

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْحِ الْمَنَارِ
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2021

BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

KETUA PTJ :

MOHD SAZILI BIN SHAHIBI

KETUA UNIT KUALITI :

PENYELARAS :

ARMYN FAHMY BIN MOHD FAHMY

PENULIS :

1. AHZADI BIN MOHD IDRIS
2. MUS ROHAIZI AYU BINTI MUSTAPAR KAMAL
3. ELTIS NAZAR BINTI ABD AZIZ
4. IKHWANA BINTI MISNAN
5. MARSHITA BINTI MD ISA
6. NOR FADZILAH BINTI AHMAD
7. AMIZAR @ FADZILAH BIN HJ MOHD AMIN

8. FARIDAH BINTI SHAFIAN SAURI
9. MUHD NAZRI MICHAEL BIN NASARULA
10. FATKHIAH BINTI ADNAN
11. MUHAMMAD SHAH BIN B.ALI
12. KAMARUL AINI BIN HASSAN BASRI
13. ROSLINDA BINTI MOHD SUBBIAN
14. NORAIZAH BINTI ABU SAMAH
15. RAHMAN NAIM BIN MAT ALI
16. WAN MOHD RAFI BIN WAN RANI
17. AHMAD TARMIZY BIN MOHAMMED
18. ROSDI BIN ALI
19. WAN NORAINI BINTI WAN YUSOFF
20. SHAHRIL AIZAT BIN YUSOP
21. ZURAEDA BINTI IBRAHIM

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) Universiti Teknologi MARA (UiTM) adalah sebuah bahagian yang berperanan membangun dan menggilap bakat pelajar UiTM untuk kepimpinan masa hadapan. Sehingga kini, BHEP menguruskan hampir 170,000 orang pelajar di 35 buah kampus dan 25 buah fakulti seluruh sistem; BHEP UiTM mempunyai struktur tadbir urus yang sangat komprehensif dan mantap. Seiring dengan tuntutan pemegang taruh; operasi BHEP terbahagi kepada dua cabang utama; iaitu Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar; dan Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar. Untuk menjayakan visi, misi dan objektif BHEP, dan memastikan agenda utama BHEP direalisasikan, kepimpinan BHEP diterajui oleh oleh seorang Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar) dengan dibantu oleh 10 orang Pengarah dan Ketua Pusat/Unit, 7 orang Pengetua dan seorang Timbalan Pendaftar Kanan; dan 332 warga kerja. BHEP induk turut dibantu dan disokong oleh 13 orang Timbalan Rektor (HEP) di kampus-kampus cawangan. Untuk menggerakkan agenda kepimpinan dalam kalangan pelajar, 12 orang Koordinator Kepimpinan Pelajar menjalankan pelbagai aktiviti berkaitan pemantapan kepimpinan pelajar di kampus-kampus cawangan. Di peringkat fakulti, BHEP diketuai oleh 25 orang Timbalan Dekan (HEP) (**Rujuk Gambar 1, Gambar 2 dan Gambar 3**). Untuk menyelaras jentera BHEP di seluruh sistem UiTM; struktur utama pentadbiran BHEP di kampus induk dilengkapi dengan 3 Pejabat, 7 Pusat, 8 kolej kediaman dan 7 Unit (**rujuk Gambar 4**).

Pendekatan secara inklusif dan holistik diberikan keutamaan oleh kepimpinan kanan BHEP bagi menggerakkan inisiatif yang telah dirancang. Kepimpinan Kanan BHEP merujuk kepada Falsafah Pendidikan Negara; Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi); Pelan Strategik Pendidikan Tinggi Negara 2020; Falsafah, Misi, Visi dan Objektif UiTM; dan Pelan Strategik UiTM 2025; sebagai asas, teras dan penentuan Objektif Kualiti BHEP dan juga digunakan sebagai panduan Perancangan Strategik BHEP (PS-BHEP) 2016-2020 dan PS-BHEP 2020 – 2025. Rujukan-rujukan asas ini sangat penting bagi memastikan segala perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan berterusan dan keseluruhan dua agenda utama BHEP memenuhi halatuju berkaitan penyampaian perkhidmatan berkualiti BHEP di peringkat negara amnya, dan UiTM khususnya.

Hasil dari perancangan dan pelan tindakan yang komprehensif ini membantu BHEP membuat refleksi jabatan dan memantau kualiti penyampaian perkhidmatan BHEP. Setiap aktiviti sentiasa dipantau agar memenuhi piawaian Sistem Pengurusan Kualiti BHEP yang berteraskan ISO 9001:2015 (**Rujuk <https://hep.uitm.edu.my/main/index.php/kualiti>**); memenuhi petunjuk pretasi yang ditentukan oleh Bahagian Transformasi UiTM; dan lain-lain pemegang taruh. Kepimpinan BHEP telah menubuhkan beberapa jawatankuasa untuk memantau, menilai dan menambahbaik sistem pengurusan kualiti di BHEP. Jawatankuasa yang dibentuk melakukan pemantauan secara berterusan bagi memastikan proses-proses bidang utama BHEP berjalan dengan baik. Komitmen berterusan oleh Kepimpinan Kanan BHEP; Jawatankuasa Kualiti, Jawatankuasa ISO, Jawatankuasa Audit Dalam BHEP; dan lawatan audit oleh Lloyd's Register Malaysia, untuk setiap aktiviti yang tidak mencapai sasaran, tindakan penambahbaikan akan segera dilakukan. Secara keseluruhannya, BHEP sentiasa mencapai sasaran yang ditentukan (**Rujuk Bahagian 7**), dan setiap proses penambahbaikan dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan. Berikutan Pandemik Covid-19 yang melanda negara pada awal tahun 2020; segala perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan disesuaikan dengan tuntutan semasa agar penyampaian perkhidmatan BHEP terus relevan dan memenuhi piawaian pemegang taruh.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan kanan BHEP sentiasa komited dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkaitan dengan dua bidang utama; iaitu Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar; dan Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar adalah yang terbaik. Bagi memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan memenuhi piawaian pemegang taruh, “ *We Care We Help*”, #KamiAda, dan #FutureProofLeaders” dijadikan slogan utama BHEP. Tiga slogan ini adalah untuk memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah menyeluruh dan seiring dengan tuntutan dan cabaran semasa. Bagi menggerakkan bidang tumpuan, setiap jabatan diletakkan di bawah satu slogan seperti tertera di **Jadual 1 : Penetapan Slogan dan Jabatan**.

Kepimpinan kanan BHEP sentiasa proaktif dalam menggerak dan memastikan perancangan strategik BHEP yang selari dengan Perancangan Strategik UiTM mampu memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan dan mendapat pengiktirafan dari dalam negara dan antarabangsa. TNCHPEP dan pengurusan kanan BHEP sentiasa mengadakan mesyuarat berkala bersama pemegang taruh agar dapat mengkaji pencapaian semasa, membuat perbandingan dengan pencapaian terdahulu, melihat peluang penambahbaikan dan merancang untuk memantapkan penyampaian perkhidmatan (**Rujuk Jadual 2: Senarai Mesyuarat Peringkat UiTM dan Peringkat BHEP**). Bagi memastikan pematuhan kepada proses-proses yang telah ditetapkan, BHEP akan diaudit secara berkala oleh *Lloyd’s Register Malaysia* (dilantik oleh penguasaan atasan BHEP), perlu sentiasa memastikan sistem tadbir urusnya mematuhi garis panduan seperti manual prosedur kerja. Pengarah dan Ketua Jabatan juga terlibat dengan beberapa mesyuarat penting di peringkat kebangsaan yang mana input dan penambahbaikan yang diperolehi dari mesyuarat dibawa ke BHEP agar BHEP UiTM setara atau lebih baik dari institusi lain (**Rujuk Jadual 3: Senarai Wakil Pengurusan Kanan BHEP di peringkat Kebangsaan**). Senarai Kaedah Tadbir Urus dan Pelaksanaan yang jelas seperti **Jadual 4 (Jadual 4: Senarai Kaedah Tadbir Urus dan Pelaksanaan)** membantu warga kerja BHEP untuk turut sama memahami, menghayati dan melaksanakan tanggungjawab mereka dengan tuntas dan pantas, tanpa menjejaskan kualiti perkhidmatan. Demi merealisasikan perancangan BHEP terdapat pelbagai projek dan aktiviti yang telah diluluskan pelaksanaannya (**Rujuk Bahagian 2**). Kepimpinan kanan BHEP percaya dan yakin bahawa setiap warga kerjanya akan memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada semua pemegang taruhnya. Terdapat kuasa-kuasa tertentu diturunkan kepada Penyelaras, atau Jawatankuasa tertentu agar setiap pelaksanaan penyampaian perkhidmatan berjalan lancar, mengikut jadual dan tiada isu birokrasi. Jawatankuasa yang ditubuhkan oleh BHEP adalah seperti di tunjukkan pada **Jadual 5 (Jadual 5: Senarai Jawatankuasa Dan Peranan)**.

