan untuk penambahbaikan berterusan dan inovasi.

Pembangunan sistem digital bagi menyokong proses operasi BHEP UCS. Bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar BHEP disampaikan melalui sistem yang telah dibangunkan oleh BHEP. Antaranya ialah:

1. e-AORA (Sistem Automated Online Registration Activities)
(<https://ictkpa.uitm.edu.my/eaora/login.php>)
2. e-Merit (<https://ictkpa.uitm.edu.my/emerit/login.php>)
3. e-Rekod (<https://ictkpa.uitm.edu.my/SBK/login.php> &
<https://ictkpa.uitm.edu.my/admin-BorangKolej/login.php>)

Penglibatan staf dan pelajar di dalam aktiviti /program peringkat dalaman/ UiTM/ antarabangsa. BHEP UCS telah mengambil inisiatif penambahbaikan pembangunan dan pengurusan pelajar melalui pendedahan staf dan pelajar kepada aktiviti-aktiviti pembangunan sahsiah dan kemahiran. Antaranya ialah:

1. Pegawai pengiring bagi program Borneo Arts Festival 2019 pada 28-30 September 2019 anjuran Jabatan Pelancongan Kebudayaan dan Kesenian Perbadanan Labuan, Sabah.
2. Perwakilan pelajar UCS dalam temasya Sukan SEA 2019 (12 orang)
3. Perwakilan pelajar UCS ke pertandingan IDO World Showdance Championship Reisa Germany

[Bukti 1 (4.5)]

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(4.5\).pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Di setiap organisasi, sumber manusia merupakan elemen utama yang menjadi tunggak kepada kejayaan sesuatu inisiatif strategik yang dirancang. BHEP UCS sentiasa menggalakkan staf di bawah kawalannya melibatkan diri secara menyeluruh dalam memastikan inisiatif strategik BHEP UCS tercapai setiap tahun mengikut KPI yang ditetapkan. Dalam memastikan kepakaran dan pengalaman staf digunakan secara optimum, BHEP UCS memastikan wujudnya persekitaran kerja yang kondusif. Disamping itu, tahap kepuasan dan maklumbalas warga kampus sentiasa diperolehi, dipantau dan dianalisa agar penambahbaikan terhadap perkhidmatan BHEP UCS dapat dilaksanakan secara berterusan demi memastikan penyampaian perkhidmatan yang efisien. Penghargaan dan pengiktirafan turut diberikan kepada warga BHEP UCS yang telah memberikan sumbangan terhadap kejayaan UCS setiap tahun.

Secara keseluruhannya terdapat seramai 802 orang staf UCS yang terdiri daripada pentadbir akademik, staf akademik dan staf pentadbiran yang bertanggungjawab untuk menjayakan pengurusan dan pembangunan pelajar di UCS (data pada Januari 2020).

Seramai 144 orang staf iaitu sebanyak 17.95% daripada keseluruhan staf UCS yang merangkumi pentadbir akademik dan staf pentadbiran yang telah berkhidmat di BHEP UCS mengikut kampus. **[Bukti 1 (5.2)]**

BHEP UCS Kampus Puncak Alam dan Kampus Puncak Perdana diterajui oleh seorang Timbalan Rektor HEP UCS yang melapor terus kepada Rektor UCS. BHEP UCS Kampus Sg. Buloh diterajui oleh seorang Pengetua yang melapor terus kepada Timbalan Rektor HEP dan Rektor UCS. Manakala BHEP UCS Kampus Dengkil diletakkan di bawah Timbalan Pengarah HEP dan melapor terus kepada Pengarah Pusat Asasi.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UCS mengutamakan penggunaan tenaga kerja yang optimum, budaya kerja yang positif dan mengamalkan proses penambahbaikan secara berterusan bagi memastikan keberkesanan dalam pengurusan dan pembangunan pelajar. **[Bukti 1 (5.2)]**

Selain itu, persekitaran dalaman BHEP UCS yang menyediakan prasarana dan persekitaran kerja yang selesa dan kondusif telah dapat menyokong warganya untuk melaksanakan tugas yang diberikan serta pengguna juga telah dapat menikmati kemudahan yang disediakan.

Mengambil kira kepelbagaian sumber manusia dan pengguna, UCS telah menggunakan pelbagai pendekatan untuk melibatkan SM di semua peringkat bagi memastikan pengurusan pembangunan pelajar diurus dengan baik, bersistematik dan mengikut piawaian.

Beberapa pendekatan telah diambil oleh pihak pengurusan UCS terutamanya BHEP untuk melibatkan tenaga kerjanya dalam menjayakan bidang tumpuan **Bukti 1 (5.2) Rajah 1**. Pihak pengurusan UCS telah dapat menyampaikan pekeliling dan arahan dari UiTM Induk dan juga maklumat daripada pengurusan sendiri serta menjelaskan keputusan pengurusan tentang sesuatu perkara melalui arahan-arahan pentadbiran dan mesyuarat berkala yang diadakan.

SENARAI BUKTI:

1. [BUKTI 1 \(5.2\).pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Bagi memastikan penglibatan staf memberi sumbangan/impak kepada pembangunan pelajar, setiap staf berpeluang untuk menyumbang kepakaran berdasarkan peluang dan penglibatan yang telah diberikan ke arah kemajuan universiti melalui perkongsian ilmu, amalan terbaik dan sebagainya.

Justeru itu, bagi mengoptimumkan kepakaran dan pengalaman SM dalam menjayakan bidang tumpuan, staf BHEP UCS dengan kepakaran/kemahiran masing-masing (yang diperoleh daripada hasil dan penyertaan latihan) telahpun melibatkan diri secara aktif untuk menjayakan dan meningkatkan bidang tumpuan.