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual 1 Penetapan Slogan dan Jabatan.pdf](#)
2. [Jadual 2 Senarai Mesyuarat Peringkat UiTM dan Peringkat BHEP.pdf](#)
3. [Jadual 3 Senarai Wakil Pengurusan Kanan BHEP di peringkat Kebangsaan.pdf](#)
4. [Jadual 4 Senarai Kaedah Tadbir Urus dan Pelaksanaan.pdf](#)
5. [Jadual 5 Senarai Jawatankuasa Dan Peranan.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan kanan BHEP sangat komited dalam merealisasikan objektif strategik yang dirancang dan telah menetapkan tahun 2019 - 2020 sebagai tahun bagi memantapkan kepimpinan dan kemudahan pelajar; dan tahun 2020 – 2025 sebagai tahun melestari sistem penyampaian perkhidmatan merangkumi pemeraksanaan bakat, potensi dan nilai pelajar. Fokus utama penyampaian perkhidmatan BHEP terarah kepada “Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar” dan “Pembangunan & Kepimpinan”. Pelbagai pendekatan yang sistematik berpaksikan tiga slogan *We Care We Help*, #KamiAda, dan #FutureProofLeaders” membantu BHEP fokus dalam memastikan inisiatif penyampaian perkhidmatan pelajar dapat dilaksanakan dengan berkesan, pantas dan tuntas tanpa menjejaskan kualiti. Berikutan penularan wabak Pandemik Covid-19; setiap jabatan terus kekal melaksanakan amanah dan tanggungjawab; sentiasa berusaha agar segala sasaran utama yang telah dirancang tetap dicapai. Namun demikian, beberapa pelaksanaan telah diubahsuai agar dapat mengurangkan risiko-risiko berkaitan manusia dan jangkitan. Selain dari memperkasakan struktur tadbir urus; beberapa penambahbaikan dan inovasi dilaksanakan agar selari dengan transformasi tadbir urus UiTM (**Rujuk Jadual 6: Senarai Inovasi dalam Penyampaian Perkhidmatan**). Inovasi setiap jabatan di BHEP ini sejajar dengan prinsip kepimpinan kanan yang sentiasa menggalakkan cetusan idea baharu untuk tujuan penambahbaikan ke atas sistem pengurusan perkhidmatan BHEP. Selari dengan nilai “Sinergi” yang ditetapkan oleh Pelan Strategik UiTM 2025; Kepimpinan Kanan BHEP sentiasa berkerjasama dengan pelbagai pihak, dalam dan luar UiTM untuk merealisasikan objektif strategi yang dirancang. Selain dari kerjasama yang dijalinan dengan jabatan-jabatan dalaman UiTM seperti Bahagian Hal Ehwal Akademik dan Pengantarabangsa, dan Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur, lantikan yang diterima di peringkat kebangsaan membantu BHEP memperkembangkan lagi pelaksanaan tanggungjawab. BHEP juga berkerjasama dengan Kerajaan Negeri, badan-badan bukan kerajaan, dan pertubuhan sukarelawan. Pelan tindakan dan pemantauan secara sistematik dan berterusan juga dilaksanakan melalui mekanisme seperti mesyuarat serta penubuhan jawatankuasa. Terdapat beberapa tugas dan tanggungjawab BHEP yang dirancang di peringkat induk, namun melibatkan kerjasama penuh dari pihak fakulti serta kampus cawangan. Ini amat penting dalam memastikan pelaksanaan tanggungjawab merangkumi keseluruhan warga kerja BHEP dan pelajar-pelajar UiTM seluruh sistem. Usaha ini juga penting untuk memastikan pelaksanaan tidak bercanggah dengan peraturan, undang-undang serta arahan-arahan semasa pihak yang berkepentingan. Terdapat usahasama dengan Kementerian, syarikat-syarikat multinasional, dan syarikat berkaitan kerajaan dalam mendepani krisis dan sewaktu diperlukan agar kebajikan pelajar terjamin. Bagi memastikan setiap inisiatif dapat dilaksanakan dengan jayanya, BHEP menyebarkan maklumat dengan cara efektif dan berkesan kepada pihak-pihak berkepentingan. Antara medium komunikasi yang digunakan oleh pihak kepimpinan BHEP adalah sesi perjumpaan TNC HEP bersama ahli Majlis Eksekutif BHEP, mesyuarat TNC HEP bersama Timbalan Rektor HEP, mesyuarat TNC HEP bersama Timbalan Dekan HEP serta mesyuarat perjumpaan berkala bersama warga kerja BHEP. Edaran pekeliling-pekeliling turut membantu BHEP menyebarkan maklumat penting kepada pemegang taruh. Media elektronik, media massa; serta WhatsApp turut digunakan sekerap mungkin agar tiada maklumat penting yang tercicir dari mana-mana pihak yang berkepentingan, terutamanya sewaktu pandemik Covid-19.

SENARAI BUKTI :

1. [Kriteria 1 Ringkasan Eksekutif Gambar 1 - 4.pdf](#)
2. [Jadual 6 Senarai Inovasi dalam Penyampaian Perkhidmatan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan adalah perlu agar proses membuat dasar, pelaksanaan tanggungjawab, proses membuat keputusan dan hasil yang diperolehi dapat memberi impak yang positif kepada semua pemegang taruh; dan segala ketidakpatuhan piawaian dapat ditambahbaik dengan kadar segera. Di BHEP; pemantauan secara formal dan berkala dilaksanakan secara bersepadu oleh Jawatankuasa Kualiti BHEP, Jawatankuasa Audit Dalam BHEP, dan Jawatankuasa ISO BHEP. Kepimpinan Kanan BHEP dan semua jawatankuasa ini berganding bahu untuk memantapkan proses penyampaian perkhidmatan kepada pelajar sambal mengekalkan pengiktirafan melalui persijilan ISO 9001:2015 yang diperolehi dari Lloyd's Register Malaysia pada Julai 2018. Sistem Pengurusan Kualiti berasaskan Persijilan ISO 9001:2015 menjadi medium pengukuran yang penting bagi mengukur tahap kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan pada peringkat antarabangsa.

Kepimpinan kanan di BHEP sentiasa memastikan keputusan dan tindakan yang dibuat berkaitan pemantapan kualiti penyampaian perkhidmatan adalah mengikut dasar serta peraturan yang telah ditetapkan. **Rajah 1** menunjukkan sistem kepimpinan di dalam proses kawalan kualiti perkhidmatan di BHEP. BHEP mengambil pendekatan membuat keputusan melalui mesyuarat bagi memastikan penglibatan semua diambil kira dalam setiap aspek serta keperluan. **Jadual 7** menyenaraikan Jawatankuasa dan tindakan yang berkaitan dengan pemantapan kualiti BHEP.

Kepimpinan Kanan BHEP juga mengiktiraf sumbangan pelajar melalui barisan pemimpin pelajar dalam proses membuat keputusan. Hubungan baik, penglibatan dan cadangan mereka merupakan elemen penting dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang diberikan sejajar dengan kehendak serta keperluan semasa pelajar. Input ini juga sangat membantu BHEP dalam proses penambahbaikan perkhidmatan. **Keterangkuman pelajar dibuktikan dengan penglibatan pelajar dalam perkara-perkara yang disenaraikan di Jadual 8.**

Seiring dengan penggunaan mekanisme penyebaran maklumat kepada pihak-pihak berkepentingan melalui penggunaan media sosial; penerimaan dan pemantauan maklumbalas dari semua pemegang taruh turut menggunakan platform seperti whatsapp, facebook, Instagram, twitter dan email .

Sewaktu awal penularan Pandemik Covid-19; terdapat 2 soal-selidik yang dilaksanakan oleh TNC HEP bersama jawatankuasa adhoc (**Soal-selidik Kepuasan Hati Pelajar atas Bantuan Perkhidmatan dan Kemudahan yang diterima dari UiTM sewaktu Perintah Kawalan Pergerakan**) dan soal-selidik yang dijalankan oleh Pusat Kerjaya dan Kaunseling (**Tinjauan Emosi Pelajar UiTM Semasa Perintah Kawalan Pergerakan**). Hasil dari analisa soal-selidik, dibentangkan kepada ahli Mesyuarat Eksekutif UiTM untuk tujuan melaksanakan tindakan yang selari dengan keadaan dan tuntutan semasa..

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual 7 Jawatankuasa dan tindakan yang berkaitan dengan pemantapan kualiti BHEP.pdf](#)
2. [Jadual 8 Keterangkuman pelajar.pdf](#)
3. [Rajah 1 Sistem Kepimpinan dalam Proses Kawalan Perkhidmatan di BHEP.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Selaras dengan hasrat BHEP untuk bijak dan tuntas dalam menyampaikan perkhidmatan, BHEP perlu sentiasa proaktif dan dinamik dalam memastikan arahan pihak atasan dipatuhi, tuntutan pemegang taruh disantuni dan segala tugas yang dilaksanakan adalah selari dengan amanah dan kepercayaan yang diberi selain dari merealisasikan perancangan strategik dan taktikal BHEP. Walaubagaimanapun, segala perancangan, proses kerja dan hasil dari setiap tindakan perlu sentiasa dipantau tahap risiko pelaksanaannya.

Kepimpinan Kanan BHEP sentiasa peka dalam mengenalpasti cabaran dan risiko yang mungkin dihadapi dalam proses pemeraksanaan penyampaian perkhidmatan. Buku Daftar Risiko BHEP dikawalselia dan dikemaskini oleh Timbalan Pengarah (Pentadbiran dan Operasi) dan Jawatankuasa Pengurusan Risiko BHEP (**Rujuk:** <https://hep.uitm.edu.my/main/index.php/kualiti>). Kepimpinan kanan BHEP merujuk kepada prosedur pengurusan operasi yang komprehensif agar tindakan pengurusan risiko dilaksanakan dengan teratur, lancar dan berkesan. Empat (4) tumpuan utama menjadi asas penilaian risiko iaitu manusia, sistem, peralatan dan kemudaratan fizikal. Penyelaras Pengurusan Risiko BHEP yang dilantik akan mengadakan perbincangan dengan pihak pengurusan, kemaskini pendaftaran risiko jabatan, membuat analisa pengurusan risiko, menghantar laporan ke urusetia ISO, membenteng laporan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), menghantar laporan risiko ke Unit Pengurusan Risiko UiTM dan menyemak keberkesanan langkah-langkah penambahbaikan setiap jabatan/unit.

Berikutan penularan wabak Pandemik Covid-19; setiap jabatan juga mengemaskini risiko berkaitan agar pelaksanaan aktiviti tidak menjejaskan sasaran dan dilaksanakan dengan risiko yang rendah. Antara maklumat pengurusan risiko yang terkini adalah seperti di dalam **Jadual 9 (Jadual 9: Senarai Risiko dan Pelan Tindakan)**

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 9 Senarai Risiko dan Pelan Tindakan.pdf](#)

1.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Bagi memastikan sasaran penyampaian perkhidmatan BHEP tercapai; Kepimpinan Kanan BHEP secara berkala akan mengadakan mesyuarat dan sesi perjumpaan dengan setiap pemegang taruh seperti Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan, Mesyuarat TNC HEP bersama ahli Majlis Eksekutif BHEP, Mesyuarat TNC HEP bersama Timbalan Rektor HEP, Mesyuarat TNC HEP bersama Timbalan Dekan HEP; perjumpaan berkala bersama warga kerja BHEP, mesyuarat bersama Jawatankuasa Kualiti, Jawatankuasa Audit Dalam, Jawatankuasa ISO; Mesyuarat TNC HEP bersama Pengetua Kolej dan Non-residen; perjumpaan formal dan tidak formal bersama barisan pemimpin pelajar dan Mesyuarat Kepimpinan Kanan BHEP bersama wakil Bahagian Transformasi UiTM. Penglibatan Wakil Pengurusan Kanan BHEP di mesyuarat-mesyuarat peringkat Kebangsaan juga secara tidak langsung membantu BHEP mengkaji semua pelaksanaan aktiviti berkaitan penyampaian perkhidmatannya. Setiap aktiviti yang tidak mencapai sasaran atau tersasar dari objektif yang ditentukan akan segera diambil tindakan penambahbaikan. Antara hasil dari maklumbalas yang diterima, dan sikap peka Kepimpinan Kanan BHEP; terdapat lebih dari 20 inovasi dibangunkan seperti yang disenaraikan di **Jadual 6**. Antara inovasi BHEP yang memberi impak signifikan di peringkat kebangsaan adalah:

1. **Sistem Saring C19: Pemakluman status risiko COVID-19:** dibangunkan oleh Univeristi Teknologi MARA atas inisiatif Pusat Kesihatan UiTM dengan kerjasama Pejabat Pendaftar dan Unit Komunikasi dan Teknologi Maklumat UiTM untuk membantu menangani penularan wabak COVID-19 di UiTM
2. **NRHome- Portal Rumah Sewa NR:** Program pembangunan pelajar di kolej kediaman secara online telah membuka ruang tanpa sempadan kpd semua pelajar tanpa di batasi oleh territorial kolej kediaman atau NR;
3. **Sistem Counselling2U:** Sistem sokongan yang diwujudkan oleh Pusat Kerjaya dan Kaunseling telah menstabilkan emosi pelajar dan memberi impak kepada pengurusan akademik pelajar (BHEA)/Fakulti/ibubapa);
4. **Standard Prosedur Operasi (SOP):** disediakan bagi membantu pelbagai pihak, dan BHEA dalam merancang kemasukan pelajar
5. **Webinar/Kursus dalam talian:** memperkasakan bakat, potensi dan nilai pelajar; tidak terhad kepada pelajar UiTM;
6. **Penambahbaikan Laman WEB BHEP:** membantu dan memberi manfaat kepada semua pemegang taruh untuk capaian maklumat berkenaan perkhidmatan, bahagian dan pegawai BHEP

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 6 Senarai Inovasi dalam Penyampaian Perkhidmatan.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan kanan BHEP sentiasa proaktif dalam menggerak dan memastikan perancangan strategik BHEP yang selari dengan Perancangan Strategik UiTM mampu memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan dan mendapat pengiktirafan dari dalam negara dan antarabangsa. Selari dengan sasaran dan 3 slogan utama iaitu “ *We Care We Help*”, #KamiAda, dan #FutureProofLeaders”; penyampaian perkhidmatan perlu memenuhi piawaian pemegang taruh. Bagi menggerakkan bidang tumpuan, TNC HEP dan pengurusan kanan BHEP sentiasa bekerjasama dengan pelbagai pihak.

Di peringkat UiTM, BHEP bekerjasama dengan semua jabatan seperti Bahagian Hal Ehwal Akademik, Pejabat Alumni, Komuniti dan Jaringan Industri, Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur, Pejabat Pendaftar, Unit Komunikasi dan Teknologi Maklumat. Kerjasama BHEP dengan pihak luar termasuk berurusan dengan Kementerian Pengajian Tinggi, Kementerian Belia dan Sukan, Kementerian Perpaduan Negara, Kerajaan Persekutuan dan negeri; Jawatankuasa-jawatankuasa penting di peringkat kebangsaan; Pertubuhan Bukan Kerajaan, Syarikat-syarikat Multinasional seperti Malaysia Airlines dan YTL Foundation, UiTM Alumni Business Network dan orang perseorangan. Bukti kerjasama ini dibukukan dalam buku BHEP yang masih dalam proses penerbitan iaitu Buku Pengurusan Covid-19: Pengalaman HEP Mendepani Krisis dan Buku COVID-19: #KitaJagaKita: Pengurusan Kebajikan dan Keselamatan Pelajar UiTM

BHEP yakin pandangan dan cadangan, serta kerjasama yang ditawarkan oleh semua pemegang taruh aka memberi impak yang positif kepada kejayaan penyampaian perkhidmatannya. Berikutan penularan wabak Pandemik Covid-19 di Malaysia, pendekatan BHEP lebih bersifat mesra pelajar dan pemegang taruh.