Senarai penglibatan staf BHEP UCS di dalam jawatankuasa dan kepakaran masing-masing mengikut unit masing-masing boleh dilihat di dalam **Bukti 1 (5.3) Jadual 1**.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(5.3\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Semua maklum balas yang diterima, dibincangkan dalam mesyuarat sama ada di peringkat jabatan atau pengurusan tertinggi serta diambil tindakan bagi tujuan penambahbaikan.

Pihak BHEP UCS telahpun mendapatkan maklum balas berkaitan tahap kepuasan pelanggan dan aduan sumber manusia terhadap persekitaran dan sistem kerja sekarang melalui mekanisma yang dinyatakan di dalam **Bukti 1 (5.4.1) Rajah 1**.

Bagi mewujudkan organisasi lestari dan persekitaran yang menekankan penambahbaikan, BHEP UCS telah mengukur setiap perkhidmatan melalui kepelbagaian medium pengukuran dan penilaian prestasi. Ini dibuat bagi memastikan kemudahan yang disediakan telah dapat menyokong kepada proses pembelajaran dan penyelidikan pelanggan. Kepuasan tenaga kerja boleh diukur melalui beberapa hasil melalui pencapaian laporan-laporan berikut:

- Kajian Kepuasan Pelanggan (Kaunter Pengurusan Pelanggan)
- Laporan Objektif Kualiti BHEP UCS

Kajian Kepuasan Pelanggan (Kaunter Pengurusan Pelanggan)

Pelbagai mekanisma yang digunakan oleh BHEP UCS bagi mengukur tahap kepuasan hati pelanggan BHEP UCS.

- Borang manual Kepuasan Hati Pelanggan (KHP)
- Scan QR Code Borang KHP
- Borang KHP secara atas talian melalui Google Form

Laporan kepuasan hati pelanggan dilaksanakan oleh BHEP UCS setiap tahun. Penilaian prestasi di setiap kaunter perkhidmatan pelanggan BHEP UCS diukur melalui borang secara atas talian yang diwar-warkan kepada semua staf dan pelajar di UCS melalui emel, media sosial (Facebook dan Whatsapp) dan hebahan di web. Pencapaian melalui medium ini boleh dilihat melalui statistik kepuasan hati pelanggan bagi tahun 2018 (**Bukti 1 (5.4.1) Rajah 2**) dan 2019 (**Bukti 1 (5.4.1) Rajah 3**).

Berdasarkan data yang diperolehi, terdapat peningkatan tahap kepuasan hati pelanggan dari tahun 2018 ke tahun 2019. Graf peningkatan boleh dirujuk melalui **Bukti 1 (5.4.1) Graf 1**. Dengan peningkatan ini, ini menunjukkan bahawa BHEP UCS dengan sokongan pengurusan telahpun mengambil berat dan berdedikasi dalam menyelesaikan aduan yang diterima daripada para pelanggan bagi membolehkan para pelanggan berada dalam keadaan yang selesa dan kondusif.

UiTM Cawangan Selangor melalui BHEP UCS telah mengambil tindakan proaktif untuk mewujudkan persekitaran bagi pembangunan pelajar yang lebih berkesan dan kondusif.

Untuk menjayakan sistem penyampaian perkhidmatan yang berkesan, BHEP UCS sentiasa bersiap siaga dalam memastikan prasarana yang disediakan adalah sentiasa relevan dan sejajar dengan perkembangan pesat teknologi dan gaya hidup pelanggan masa kini. Pembangunan sistem penyampaian perkhidmatan yang berkesan bukan sahaja bermaksud menyediakan prasarana yang terbaik bagi memenuhi keperluan pelanggan, malah ianya turut dapat mempamerkan kecekapan dan komitmen staf dalam menyediakan dan menguruskan prasarana sehingga mampu ke tahap yang dapat melangkaui tanggapan pelanggan.

Bagi memastikan kelestarian pembangunan pelajar di BHEP UCS, pendekatan atau mekanisma yang sistematik digunakan dalam menentukan keperluan pelanggan terutama yang melibatkan pelajar, kakitangan akademik dan kakitangan pentadbiran. Mekanisma yang digunakan adalah seperti berikut :

Kaji selidik kepuasan Pelanggan

Bagi menentukan keperluan dan kehendak pelanggan perpustakaan, BHEP UCS telahpun menyediakan platform kaji selidik kepuasan hati pelanggan yang dijalankan setiap tahun bagi menentukan tahap kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan dan prasarana yang telah disediakan. Ianya juga merupakan platform bagi memperoleh cadangan atau pendapat pelanggan berkaitan sebarang kemudahan atau perkhidmatan yang diperlukan di perpustakaan. Rujuk **Bukti 1 (5.4.1) Graf 1** Peningkatan Tahap Kepuasan Pelanggan Tahun 2018 dan 2019.

Khidmat Meja Rujukan

- Emel
- Panggilan telefon
- Media sosial (Facebook)
- Face to Face

SENARAI BUKTI:

1. [BUKTI 1 \(5.4.1\).pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

BHEP UCS Kampus Puncak Alam dan Kampus Puncak Perdana telah merancang dan melaksanakan kaedah kawalan risiko melalui Daftar Pengurusan Risiko. Pengurusan UCS juga turut mengambil inisiatif mendaftar SM dalam Daftar Pengurusan Risiko UCS seperti di **Bukti 1 (5.4.2) Jadual 1**.

Dengan adanya Daftar Risiko ini, pihak pengurusan BHEP UCS dapat melakukan pemantauan dan menjangkakan langkah awal yg perlu diambil apabila sesuatu krisis berlaku. Pelan mitigasi yg disediakan telah membantu pihak BHEP untuk mengambil tindakan segera dengan lebih sistematik dan teratur.