Kualiti penyampaian perkhidmatan BHEP sentiasa diiktiraf dan dirujuk oleh pelbagai pihak dari dalam mahupun luar UiTM. Terdapat 9 lawatan penendarasan yang diterima dari pelbagai agensi, dijalankan samada secara fizikal mahupun dalam talian. (Rujuk **Jadual 10: Senarai Lawatan Penendarasan Pihak Luar di BHEP**)

Kesimpulannya, Kepimpinan Kanan BHEP sentiasa berusaha untuk mengemudi BHEP dengan sebaik mungkin demi untuk menjadikan UiTM sebuah universiti unggul bertaraf global. Usaha-usaha seluruh warga BHEP akan terus diperkasakan dalam membantu UiTM untuk menghasilkan graduan yang cemerlang, bertaraf antarabangsa yang akan dirujuk dan diiktiraf oleh pelbagai pihak; lebih berkualiti dalam segala aspek.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 10 Senarai Lawatan Penendarasan Pihak Luar di BHEP.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam usaha memastikan Perancangan Strategik BHEP komprehensif, mantap dan realistik, beberapa siri perbincangan dan bengkel pementapan PS-BHEP telah diadakan dengan melibatkan Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar); Pengarah dan Ketua Pusat/Unit, Pengetua Kolej Kediaman; Timbalan Pendaftar Kanan; Penolong-penolong Pendaftar; Timbalan-timbalan Rektor (HEP); dan Timbalan-timbalan Dekan (HEP) serta turut disokong oleh semua ketua-ketua unit dari fakulti dan kampus cawangan.. Input dan maklumbalas dari pemegang taruh juga diambilkira dalam menentukan halatuju BHEP.

Secara dasarnya, Perancangan Strategik Bahagian Hal Ehwal Pelajar UiTM dirangka berdasarkan Falsafah Pendidikan Negara; Rancangan Malaysia ke-11, Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi); Pelan Strategik Pendidikan Tinggi Negara 2020; Falsafah, Misi, Visi dan Objektif UiTM; dan Pelan Strategik UiTM 2025.

Dokumen-dokumen ini penting untuk menyokong dua fungsi utama BHEP; iaitu Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar; dan Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar seperti **Rajah 2.1 di bawah; Jadual 2.1 dan Jadual 2.2** di lampiran (**Jadual 2.1: Pemetaan Objektif Strategik Dengan Fokus Utama Bidang Tumpuan; Jadual 2.2: Kerangka Pembangunan Pelajar Bahagian Hal Ehwal Pelajar**). Pembentukan halatuju BHEP berdasarkan kerangka ini.

Merujuk kepada Objektif Strategik (SO) BHEP; ia juga difokuskan kepada dua fungsi utama; SO1 untuk Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar, manakala SO2 untuk Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar. SO1 dan SO2 BHEP adalah seperti berikut:

SO1: Merangka dan melaksanakan program **pembangunan pelajar** yang bersepadu dan berterusan serta mempunyai nilai tambah (value added) bagi mewujudkan lulusan **yang bersifat holistik**.

SO2: Memberi **perkhidmatan dan kemudahan** yang menyeluruh dan sempurna bagi mewujudkan persekitaran **pengajaran dan pembelajaran** yang selesa, ceria dan selamat.

Untuk memastikan penyampaian perkhidmatan BHEP lebih berfokus, menyeluruh dan seiring dengan tuntutan dan cabaran semasa serta memenuhi piawaian pemegang taruh; BHEP telah menetapkan tahun 2019 dan 2020 sebagai tahun bagi memantapkan kepimpinan dan kemudahan pelajar; dan tahun 2020 – 2025 sebagai tahun melestari sistem penyampaian perkhidmatan merangkumi pemeraksanaan bakat, potensi dan nilai pelajar. Tiga slogan utama iaitu *We Care We Help*, #KamiAda, dan #FutureProofLeaders” dijadikan asas untuk menggerakkan setiap jabatan.

Slogan “We Care We Help” memberi fokus kepada perancangan strategik yang berkaitan dengan perkhidmatan yang diberikan oleh Unit Korporat dan Tugas-Tugas Khas, Unit Kemudahan Kolej, Unit Pengurusan NR, Unit Pengurusan Kebajikan Pelajar, Unit ICT dan Unit Teknikal. Tumpuan utama kumpulan ini adalah untuk memberikan perkhidmatan yang membantu dan memberi manfaat kepada semua pemegang taruh, terutamanya pelajar UiTM.

Slogan #KamiAda pula memberi fokus kepada perancangan strategik yang melibatkan perkhidmatan yang memerlukan kemahiran dan kepakaran khas. #KamiAda lebih fokus kepada perkhidmatan yang diberikan oleh Pusat Kesihatan dan Pusat Kerjaya dan Kaunseling.

“We Care We Help” dan #KamiAda ini berpandukan kepada 2 dari 6 strategi tumpuan Rancangan Malaysia ke-11 iaitu inklusiviti; dan kesejahteraan Rakyat; dan seiring dengan falsafah pendidikan negara yang menitik beratkan tahap kesejahteraan yang tinggi bagi setiap pelajar.

Slogan #FutureProofLeaders pula lebih fokus kepada perancangan strategik untuk perkhidmatan yang berkaitan pembangunan dan kepimpinan pelajar. Ia meliputi semua jabatan di BHEP dan Perancangan strategik untuk kumpulan ini berkait secara langsung dengan

Falsafah Pendidikan Negara, RMK 11, Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pengajian Tinggi) 2015 – 2025; Perancangan Strategik UiTM (PS-UiTM) 2016-2020 dan PS-UiTM 2025 seperti yang ditunjukkan pada **Jadual 2.1**

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

BHEP telah merangka satu pelan strategik khusus bagi memandu kelestarian sistem penyampaian perkhidmatan BHEP. Kerangka ini menggariskan beberapa inisiatif utama sistem penyampaian BHEP selaras dengan Falsafah Pendidikan Negara; Rancangan Malaysia ke-11, Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi); Pelan Strategik Pendidikan Tinggi Negara 2020; Falsafah, Misi, Visi dan Objektif UiTM; dan Pelan Strategik UiTM 2025. Inisiatif terkini BHEP adalah memberi fokus perkhidmatan yang menyeluruh namun bersasar agar satu ekosistem yang dinamik dapat diwujudkan dan dikekalkan. **Rujuk Bukti 1 dan Rajah 2.4 untuk Slogan “We Care We Help”.**

Rajah 2.5 memberikan gambaran ringkas akan langkah-langkah utama proses perancangan strategik BHEP. Secara khususnya, terdapat 3 peringkat yang melibatkan rancangan jangka panjang dan jangka pendek yang telah pihak BHEP patuhi dalam merangka inisiatif strategik ini. **Rujuk Bukti 2**

Fokus Penyampaian Perkhidmatan dari 2 bidang utama; iaitu Pembangunan & Kepimpinan Pelajar dan Perkhidmatan & Kemudahan Pelajar. Kedua-dua bidang ini dibahagikan kepada 3 projek utama seperti berikut:

Tumpuan 1 - Projek 1: “We Care We Help”

Perkhidmatan yang berkaitan dengan pemberian bantuan dan manfaat oleh Unit Korporat dan Tugas-Tugas Khas, Unit Kemudahan Kolej, Unit Pengurusan NR, Unit Pengurusan Kebajikan Pelajar, Unit ICT dan Unit Teknikal). Sewaktu Pandemik Covid-19; bidang tumpuan ini terlibat secara langsung dengan penyediaan *Standard Operating Procedures*; pengurusan komputer dan pelan data untuk pelajar, bantuan kewangan, Perkhidmatan Penghantaran Pulang, hebahan-hebahan maklumat sahih, serta pengurusan pelajar yang terperangkap di Kolej dan rumah-rumah sewa.

Tumpuan 2 - Projek 2: #KamiAda

Perkhidmatan yang diberikan oleh Pusat Kesihatan dan Pusat Kerjaya dan Kaunseling. Sewaktu Pandemik Covid-19 melanda dunia, bidang tumpuan ini membantu menangani masalah pemegang taruh yang terkesan dari segi emosi, mental dan rohani. Pusat Kesihatan juga membantu memantau status risiko Covid-19 di kalangan staf dan pelajar UiTM dan membantu mengekang penularan wabak.

Tumpuan 3 – Projek 3: #FutureProofLeaders

Merujuk kepada Objektif Strategik 1, merangka dan melaksanakan program **pembangunan pelajar** yang bersepadu dan berterusan serta mempunyai nilai tambah (value added) bagi mewujudkan lulusan **yang bersifat holistik**. **Hasil tujahan bidang tumpuan ini dijangka dapat melahirkan graduan** profesional, bersepadu, bijaksana, berpemikiran kritis, selesa untuk kerja secara berpasukan, punya bakat kepimpinan, kreatif, proaktif, inovatif, dan adaptif (Rujuk Jadual 2.1 dan Jadual 2.2). Sewaktu negara diuji dengan Pandemik Covid-19; tugas ini tidak dikesampingkan. BHEP terus proaktif dan kreatif dengan memberikan penyampaian perkhidmatan yang berkesan secara dalam talian.

Ketiga-tiga bidang tumpuan ini, diberikan kepada setiap Pengarah/Ketua Jabatan untuk merealisasikannya. Setiap Pengarah/Ketua Jabatan akan saling lengkap-melengkapi, dan menyokong inisiatif ini agar pelaksanaannya mencapai SO yang ditetapkan.

SENARAI BUKTI:

1. [Perangka utama sistem penyampaian pemerintahan.pdf](#)
2. [Langkah utama proses perancangan strategik BHEP.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Secara keseluruhannya, Perancangan Strategik Penyampaian Perkhidmatan BHEP yang berfokus kepada Objektif Strategik 2 (SO2) telah membawa kepada pembentukan 36 inisiatif utama perkhidmatan yang dilaksanakan di seluruh sistem UiTM. Pelaksanaan inisiatif-inisiatif dilaksanakan bagi menyokong oleh setiap Teras Perkhidmatan Utama di BHEP. Jadual di bawah menyenaraikan senarai inisiatif utama tersebut mengikut teras setiap perkhidmatan untuk “We Care We Help” dan #KamiAda. **Rujuk Bukti 1.**

Melalui Fasa pertama Kerangka Inisiatif Utama Sistem Penyampaian Perkhidmatan Pelajar BHEP, pendekatan perancangan strategik berpandukan kepada *standard* ISO 9000, BHEP telah menetapkan secara *core business* perlu menepati tahap kepuasan hati pelanggan yang telah ditetapkan. Kejayaan inisiatif ini akan menjadi salah satu kayu pengukur kepada kejayaan Pelaksanaan Program Transformasi UiTM 2018 – 2020; melalui 4 komponen utama pendekatan Trans4u iaitu Organisasi, Bakat, Proses dan Teknologi, Inisiatif utama penyampaian perkhidmatan diperincikan melalui aktiviti proses yang mana di BHEP, segala proses penyampaian perkhidmatan BHEP dikawal oleh Sistem Pengurusan Kualiti mengikut ISO 9001:2015. **Rujuk Bukti 2.**

Selain itu, melalui pendekatan ISO 9000 ini juga pihak BHEP telah menyokong usaha inovasi yang dijalankan oleh pihak UiTM melalui “1 UiTM Multisystem: Talent Excellence”, yang merupakan satu inisiatif strategik Pelan Transformasi UiTM (Trans4u).

Pada awal tahun 2020; BHEP juga telah mengambilkira “*Sustainable Development Goals*”; *MS1183:1990 Code of Practice for Means of Escape for Disabled Persons*; *MS1184:2002 Code of Practice on Access for Disabled Persons to Public Buildings*; *MS1331:2003 Code of Practice for Disabled Persons Outside Buildings*, Sistem Penarafan ‘My U OKU’ untuk memastikan konsep inklusiviti.

Bagi inisiatif yang berkaitan dengan Objektif Strategik 1 (SO1); Kerangka Pembangunan Pelajar BHEP untuk tahun 2016 - 2020 sememangnya selari dengan Perancangan Strategik UiTM 2016-2020 dan kemudiannya telah ditambahbaik dengan telah mengambil kira Pelan Strategik UiTM 2025 untuk memasukkan matlamat dan objektif strategik UiTM2025 iaitu menghasilkan graduan seimbang berciri keusahawanan yang mampu bersaing di peringkat global, dan mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan.

2.3.1 Fungsi Sistem Penyampaian Perkhidmatan Yang Menyokong Objektif Strategik

Untuk segmen Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar, BHEP memfokuskan sistem penyampaian perkhidmatan kepada 3 perkhidmatan utama BHEP, iaitu:

- i) Perkhidmatan Kesihatan & Perkhidmatan Kaunseling
- ii) Perkhidmatan Kebajikan Pelajar
- iii) Perkhidmatan berkaitan Pembangunan & Kepimpinan Pelajar

Ketiga-tiga perkhidmatan ini merupakan perkhidmatan teras didalam aspek Kesejahteraan dan Kemenjadian Pelajar yang dinyatakan di dalam Dasar Perkhidmatan HEP iaitu Menyediakan Perkhidmatan Yang Berkualiti Serta Kemudahan Yang Kondusif. Dasar Perkhidmatan Pelajar disokong oleh 3 Objektif Strategik, 10 teras perkhidmatan teras, 36 Inisiatif dan 20 Petunjuk Prestasi. **Rujuk Bukti 3.**

2.3.2 Mekanisma Pemantauan Sistem Penyampaian Perkhidmatan

BHEP sentiasa memastikan sistem penyampaian perkhidmatan yang disediakan dapat dinikmati dengan baik oleh semua warga UiTM terutamanya para pelajar. Sehubungan dengan itu, 3 mekanisma pemantauan telah dirangka bagi memastikan pelaksanaan proses

perkhidmatan yang menyeluruh dan memuaskan bagi pelanggan perkhidmatan. **Rujuk Bukti 4.**

Sebagai langkah tambahan, BHEP sentiasa mengadakan Hari Bertemu Pelanggan bagi memastikan segala inisiatif penyampaian perkhidmatan difahami dan dinikmati oleh semua pelanggan terutama pelajar di seluruh sistem UiTM. Selain itu, penyeragaman di piagam pelanggan adalah salah satu mekanisme yang telah dijalankan di seluruh sistem UiTM bagi memastikan segala inisiatif penyampaian perkhidmatan dilaksanakan secara seragam dan sistematik. **Rujuk Bukti 5**

SENARAI BUKTI :

1. [Inisiatif utama sistem penyampaian perkhidmatan BHEA.pdf](#)
2. [Pengiktirafan ISO9001 2015.pdf](#)
3. [Dasar perkhidmatan pelajar.pdf](#)
4. [Mekanisma pemantauan.pdf](#)
5. [Kaedah sistem penyampaian perkhidmatan BHEP.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

BHEP sentiasa memastikan sistem penyampaian perkhidmatan yang disediakan mencapai objektif yang disasarkan. Sehubungan dengan itu 3 mekanisme pemantauan telah dirangka bagi memastikan pelaksanaan proses perkhidmatan itu menyeluruh dan memuaskan hati semua pemegang taruh.

MEKANISMA 1

Memantau, Mengunjur, Menganalisis dan Menilai

Mekanisme ini menekankan keperluan analisa kepada pelaksanaan inisiatif strategik tersebut melalui Langkah-langkah berikut:

- a) Apakah yang perlu dipantau dan diukur?
- b) Kaedah yang digunakan untuk memantau, memantau, mengukur, menganalisis dan menilai untuk memastikan keputusan yang sah.
- c) Bilakah pemantauan dan pengukuran perlu dibuat?
- d) Apabila pemantauan dan pengukuran telah dijalankan, ianya hendaklah dinilai tahap keberkesanannya.