Jawatankuasa Pengurusan Risiko Peringkat UCS juga berperanan dalam membantu dengan mengenal pasti *arears of risk identification* dan *assessment and analysis of risk*. **[Bukti 2 (5.4.2)]**

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(5.4.2\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(5.4.2\).pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan sentiasa peka terhadap masalah yang dihadapi oleh BHEP UCS dan bertindak segera bagi mengatasi masalah yang dihadapi bagi menjamin keselamatan dan kesejahteraan staf dan pelajar.

Bukti 1 (5.4.3) Jadual 1 adalah maklum balas daripada Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD) UCS dan mesyuarat berkaitan berkenaan perkara-perkara berkaitan BHEP UCS.

Bukti 1 (5.4.3) Jadual 2 merupakan maklum balas daripada Jawatankuasa Tabung Amanah Jabatan UCS.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(5.4.3\).pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Hasil cetusan idea-idea yang kreatif dan inovatif di kalangan staf BHEP UCS telah dapat meningkatkan kualiti dan produktiviti organisasi, seterusnya meningkatkan pencapaian kemajuan UCS secara amnya dan BHEP khususnya. Antaranya adalah seperti berikut:

Sistem e-AORA

Sistem e-AORA (*Automated Online Registration Activities*) adalah hasil inovasi yang terhasil daripada BHEP UCS dengan kerjasama Bahagian ICT KPA. Sistem dibangunkan bagi menggantikan borang permohonan aktiviti (Borang C) secara manual. Sistem ini mula digunapakai pada Januari 2019 oleh pelajar dan staf BHEP UCS. Ia bertujuan untuk memudahkan proses permohonan kelulusan aktiviti oleh pelajar secara atas talian.

Antaramuka sistem boleh dirujuk di dalam **Bukti 1 (5.5)**.

Sistem e-Rekod

Sistem e-Rekod adalah hasil inovasi yang terhasil daripada Unit Pengurusan Kolej (UPK) secara khusus dan BHEP UCS secara amnya. Sistem ini dibangunkan oleh Bahagian ICT KPA dengan UPK sebagai pemilik proses. Sistem ini merupakan sistem yang dibangunkan bagi menggantikan proses manual bagi pengisian maklumat pelajar yang menginap di asrama. Sistem ini adalah secara atas talian dan pelajar boleh mengakses di mana-mana sahaja tanpa perlu hadir di pejabat kolej.

Anugerah yang telah dimenangi adalah seperti di **Bukti 2 (5.5)** Sistem e-Rekod.

Sistem e-Clearance

Sistem e-Clearance adalah hasil inovasi yang terhasil daripada Unit Pengurusan Kolej (UPK) secara khusus dan BHEP UCS secara amnya. Sistem ini dibangunkan oleh Bahagian ICT KPA dengan UPK sebagai pemilik proses. Sistem ini merupakan sistem yang dibangunkan bagi menggantikan proses manual bagi permohonan clearance oleh pelajar yang menginap di asrama. Sistem ini adalah secara atas talian dan pelajar boleh mengakses di mana-mana sahaja tanpa perlu hadir di pejabat kolej.

Anugerah yang telah dimenangi adalah seperti di **Bukti 2 (5.5)** Sistem e-Clearance.

Sistem e-Merit

Sistem e-Merit adalah hasil inovasi yang terhasil daripada Unit Pengurusan Kolej (UPK) secara khusus dan BHEP UCS secara amnya. Sistem ini dibangunkan oleh Bahagian ICT KPA dengan UPK sebagai pemilik proses. Sistem ini merupakan sistem yang dibangunkan bagi menggantikan proses manual bagi pendaftaran aktiviti yang dihadiri sepanjang semester. Di hujung semester, jumlah merit yang diperolehi akan diambil kira bagi permohonan asrama bagi semester depan. Sistem ini adalah secara atas talian dan pelajar boleh mengakses di mana-mana sahaja.

UCS memberi penghargaan, pengiktirafan dan ganjaran kepada SM bagi meningkatkan pengetahuan, kompetensi, prestasi, motivasi dan kepakaran/kemahiran staf melalui kaedah di **Bukti 3 (5.5) Jadual 1**.

Staf yang melaksanakan tugas melebihi sasaran biasa berbanding rakan sejawat telahpun mendapat ganjaran daripada segi pemarkahan prestasi dan keutamaan dalam permohonan kenaikan pangkat serta pembiayaan menghadiri latihan.

Seramai lima (7) orang staf BHEP UCS KPA dan KPP telah dipilih sebagai penerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) 2019. Penerima-penerima ini dipilih berdasarkan kecemerlangan perkhidmatan di samping sikap dan pengetahuan yang membantu ke arah peningkatan kepuasan hati pelanggan. **Bukti 3 (5.5) Jadual 2**.

Bagi tahun 2018, seramai lima (5) orang staf BHEP UCS KPA dan KPP telah dipilih sebagai penerima APC. **Bukti 3 (5.5) Jadual 3.**

Bagi tahun 2017, seramai lima (5) orang staf BHEP UCS KPA dan KPP telah dipilih sebagai penerima APC. **Bukti 3 (5.5) Jadual 4.**

Kepakaran staf BHEP UCS juga turut diiktiraf dan pengiktirafan ini disampaikan dalam majlis sempena Hari Kualiti UiTM Cawangan Selangor (UCS) tahun 2018 pada 21 Disember dan Hari Kualiti UCS bagi tahun 2019 pada 22 November. **Bukti 3 (5.5) Jadual 5 dan Jadual 6.**

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(5.5\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(5.5\).pdf](#)
3. [BUKTI 3 \(5.5\).pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengurusan BHEP UCS telah menggunakan pendekatan strategi Model (PDCA) dalam melaksanakan Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan serta Tindakan dalam memastikan prestasi bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar dapat dizahirkan dengan cemerlang.