MEKANISMA 2

Audit Dalam

Proses keakuran kepada audit dalam ini meliputi pematuhan kepada perkara berikut:

Akur kepada

- (i) Syarat-syarat yang ditetapkan oleh BHEP untuk SPK.
- (ii) Syarat-syarat yang ditetapkan oleh piawaian antarabangsa (ISO 9001 :2015).

MEKANISMA 3

Semakan oleh Pihak Pengurusan BHEP

HEP sentiasa menyemak SPK mengikut jadual yang terancang. Ini untuk memastikan SPK berjalan lancar, akur, berkesan dan selaras dengan halatuju strategik BHEP. Dua(2) proses yang dipraktikkan adalah:

- i) Input Kaji Semula Pengurusan
- ii) Output Kaji Semula Pengurusan

Penglibatan Kumpulan Sasar

- a) Warga BHEP sentiasa melibatkan pemegang taruh dalam usaha pemantauan; antaranya mengadakan Hari Bertemu Pelanggan, menghadiri mesyuarat dengan pelbagai pihak dan mengedarkan borang soal-selidik bagi memastikan segala inisiatif penyampaian perkhidmatan difahami dan dinikmati oleh semua pelanggan terutama pelajar di seluruh sistem UiTM. Sewaktu awal penularan Pandemik Covid-19; terdapat 2 soal-selidik yang dilaksanakan oleh TNC HEP bersama jawatankuasa adhoc (**Soal-selidik Kepuasan Hati Pelajar atas Bantuan**

Perkhidmatan dan Kemudahan yang diterima dari UiTM sewaktu Perintah Kawalan Pergerakan dan soal-selidik yang dijalankan oleh Pusat Kerjaya dan Kaunseling (***Tinjauan Emosi Pelajar UiTM Semasa Perintah Kawalan Pergerakan***).

- b) Penggunaan media sosial; penerimaan dan pemantauan maklumbalas dari semua pemegang taruh turut menggunakan platform seperti whatsapp, facebook, Instagram, twitter dan email.
- c) Selain itu, penyeragaman piagam pelanggan adalah salah satu mekanisma yang telah dijalankan di seluruh sistem UiTM bagi memastikan segala inisiatif penyampaian perkhidmatan dilaksanakan secara seragam dan sistematik.

SENARAI BUKTI:

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

BHEP proaktif dan optimis mendepani dan mengenalpasti risiko yang boleh menjelaskan pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik. Buku daftar risiko merupakan dokumen rujukan penting; risiko yang diberi perhatian khusus adalah berkaitan isu manusia, sistem, peralatan, dan kemudahan fizikal. Antara proses yang terlibat dalam menguruskan risiko adalah seperti berikut:

A) Risiko yang dikenalpasti

Projek 1: We Care We Help/ Projek 2: #KamiAda / Projek 3: #FutureProofLeaders

1. Sumber kewangan yang terhad
2. Sumber tenaga kerja yang kurang
3. Penggunaan barang terlarang
4. Kecederaan dan kemudaratan kepada pemegang taruh
5. Penganjuran program pelajar yang tidak selari dengan objektif strategik yang dirancang
6. Kelemahan proses penilaian dan kelulusan program
7. Kurang kepimpinan dalaman dalam program kepimpinan Pelajar
8. Penularan wabak

B) Inovasi tindakan menghadapi Risiko

Projek 1: We Care We Help / Projek 2: #KamiAda / Projek 3: #FutureProofLeaders

1. Sumber Kewangan Terhad

- Program pelajar hanya dibenarkan yang mempunyai impak tinggi dan selari dengan objektif strategik. Setiap program dirancang awal (takwim) dan dibuat pada awal tahun.
- Bergerak ke arah *Digital Campus* melalui penggunaan *payment gateway*, *e-dashboard*; penggunaan *mobile system* untuk e-aduan, e-event; e-learning dan e-announcement; penggunaan e-commerce untuk e-zakat, e-wakaf, e-sedekah dan penggunaan e-health untuk perkhidmatan kesihatan.

2. Sumber tenaga kerja yang kurang

- Bagi menghadapi perkara ini, proses penyampaian perkhidmatan, garis panduan dan tadbir urus yang lebih jelas dibuat dan ditambahbaik
- Melibatkan lebih ramai sukarelawan
- Sistem **NRHome- Portal Rumah Sewa NR**

3. Penggunaan barang terlarang

- Taklimat kepada atlet
- Pemeriksaan sebelum penyertaan
- Pantau tingkah laku

4. Kecederaan dan kemudaratan kepada pemegang taruh

- Pemantauan kes secara bersepadu untuk Kes Kesihatan Mental dan depresi
- Sistem ***Saring C19***
- Sistem ***Counselling2u***

5. Penganjuran program pelajar yang tidak selari dengan objektif strategik yang dirancang.

- Mengenalpasti pelajar-pelajar yang berpotensi tinggi untuk mengikuti program kepimpinan secara kerap.

6. Kelemahan proses penilaian dan kelulusan program.

- Garis panduan dan tadbir urus yang lebih jelas dibuat dan ditambahbaik
- Mesyuarat TNC HEP dan jawatankuasa tabung amanah yang kerap

7. Kurang kepimpinan dalaman dalam program kepimpinan Pelajar

- Menganjurkan kursus-kursus untuk meningkat bilangan penceramah dan fasilitator di kalangan kakitangan UiTM melalui program *Training for Trainers* (TOT).

8. Penularan wabak

- Pengedaran *Standard Operating Procedures* dan semua langkah di atas

SENARAI BUKTI :

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

A) Penambahbaikan dan Pengukuran

Bagi memastikan pelaksanaan pelan tindakan secara berkesan, inisiatif dan projek utama di bawah perancangan strategik BHEP dipertanggungjawabkan kepada jabatan/pusat/unit/kolej berkaitan dengan menetapkan ukuran prestasi untuk dicapai. Pelan tindakan yang telah ditetapkan kepada Jabatan/Pusat/ Unit/Kolej dengan mengambil kira keperluan di fakulti dan kampus negeri yang sama peranan dan fungsinya bagi tujuan pelaksanaan secara menyeluruh.

B) Ukuran Prestasi

Setiap objektif strategik/strategi (pelan tindakan) mempunyai ukuran prestasi yang membolehkan BHEP memantau prestasi dan aras pencapaian. Pelan tindakan jangka panjang objektif strategik RMKe-11 dan Petunjuk Prestasi dari dokumen Perancangan Strategik UiTM2025 disemak setiap 6 bulan dan dilapor kepada Pusat Maklumat dan Perancangan Strategik (CSPI)/Bahagian Transformasi UiTM (BTU) melalui Pembentangan pencapaian jabatan oleh TNC HEP. Pengukuran utama prestasi BHEP dengan menetapkan sasaran pencapaian bagi setiap ukuran yang melibatkan semua jabatan dalam objektif strategik dan strategi jabatan sebagai Petunjuk Prestasi Utama Jabatan (KPI).

C) Pengubahsuaian Pelan Tindakan

BHEP mengambil pendekatan mengkaji semula objektif strategik, strategi dan petunjuk prestasi yang melibatkan tempoh rancangan jangka panjang dan jangka pendek. Penyesuaian pelan tindakan disemak setiap tahun; dan pelaporan disediakan pada setiap penghujung tahun semasa. Ia sentiasa dipantau bagi memastikan proses penambahbaikan berterusan dapat dilakukan dan bagi menentukan keberkesanan pelaksanaan. Bagi pelan tindakan yang tidak mencapai sasaran dan tidak dilaksanakan, akan digugurkan.

Pengubahsuaian pelan tindakan juga dilaksanakan apabila berlakunya perubahan dasar dan hala tuju di peringkat KPT dan UiTM yang melibatkan perubahan strategi pelaksanaan di peringkat jabatan/fakulti dan kampus negeri seperti pengubahsuaian pelan tindakan telah dilaksanakan sewaktu negara berdepan dengan penularan wabak Pandemik Covid-19 seperti berikut:

- Penghantaran pulang pelajar sewaktu Covid -19.
- Kecemasan Pelajar berkaitan kes meninggal dunia, kemalangan dan ditimpa musibah.
- Kebajikan Pelajar berkaitan bantuan kewangan pelajar miskin, kes-kes kecurian dan bencana alam.
- Bantuan Zakat kepada pelajar yang layak mengikut asnaf.
- Pengecualian/Pengurangan Yuran Pengajian kepada pelajar yang mempunyai pendapatan keluarga kurang dari RM 1,500.00.
- Pengecualian yuran kolej bagi pelajar miskin dan layak.
- Perkhidmatan kesihatan percuma bagi semua pelajar UiTM.
- Elaun sara hidup kepada pelajar kurang upaya (OKU) — Pembiayaan oleh KPT.

Bagi Bidang 1 umpuan 3; pelaksanaan aktiviti adalah melalui dalam talian, dan penyertaannya melangkaui sempadan negara.

SENARAI BUKTI :

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Sejajar dengan perancangan strategik BHEP pengurusan Kepimpinan Kanan terutama TNC HEP sangat komited dan memberi penekanan serta tumpuan kepada integrasi menyeluruh penyampaian perkhidmatan kepada pelajar.

Pemimpin Kanan amat menekankan kemajuan potensi pelajar dan jaringan kerjasama antara pemegang taruh dalam usaha mencapai kecemerlangan yang bertaraf global dengan menyediakan sumber-sumber utama serta sokongan bagi melancarkan aktiviti dan program pelajar. Bagi merealisasikan pencapaian tersebut, Kepimpinan Kanan amat menekankan komunikasi dua hala sebagai salah satu daripada strategi pengurusannya. Pendekatan mesra dan turun padang merupakan kaedah amalan terbaik Kepimpinan Kanan. Pendekatan ini amat penting bagi menyampaikan hasrat, mendapatkan maklumbalas, memberikan penghargaan dan pengiktirafan serta mencari penyelesaian melalui perkongsian dan perbincangan agar semua bermanfaat kepada semua pihak.

Kepimpinan Kanan turut memberi perhatian yang serius dalam aspek-aspek risiko, keselamatan dan kesihatan pekerjaan serta bencana dengan penglibatan penuh dalam Jawatankuasa Operasi Bencana Shah Alam (JOBSA). Keterlibatan yang berterusan dalam pelbagai bentuk, yang mencakupi semua pemegang taruh, penyediaan SOP Covid-19, penyediaan pekeliling serta arahan serta nasihat keselamatan secara konsisten dan berterusan, penyediaan bilik Gerakan Covid-19 yang beroperasi 24 jam, proses penghantaran pulang pelajar dan paling dekat dihati kepimpinan adalah program sukarelawan yang memberi khidmat kepada masyarakat.

Antara inovasi penting BHEP dalam proses integrasi ini yang dinamik mengikut tuntutan masa adalah Sistem Saring Covid-19 (SaringC19) yang antara lain merangkumi pemakluman status risiko Covid-19, peranan staf mengikut kategori risiko Covid-19., aplikasi permohonan Solat Jumaat di Masjid UiTM, saringan immunisasi warga UiTM untuk mendapatkan data staf dan pelajar yg telah divaksin. Selain itu, *dashboard* di bilik gerakan JOBSA; sistem Counselling2U, NRHome- Portal Rumah Sewa NR, Webinar/Kursus dalam talian, dan Laman WEB BHEP yang sentiasa dikemaskini adalah satu kaedah untuk BHEP mencapai perancangan strategik dan objektif BHEP.

Kesimpulan, BHEP sentiasa berusaha memastikan penyampaian perkhidmatan yang bertaraf global dengan menggerakkan jenteranya berdasarkan Falsafah Pendidikan Negara, Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015 – 2025 (Pendidikan Tinggi); aspirasi, visi dan misi UiTM. Berikutan penularan wabak Pandemik Covid-19; BHEP tetap teguh melaksanakan amanah yang digalas dengan kaedah berbeza, pelbagai pendekatan namun setiap objektif strategik masih mampu dicapai.

SENARAI BUKTI :

1. [AKNC Analisa-draf \(carta 2\).pdf](#)
2. [AKNC Analisa-draf \(carta 2\).pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Selari dengan sasaran tahun 2019 - 2020 sebagai tahun bagi memantapkan kepimpinan dan kemudahan pelajar; dan tahun 2020 – 2025 sebagai tahun melestari sistem penyampaian perkhidmatan merangkumi pemerkasaan bakat, potensi dan nilai pelajar; kepimpinan kanan BHEP sentiasa komited dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkaitan dengan dua bidang utama; iaitu Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar; dan Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar adalah yang terbaik. Kualiti penyampaian perkhidmatan BHEP bergantung kepada keupayaan BHEP memenuhi piawaian pemegang taruh. Tiga slogan utama BHEP iaitu “*We Care We Help*”, #KamiAda, dan #FutureProofLeaders” merujuk kepada bidang tumpuan utama dan ia sentiasa dirujuk untuk memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah menyeluruh dan seiring dengan tuntutan dan cabaran semasa.

Bagi memastikan setiap pemegang taruh (dalam dan luaran) dilayani sebaik mungkin, BHEP sangat aktif dalam usaha melibatkan semua pemegang taruh sebagai rakan strategik BHEP yang berteraskan kepada kehendak, keperluan dan maklumbalas mereka. Ini selari dengan objektif-objektif strategik BHEP (SO1 & SO2) iaitu merangka dan melaksanakan program pembangunan pelajar yang bersepadu dan berterusan serta mempunyai nilai tambah (value added) bagi mewujudkan lulusan yang bersifat holistic, dan memberi perkhidmatan dan kemudahan yang menyeluruh dan sempurna bagi mewujudkan persekitaran pengajaran dan pembelajaran yang selesa, ceria dan selamat.

Pelbagai perancangan sebelum memberikan perkhidmatan dibuat melibatkan kumpulan sasaran dan ujilari dilakukan dengan mengambilkira persepsi pelanggan yang akan menggunakan perkhidmatan tersebut. Perancangan yang teliti seperti yang dilaporkan di Bahagian 2 amat penting agar BHEP tidak tersasar dari halatuju yang ditetapkan.

Berikut merupakan pendekatan BHEP untuk tujuan mendapatkan maklumbalas yang tepat dari pemegang taruh, pemantauan, dan penambahbaikan. Ia digunakan agar komunikasi dan perkhidmatan dapat diberikan dengan efisien dan efektif, dan secara langsung menjimatkan tenaga dan kos:

- i. Mesyuarat, dan sesi dialog bersama pemegang taruh.
- ii. Whatsapp group TNC HEP dengan Ahli Mesyuarat Eksekutif BHEP, Timbalan-timbalan Rektor (HEP), Timbalan-timbalan Dekan (HEP), Pengetua-Pengetua Kolej Kediaman, pemimpin pelajar diwujudkan;
- iii. Pemantauan input yang diberi oleh pemegang taruh melalui media sosial seperti Facebook, twitter, instagram juga oleh diteliti.
- iv. Borang soal-selidik/maklumbalas untuk setiap perkhidmatan yang diberikan
- v. Maklumbalas pelanggan dari aduan secara bersemuka atau atas talian,
- vi. Laporan-laporan setiap Pengarah/Ketua Jabatan
- vii. Laporan-laporan setiap aktiviti

Setiap hasil dari pendekatan di atas akan dibawa di dalam mesyuarat dan dibincangkan untuk tujuan penambahbaikan. Setelah mendapatkan strategi-strategi penambahbaikan yang bersesuaian; proses pelaksanaan perkhidmatan akan dipastikan mampu memenuhi kehendak, jangkaan dan piawaian semua pemegang taruh (dalaman dan luaran). Memenuhi jangkaan, keperluan dan kehendak pelanggan dalam penyampaian perkhidmatan BHEP merupakan salah satu faktor kejayaan UiTM melakar nama di peringkat global.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pelanggan merupakan aset terpenting untuk HEP dalam meningkatkan mutu perkhidmatan. Selain dari penumpuan terhadap pelanggan utama iaitu pelajar, HEP juga menawarkan perkhidmatan kepada pihak berkepentingan seperti dalam Jadual 3.1. Senarai pemegang taruh dikenalpasti dan hubungkan dengan kategori perkhidmatan yang diberikan.