Berdasarkan pelan perancangan (*plan*), petunjuk prestasi utama (*Key Performance Indicator* (KPI)) dikenalpasti yang melibatkan indikator, kaedah pengukuran, penilaian dan pencapaian prestasi. Selain itu, aspek perbandingan dan kawalan risiko juga diberi fokus sebagai elemen utama di dalam perancangan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar. Pelan tindakan bagi setiap objektif dan strategi yang berkaitan disediakan agar pelaksanaan (*Do*) selaras dengan hala tuju yang ditetapkan dan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Proses pemantauan (*Check*) pula melibatkan kaedah penganalisan tahap pencapaian dan pengukuran prestasi berdasarkan petunjuk prestasi utama yang telah ditetapkan. Seterusnya, penambahbaikan berterusan (*Act*) telah dijalankan berdasarkan kepada hasil pemantauan dan penganalisan pencapaian. Ini termasuk penambahbaikan proses dan pencapaian sebenar berkaitan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar.

Terdapat tujuh (7) unit di BHEP UCS yang menyokong pelaksanaan perancangan bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar. Unit-unit ini menawarkan pelbagai perkhidmatan kepada pelajar dan juga pemegang taruh (*stakeholder*). Setiap unit di BHEP UCS mempunyai petunjuk prestasi utama di dalam memastikan operasi unit dikendalikan dengan baik dan memenuhi ekspektasi pelanggan.

Bagi merealisasikan bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar berjalan dengan lancar, Mesyuarat Ketua-ketua Unit BHEP di peringkat HEP UCS telah diadakan bagi memastikan proses pemantauan dapat dijalankan dengan betul dan proses penambahbaikan berterusan dapat dilaksanakan supaya objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan tercapai.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Proses kerja utama pihak pengurusan Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) UCS bagi menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar adalah seiring dengan keperluan dan aspirasi Dasar Pendidikan Negara yang bermatlamat untuk melahirkan satu masyarakat yang bersatupadu dan berdisiplin serta memenuhi keperluan tenaga rakyat yang terlatih bagi pembangunan negara.

Proses Utama (*Core Process*) BHEP UCS ialah menguruskan bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar mengikut polisi/ prosidur/ garis panduan yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan HEP Shah Alam.

BHEP UCS antara lain telah menggunakan polisi/ prosedur/ garis panduan berikut:

- Undang-undang Malaysia Akta 174 Akta Institusi-institusi Pelajaran (Tatatertib) 1976 **[Bukti 1 (6.2)]**
- Falsafah Pendidikan Kebangsaan 1988
- Dasar Kebudayaan Kebangsaan 1971
- Dasar Sukan Negara 1988 (Pindaan) 2009
- Pekeliling TNC HEA UiTM
- Pekeliling TNC HEP UiTM
- Dasar Penempatan Kolej Kediaman UiTM (JKE Bil. 15/2008)

Manakala Perkhidmatan Teras (*core service*) BHEP UCS selari dengan bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar pada **[Bukti 2 (6.2)]**, ialah

- Pengurusan Pentadbiran dan Tatatertib Pelajar
- Pengurusan Aktiviti & Pembangunan Pelajar/ Kebajikan Pelajar

BHEP UCS bertanggungjawab memberi perkhidmatan dan kemudahan yang menyeluruh dan sempurna bagi mewujudkan persekitaran pembelajaran dan tempat tinggal yang selesa, ceria dan selamat untuk pembangunan dan pengurusan pelajar. Dalam masa yang sama, BHEP berfungsi dalam membangunkan potensi diri pelajar supaya menjadi insan yang sepadu dengan unsur-unsur rohani, jasmani, emosi dan intelek.

Terdapat tujuh (7) unit di BHEP UCS pada **[Bukti 3 (6.2)]** yang menawarkan tujuh (7) perkhidmatan utama yang mendokong perkhidmatan teras iaitu perkhidmatan:

- Pentadbiran Am
- Pengurusan Kolej dan Non Resident (NR)
- Sukan
- Kebudayaan
- Kesihatan
- Kerjaya & Kaunseling
- Kokurikulum

Setiap unit BHEP UCS mempunyai petunjuk prestasi utama dalam memastikan operasi unit dikendalikan dengan baik dan memenuhi ekspektasi pelanggan. Mesyuarat Ketua-ketua Unit BHEP UCS memastikan aktiviti yang menyokong petunjuk prestasi utama setiap unit BHEP UCS dilaksanakan mengikut polisi dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pengurusan UCS. Keahlian mesyuarat terdiri daripada semua Pengurusan dan Profesional BHEP UCS. Mesyuarat berperanan menetapkan sasaran selari dengan petunjuk prestasi utama bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar. **[Bukti 4 (6.2)]**, menunjukkan petunjuk prestasi utama Unit Sukan, Unit Kebudayaan dan Unit Kolej untuk difokuskan di dalam pelaporan ini.

Bagi memastikan perkhidmatan BHEP UCS dapat diurus dengan cekap dan efisien, pegawai-pegawai BHEP UCS telah diberi pendedahan melalui kehadiran di kursus/ bengkel/ lawatan penanda aras/ jalinan kerjasama supaya BHEP UCS dapat beroperasi dengan lebih berkesan. Pegawai BHEP telah berjaya menghadiri kursus/ bengkel/ lawatan penanda aras/

jumlahan kerjasama seperti berikut. **[BUKTI 5 (6.2)]**

- Latihan umum dan khusus sukarelawan temasya Sukan SEA ke-29 Kuala Lumpur
- Pegawai pengiring program Borneo Arts Festival 2019
- Lawatan perkongsian maklumat Jawatankuasa Perwakilan Kolej ke Universiti Diponegoro, Indonesia
- Kerjasama industri bagi Program “The Power of Passion VS Tension’ sempena Dahlia Mental Health Awareness week 2019
- Program rakaman Rancangan TV - Islam itu indah dengan kerjasama Trans TV Indonesia serta Astro Oasis Malaysia
- Mental Health Awareness (Bella Cosmetics Malaysia)
- Program Peers Global Outreach De Korea (GLOCO) 2019 di Seoul, Korea
- Sukan SEA 2019

SENARAI BUKTI:

1. [BUKTI 1 \(6.2\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(6.2\).pdf](#)
3. [BUKTI 3 \(6.2\).pdf](#)
4. [BUKTI 4 \(6.2\).pdf](#)
5. [BUKTI 5 \(6.2\).pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pendokumentasian proses pembangunan pelajar di UCS dibuat secara mengintegrasikan semua bahagian dan unit bagi mencapai tahap pelaksanaan yang berkesan. Proses pendokumentasian Pelan Perancangan Strategik UCS secara berintegrasi telah mula dijalankan sejak 2015 yang menggunakan Pelan Strategik RMKe-11 Universiti Teknologi MARA (UiTM) (2016-2020) sebagai sumber rujukan utama. Inisiatif-inisiatif perancangan strategik dijadikan sebagai landasan sistem kerja utama di UCS. Bagi proses pembangunan dan pengurusan pelajar, inisiatif yang berkaitan dengan pembangunan dan pengurusan pelajar yang disenaraikan di dalam Pelan Perancangan Strategik UCS digunakan bagi menentukan aktiviti-aktiviti bahagian dan unit yang berkaitan. Inisiatif strategik pembangunan dan pengurusan pelajar BHEP UCS dengan Tema Strategik Graduan Seimbang Berciri Keusahawanan adalah turut selaras dengan pembangunan Perancangan Strategik UiTM2025 yang merupakan kesinambungan Rancangan Malaysia Ke-11 (2016-2020).

Proses pendokumentasian disediakan dengan mengambilkira piawaian dalaman dan luaran bagi membolehkan UCS beroperasi secara sejajar dengan aspirasi negara dalam menyediakan tenaga kerja yang seimbang dan berkualiti holistik. **[Bukti 1 (6.3)] Rajah 6.3.1** menunjukkan sistem pendokumentasian operasi proses Pembangunan dan Pengurusan pelajar BHEP UCS.

Proses pendokumentasian proses kerja BHEP UCS telah dimulai seawal tahun 2009 (penubuhan UCS). Sehingga kini terdapat sebanyak 81 prosedur proses dan kerja yang telah didokumenkan. Hampir kesemua prosedur proses dan kerja berkenaan telah ditambah baik dari masa ke semasa. **Bukti 1 (6.3) & Bukti 2 (6.3)**

Dalam memastikan proses kerja berkaitan dengan pembangunan dan pengurusan pelajar berjalan dengan lancar, melalui pendekatan strategi Model (PDCA) **Bukti 3 (6.3) Rajah 6.3.2**, BHEP UCS sentiasa membuat pemantauan dan pengukuran prestasi proses kerja. **Bukti 3 (6.3)**

Pelbagai kaedah digunakan dalam mengukur prestasi proses kerja di BHEP UCS. Antara kaedah-kaedah yang telah dilaksana dan digunakan adalah seperti berikut:

Mesyuarat-Mesyuarat Pengurusan Dalaman BHEP UCS

Pelbagai mesyuarat pengurusan dalaman BHEP UCS dijalankan dimana perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan pembangunan dan pengurusan pelajar dibincangkan dalam mencari jalan penyelesaian yang terbaik di dalam memberi perkhidmatan yang cemerlang. **Bukti 4 (6.3)**

Analisa Aduan dan Maklumbalas Pelanggan (AMP)

Aduan dan maklum balas pelanggan (AMP) terdiri daripada aduan, cadangan, pujian dan pertanyaan yang diterima daripada pelanggan berkaitan dengan sistem penyampaian perkhidmatan, pengurusan kualiti atau prasarana yang disediakan oleh UCS. Sumber AMP diperolehi melalui saluran Borang AMP, emel, surat, telefon, rangkaian media sosial dan lain-lain. Laporan AMP boleh dilihat pada **Bukti 5 (6.3)**.

Teras perkhidmatan unit/ bahagian HEP UCS

Pengukuran teras perkhidmatan BHEP UCS adalah bagi memantau pencapaian petunjuk prestasi utama BHEP UCS untuk penambahbaikan berterusan dalam pembangunan dan pengurusan pelajar. Pencapaian teras perkhidmatan yang berkaitan dengan bidang tumpuan boleh diperolehi daripada **Bukti 5 (6.3)**.

Penyebarluas Kepada Pelanggan melalui kepelbagaian sistem sokongan digital

BHEP UCS memastikan penyebarluas maklumat BHEPUCS kepada pelanggan melalui kepelbagaian platform sistem sokongan digital sepertimana berikut: **Bukti 3 (6.3)**

- Sistem sokongan yang digunakan di BHEP UCS
- Laman Web BHEP UCS

(<https://ucs.uitm.edu.my/index.php/component/sppagebuilder/?view=page&id=41>)

- Media sosial (facebook) (twitter)

Perkhidmatan Khidmat Nasihat dan Rujukan pada Bukti 3 (6.3) Audit Dalaman dan Luaran BHEP UCS

BHEP UCS telah melaksanakan kajian semula pengurusan dengan menggunakan hasil pengumpulan maklumat dan analisa data melalui pelaksanaan audit seperti Audit Dalam (12 Feb-16 Mac 2018 & 21-27 Julai 2020) dan Audit Luar (31 Oktober-24 November 2017).

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(6.3\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(6.3\).pdf](#)
3. [BUKTI 3 \(6.3\).pdf](#)
4. [BUKTI 4 \(6.3\).pdf](#)
5. [BUKTI 5 \(6.3\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Terdapat beberapa hasil yang memberi impak besar kepada kelestarian pencapaian proses pembangunan dan pengurusan pelajar melalui pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar, BHEP UCS.

Antara hasil bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar BHEP UCS yang diperolehi adalah:

Pembangunan Pelbagai Sistem Penyampaian Perkhidmatan dan Pemantauan Secara Digital

Sejajar dengan pelan strategik UiTM 2025 untuk menjadikan kampus UCS sebagai Kampus Digital menjelang tahun 2025 **Bukti 1 (6.4.1)**, pelbagai sistem penyampaian perkhidmatan dan pemantauan BHEP UCS secara digital telah dibangunkan bagi memenuhi keperluan pelanggan terutama yang melibatkan pelajar, kakitangan akademik dan pentadbiran. Pembangunan pelbagai sistem secara digital oleh BHEP UCS juga merupakan salah satu inovasi yang menjamin kelestarian pencapaian bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar BHEP UCS.

Di antara sistem penyampaian perkhidmatan BHEP UCS secara digital adalah sepertimana berikut: **Bukti 2 (6.4.1)**

- e-AORA (<https://ictkpa.uitm.edu.my/eaora/login.php>) – Dibangunkan oleh KPA UCS
- e-Merit (<https://ictkpa.uitm.edu.my/emerit/>) - Dibangunkan oleh KPA UCS
- e-Rekod (<https://ictkpa.uitm.edu.my/admin-BorangKolej/login.php>) - Dibangunkan oleh KPA UCS
- e-Kolej
- e-NR
- e- Sistem Counselling2U(C2U)
- Sitem SIMS
- iCRESS
- eRES
- Clinical Information Management System (CLiS)

Pencapaian prestasi perkhidmatan melebihi sasaran penetapan KPI

Pencapaian prestasi perkhidmatan melebihi sasaran penetapan petunjuk prestasi utama BHEP iaitu secara purata 90% pada tahun 2019 bagi Unit Sukan, Unit Kebudayaan dan Unit Kolej manakala prestasi pada tahun 2020 agak menurun disebabkan keterbatasan perkhidmatan kerana faktor Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) di seluruh negara. **Bukti 3 (6.4.1)**

Peningkatan tahap pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan UCS melalui kaji selidik pelanggan

Peningkatan tahap kepuasan hati pelanggan melalui kaji selidik pelanggan dapat dilihat iaitu purata sebanyak 79.65% pada tahun 2018 berbanding 89.42% pada tahun 2019. Namun menurun kepada 81% pada tahun 2020 disebabkan keterbatasan aktiviti kerana faktor PKP seluruh negara. **Bukti 4 (6.4.1)**

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan BHEP UCS dijalankan dimana model PDCA (perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan) digunakan untuk kajian semula pengurusan proses operasi Pembangunan dan Pengurusan Pelajar dalam mencari jalan penyelesaian yang terbaik di dalam memberi perkhidmatan yang lebih baik. **Bukti 5 (6.4.1)**

Penglibatan staf dan pelajar di dalam aktiviti/program peringkat dalaman/ UiTM/ antarabangsa

Pendedaan staf dan pelajar kepada aktiviti-aktiviti pembangunan sains dan kemahiran telah menjamin kelestarian pencapaian Pembangunan dan Pengurusan Pelajar sejajar dengan halatuju UCS 'Merakyatkan dan Mengindustrikan Penyelidikan". Antaranya ialah: **Bukti 4 (6.4.1)**

SENARAI BUKTI:

1. [BUKTI 1 \(6.4.1\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(6.4.1\).pdf](#)
3. [BUKTI 3 \(6.4.1\).pdf](#)
4. [BUKTI 4 \(6.4.1\).pdf](#)
5. [BUKTI 5 \(6.4.1\).pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Melalui Daftar Risiko BHEP UCS **Bukti 1 (6.4.2)**, kesemua unit di bawah pihak BHEP UCS telah mendaftar dan telah membuat **analisa pengurusan risiko** berkaitan dengan bidang tumpuan pembangunan dan pengurusan pelajar. Pihak BHEP UCS telah mengenalpasti risiko, mengenalpasti punca risiko, merancang kaedah kawalan risiko, merancang tindakan pencegahan serta melaksanakan tindakan pencegahan menangani risiko tersebut berdasarkan tahap impak risiko. **Bukti 1 (6.4.2) & Bukti 2 (6.4.2)** Analisa ini telah membantu BHEP UCS dalam usaha untuk mengurangkan impak risiko yang boleh menjejaskan pengurusan operasi pembangunan dan pengurusan pelajar

Berdasarkan risiko yang telah didaftarkan melalui Daftar Risiko Pusat Tanggungjawab di peringkat UCS **Bukti 3 (6.4.2)** pula, pihak BHEP telahpun mendaftarkan kategori risiko yang mempunyai tahap impak yang paling tinggi supaya pengawalan dan tindakan pencegahan dapat dipantau secara lebih dekat diperingkat jabatan supaya tidak menjejaskan pengurusan operasi bidang tumpuan secara keseluruhan.

Pengurusan risiko BHEP sentiasa dikemaskini dari masa ke semasa berdasarkan situasi terkini supaya risiko yang dikawal relevan dengan keadaan semasa.

Perlaksanaan analisa pengurusan risiko yang jitu telah membantu proses pengurusan dan pembangunan pelajar ditambahbaik dan diterjemahkan kepada warga UCS dalam memastikan UCS menjadi sebuah kampus ke arah “Merakyatkan dan Mengindustrikan Penyelidikan”.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(6.4.2\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(6.4.2\).pdf](#)
3. [BUKTI 3 \(6.4.2\).pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil penganalisaan tumpuan operasi dilaksanakan untuk tindakan penambahbaikan melalui:

Promosi Perkhidmatan BHEP UCS

Bidang tumpuan Pembangunan Dan Pengurusan Pelajar BHEP UCS disampaikan melalui pelbagai medium dan program-program berterusan oleh BHEP.

Antaranya ialah: **Bukti 1 (6.4.3)**

- Portal BHEP UCS
- Penggunaan media sosial (Facebook) (<https://www.facebook.com/kolejasuarinaitm>) (<https://www.facebook.com/unikebpalam/>) (<https://en-gb.facebook.com/pg/Unit-Sukan-UCS>)
- Program *Paperless & Digitalization*
- Siri Jelajah Minda Sihat

Pengurusan Risiko

Melalui Daftar Risiko BHEP UCS, pihak BHEP UCS dapat menjalankan analisa berkaitan dengan sebab dan akibat dalam menjadikan proses pembangunan dan pengurusan pelajar ditambahbaik dan proses ini diterjemahkan kepada warga UCS. **Bukti 2 (6.4.3) & Bukti 3 (6.4.3)**

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(6.4.3\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(6.4.3\).pdf](#)
3. [BUKTI 3 \(6.4.3\).pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Penambahbaikan berterusan dan inovasi proses operasi bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan Pelajar BHEP UCS adalah melalui pelaksanaan amalan pembudayaan 8S, Piagam Pelanggan, amalan Budaya Perdana, Nilai & Etika, ESI dan iDART yang telah diperkasa dikalangan keseluruhan PTJ UCS secara amnya dan di dalam unit-unit dalaman BHEP UCS secara khususnya. **Bukti 1 (6.5)**

Pelaksanaan amalan dan pembudayaan ini juga adalah selari diperingkat UiTM dalam memastikan kelancaran penambahbaikan berterusan proses operasi BHEP UCS. **Bukti 2 (6.5)**

Diperingkat Malaysia pula, pelaksanaan amalan dan pembudayaan untuk penambahbaikan berterusan ini adalah mengikut polisi/ prosedur/ garis panduan berikut: **Bukti 3 (6.5)**

- Falsafah Pendidikan Negara 1998
- Dasar Kebudayaan Kebangsaan 1971
- Dasar Sukan Negara 1988 (Pindaan 2009)

Kesan amalan dan pembudayaan yang berkesan yang telah dilaksanakan oleh pihak BHEP UCS antara lain boleh dilihat dengan penyertaan pelajar mewakili Malaysia di Sukan SEA 2019 dan perwakilan pelajar di pertandingan *IDO World Showdance Championship Reisa Germany*, penglibatan staf UCS di dalam UiTM FC dan statistik kemenangan Karnival Sukan Mahasiswa UCS yang sentiasa di tahap cemerlang setiap tahun. **Bukti 4 (6.5)**

Justeru, ini telah membuktikan BHEP UCS sentiasa komited dalam memastikan penambahbaikan berterusan operasi bidang tumpuan Pembangunan dan Pengurusan pelajar dapat dilaksanakan dengan jayanya.

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1 \(6.5\).pdf](#)
2. [BUKTI 2 \(6.5\).pdf](#)
3. [BUKTI 3 \(6.5\).pdf](#)
4. [BUKTI 4 \(6.5\).pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

HASIL DARI TUMPUAN SUMBER MANUSIA : PENGLIBATAN DAN PENCAPAIAN PELAJAR DALAM BIDANG SUKAN

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengurusan UCS sentiasa komited dan proaktif di dalam memastikan pencapaian agenda universiti dan sentiasa menyokong setiap strategi dan halatuju universiti. Penglibatan pelajar dalam bidang sukan telah memberi peluang untuk UCS mencungkil dan menggilap bakat dan potensi pelajar. Oleh itu, BHEP UCS telah menyokong dan membantu UiTM agar bakat pelajar dapat dicungkil dengan potensi pelajar berada pada tahap tertinggi bukan sahaja di peringkat negara malah ke peringkat antarabangsa. Ianya telahpun dapat diterjemahkan oleh BHEP UCS melalui penglibatan dan pencapaian cemerlang pelajar di peringkat kebangsaan dan antarabangsa.

Unit Sukan merupakan salah satu unit di BHEP UCS, telah memainkan peranan yang besar dalam pembangunan pelajar, justeru sangat menggalakkan pelajar UCS supaya terlibat di dalam sukan melalui penganjuran dan penglibatan pelajar dalam aktiviti-aktiviti yang mengfokuskan kepada perkembangan sukan dan khidmat masyarakat. Unit Sukan berperanan penting sebagai penggerak untuk merancang, menyelaras dan melaksanakan kegiatan sukan untuk pelajar dan staf universiti. Ini bertujuan untuk mewujudkan dan mengekalkan kecergasan fizikal pelajar ke tahap yang tinggi, selain dapat membentuk sahsiah dan personaliti cemerlang mahasiswa. Melalui program serta aktiviti sukan dan rekreasi yang dirancang, Unit Sukan turut berperanan untuk meningkatkan imej universiti melalui pencapaian cemerlang dalam bidang sukan di pelbagai peringkat Universiti dan antarabangsa.

Unit sukan beroperasi dengan misi dan visi berikut:

Misi: Menjadikan UiTM Cawangan Selangor sebuah kampus yang mempunyai budaya sukan yang mantap dan sebagai agen pemangkin perubahan yang efektif dalam membina masyarakat bersukan, sihat dan progresif.

Visi: Menyediakan prasarana yang berkualiti dalam membantu perkembangan dan pembangunan sukan dengan mengamalkan pendekatan sains, teknologi dan kemudahan sukan yang bertaraf antarabangsa.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [UCS HASIL 1 \(7.1.2 TAHAP\(Level\)\).pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [UCS HASIL 1 \(7.1.3 TREN \(Trend\)\).pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [UCS HASIL 1 \(7.1.4 PERBANDINGAN TANDA ARAS \(Comparison Benchmark\)\).pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [UCS HASIL 1 \(7.1.5 KEPENTINGAN \(Importance\)\).pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

HASIL DARI TUMPUAN SUMBER MANUSIA : PENGLIBATAN DAN PENCAPAIAN PELAJAR DALAM AKTIVITI KEBUDAYAAN

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Aktiviti kesenian dan kebudayaan memainkan peranan penting di dalam membentuk sahsiah dan jati diri mahasiswa. Ianya dapat memupuk sikap dan toleransi yang tinggi dikalangan para pelajar melalui pendedahan kepada kepelbagaian budaya. Unit Kebudayaan telah mula beroperasi di bawah penyelarasan Penolong Pegawai Kebudayaan di BHEP, UCS. Fungsi unit ini adalah untuk memberi perkhidmatan kepada seluruh warga UCS dalam aktiviti atau program yang berkaitan dengan kebudayaan. Justeru itu, Unit Kebudayaan bertanggungjawab dalam merancang dan melaksanakan aktiviti kesenian dan kebudayaan serta menyediakan peralatan dan kemudahan kepada warga UCS untuk program berkaitan kebudayaan.

VISI - Menjadi unit pengurusan aktiviti kebudayaan yang kreatif, inovatif dan berdaya saing sekaligus mampu mempertingkatkan kecemerlangan dalam pencapaian ke arah pembangunan dan pengembangan seni budaya

MISI - Memberi perkhidmatan yang berkualiti dalam mempertingkatkan keilmuan dan kemahiran para pelajar dalam bidang seni warisan dan budaya agar dapat dipelihara sehingga ke generasi yang akan datang

Berikut merupakan Objektif Unit Kebudayaan, UCS:

- Mencungkil bakat serta kebolehan warga kampus dalam bidang kesenian dan kebudayaan
- Melahirkan mahasiswa yang berdaya saing, inovatif dan kreatif ke arah mencapai matlamat wawasan negara
- Memberi pendedahan kepada warga kampus berkaitan kesenian dan kebudayaan dalam memelihara seni warisan dan budaya negara
- Menyediakan persembahan kebudayaan yang berkualiti dan inovatif serta memenuhi kehendak pelanggan di samping menyokong dasar pembangunan negara

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [UCS HASIL 2 \(7.2.2 TAHAP \(Level\)\).pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [UCS HASIL 2 \(7.2.3 TREN \(Trend\)\).pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [UCS HASIL 2 \(7.2.4 PERBANDINGAN TANDA ARAS \(Comparison Benchmark\)\).pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [UCS HASIL 2 \(7.2.5 KEPENTINGAN \(Importance\)\).pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

HASIL DARI OPERASI : KECEMERLANGAN OPERASI PENGURUSAN KOLEJ DALAM PENGURUSAN PELANGGAN

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Keberkesanan operasi Unit Pengurusan Kolej (UPK) adalah antara sasaran utama BHEP UCS bagi menyokong pembangunan pelajar, selari dengan bidang tumpuan. Antara peranan dan operasi utama UPK adalah untuk menyelaraskan permohonan pelajar yang ingin mendapatkan tempat tinggal di kolej-kolej kediaman UCS dan menyelaraskan segala pembelian serta naiktaraf kolej bagi memberi kemudahan kepada pelajar dan kakitangan kolej kediaman. Justeru, UPK sentiasa meneroka inisiatif baru bagi meningkatkan keberkesanan operasi. Ini dapat dibuktikan dengan penglibatan aktif staf UCS di dalam Kumpulan KIK dan aktiviti berkaitan kualiti dan inovasi. Terdapat inovasi yang telah mendapat pengiktirafan diperingkat UiTM.

Beberapa kaedah sistem elektronik telah diaplikasi di dalam penyampaian perkhidmatan supaya dapat memberikan kemudahan kepada pelajar dan kakitangan kolej kediaman, seterusnya menyokong aktiviti pembangunan pelajar. Ini termasuklah e-insentif, e-kolej, e-rayuan, e-rekod dan e-merit.

Pelanggan adalah salah satu pemegang taruh yang paling penting di dalam sesebuah organisasi. Bagi memastikan kepuasan hati pelanggan terhadap operasi di BHEP, satu Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP) dibuat sekali untuk setiap tahun manakala Aduan Maklum Balas Pelanggan (AMP) telah dijalankan sepanjang tahun dan dianalisa. Laporan KKP dan AMP telah dibentangkan pada setiap tahun di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). KKP telah dijalankan melalui borang kaji selidik dalam talian yang dibuat pada 20 November sehingga 31 Disember 2019 melalui pautan <https://goo.gl/forms/ija3RvVFJHseNWrn2>. Edaran borang secara manual juga telah dilakukan bagi mencapai jumlah responden yang ditetapkan.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [UCS HASIL 3 \(7.3.2 TAHAP\(Level\)\).pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [UCS HASIL 3 \(7.3.3 TREN \(Trend\)\).pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [UCS HASIL 3 \(7.3.4 PERBANDINGAN TANDA ARAS \(Comparison Benchmark\)\).pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [UCS HASIL 3 \(7.3.5 KEPENTINGAN \(Importance\) \).pdf](#)