PEMEGANG TARUH UTAMA & DALAMAN

Pelanggan utama adalah mereka yang mendapatkan perkhidmatan dan memberikan impak kepada tahap kualiti perkhidmatan secara jangka panjang

Pelajar & Kakitangan BHEP

Pelajar UiTM yang berdaftar dan kakitangan BHEP merupakan pelanggan utama BHEP. Kesemua mereka akan terlibat dengan sekurang-kurangnya 1 perkhidmatan di Pusat/Unit/Kolej di UiTM. Kedua-dua kumpulan ini adalah pelanggan yang banyak berurusan dengan Pusat/Unit/Kolej di BHEP tidak kira masa atau lokasi samada secara atas talian atau bersemuka. BHEP juga menyusun perkhidmatan berdasarkan kehendak dan permintaan dari pelanggan utama ini.

PEMEGANG TARUH LUARAN

Mereka ini terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam pelaksanaan objektif BHEP dan akan menentukan sejauh mana inisiatif yang diambil oleh sesebuah jabatan dapat melakukan perubahan dan transformasi yang berkesan.

1. LEMBAGA PENGARAH UNIVERSITI (LPU)

LPU sering memberikan maklumbalas tentang perkhidmatan yang diberikan samada untuk pelajar, staf, komuniti atau pihak berkepentingan.

2. AGENSI KERAJAAN : KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI(KPT)

Pihak kementerian sering mendapatkan perkhidmatan dan memberikan maklumbalas di dalam pelbagai perkhidmatan BHEP. KPT juga merupakan rakan strategik di dalam beberapa program pembangunan pelajar serta staf.

3. IBUBAPA

Ibubapa sering memberikan maklumbalas kepada BHEP tentang perkhidmatan kebajikan pelajar. Input daripada mereka amat penting kerana dapat menghasilkan inovasi perkhidmatan BHEP. Contohnya, dahulu proses penghantaran dan pendaftaran pelajar ke kolej memakan sekurang-kurangnya setengah hari. Kini hasil dari maklumbalas mereka, proses tersebut hanya mengambil masa 5 minit dan kemudiannya dapat dikurangkan ke 2 minit.

4. PIHAK INDUSTRI & LAIN-LAIN AGENSI

Sering memberi kerjasama dalam program pembangunan pelajar atau penggunaan fasiliti-fasiliti HEP.

SENARAI BUKTI:

1. [PELANGGAN HEP.pdf](#)
2. [pelanggan NR.pdf](#)
3. [Program Pengurusan Tertinggi HEP bersama NR.pdf](#)
4. [Jadual 3.1 Senarai Kumpulan Pemegang Taruh BHEP dan Bidang Tumpuan.pdf](#)
5. [NR Bersama mantan Menteri KPT.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

HEP menggunakan beberapa pendekatan untuk mengenalpasti dan menambahbaik perkhidmatan selari dengan keperluan dan kehendak pemegang taruh.

Pengumpulan Dan Penyimpanan Data Pelanggan

Data pemegang taruh dikumpul melalui pengenalpastian secara langsung oleh Kepimpinan Kanan BHEP melalui segala sumber data yang dipercayai; contohnya melalui mesyuarat-mesyuarat yang dihadiri di peringkat Kebangsaan/Negara; Pengurusan Tertinggi UiTM, dan pemimpin pelajar. Contoh: Maklumat awal bilangan pelajar baru diperolehi dari Bahagian Pengambilan Pelajar; dan maklumat berkenaan bakal majikan, dari pangkalan data Pusat Kerjaya dan Kaunseling.

Saluran Maklumbalas

Maklumbalas pelanggan adalah input terbaik untuk Bahagian HEP membuat penilaian dan penambahbaikan berterusan terhadap penyampaian perkhidmatannya. BHEP menggunakan pendekatan PDCA (Plan, Do, Check, Action) agar perkhidmatan yang diberikan memenuhi piawaian tertinggi. Pelbagai kaedah disediakan untuk pelanggan memberikan penilaian terhadap perkhidmatan BHEP. Kaedah - kaedah ini adalah bagi memudahkan pelanggan serta bertindak sebagai platform penyaluran maklumat, pendapat, aduan atau cadangan kepada pihak BHEP sekaligus kepada Universiti. Antara saluran yang digunakan untuk mendapat maklumbalas adalah seperti berikut:

1. Borang-borang aduan/Soal-Selidik

Borang Aduan Pelanggan HEP, Borang Penilaian Program, Borang Maklumbalas Pelajar Baru MDS, Borang Penilaian Jurulatih Kokurikulum melalui SUFO (Student's Feedback Online), Borang Penilaian Pengendalian Kemahiran Insaniah, Borang Penilaian Sesi Kaunseling, e-Aduan korporat, e-kaunseling Telefon/Faks/e-mail/Facebook NC dan TNC HEP; Kaunter Perkhidmatan Pusat Khidmat Pelajar NR adalah sebahagian daripada saluran-saluran maklumbalas yang digunapakai bagi tujuan proses penambahbaikan berterusan. Aduan dan maklumbalas pelanggan akan dibawa ke peringkat pengurusan BHEP supaya ketidakpatuhan yang sama tidak berulang dan dapat dielakkan. Semasa Pandemik Covid-19 melanda negara, pada awal Pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan, Pengurusan Kanan BHEP telah menjalankan 2 kajiselidik iaitu ***Soal-selidik Kepuasan Hati Pelajar atas Bantuan Perkhidmatan dan Kemudahan yang diterima dari UiTM sewaktu Perintah Kawalan Pergerakan*** dan ***Tinjauan Emosi Pelajar UiTM Semasa Perintah Kawalan Pergerakan***. Hasil dari analisa soal-selidik, dibentangkan kepada ahli Mesyuarat Eksekutif UiTM untuk tujuan melaksanakan tindakan yang selari dengan keadaan dan tuntutan semasa seperti menyediakan Standard Operating Procedure, menambahbaik perkhidmatan di kolej penginapan, menyediakan pelan data internet kepada pelajar, menghantar pelajar pulang ke kampung halaman, dan menyediakan perkhidmatan kaunseling secara dalam talian.

2. Penglibatan kumpulan sasar dalam pelaksanaan bidang tumpuan pilihan

- i. Mengadakan sesi taklimat Timbalan Naib Canselor (HEP),
- ii. Pekeliling serta laporan bagi setiap perancangan strategik HEP diedarkan kepada pihak yang bertanqunqawab.

- iii. Mengadakan bengkel/dialog/mesyuarat di antara Kepimpinan Kanan BHEP dan Pelajar, BHEP dan rakan. Contoh; Mesyuarat MPP bersama TNC HEP, webinar bersama Pengetua Kolej, Webinar Bengkel Pengurusan Pelanggan HEP,
- iv. Gerakan kualiti yang berterusan di BHEP dalam memastikan objektif BHEP sentiasa berada di landasan untuk dicapai, ini selari dengan ISO 9001:2015,
- v. Mesyuarat yang memberi penumpuan khusus terhadap setiap aduan dan maklumbalas dari pelanggan yang diterima, menjalankan kajian menyeluruh pada setiap aduan dan melakukan tindakan pembetulan dan pencegahan dilaksanakan di peringkat Pusat / Unit / Kolej.
- vi. Menjadi mediator di antara dua entiti; pelajar dan rakan strategik. Contoh; mesyuarat di antara KPT dan Pusat Sukan serta Pusat Kokurikulum tentang polisi dan pelan strategik pendidikan negara, dan Pusat Kesihatan dengan Kementerian Kesihatan Malaysia untuk langkah pengawalan penyakit berjangkit.
- vii. Laman sesawang e-Aduan UiTM sebagai saluran menerima aduan dan maklumbalas serta bertindak secara strategik untuk menyelesaikan perkara-perkara berbangkit.

SENARAI BUKTI :

1. [Tinjauan Pelajar untuk pulang ke kampus.pdf](#)
2. [Tinjauan Pasca Covid19 Pelajar UiTM.pdf](#)
3. [WEBINAR BENGKEL PENGURUSAN PELANGGAN 2020.pdf](#)
4. [AMANAT BERSAM PENGETUA KOLEJ MAWAR 2019 1.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Hasil dan maklumat yang diperolehi daripada pelaksanaan program-program tersebut di atas, BHEP yang berfokus kepada pemantapan perkhidmatan berkaitan kepimpinan dan kemudahan pelajar (2016 - 2020); melestari sistem penyampaian perkhidmatan merangkumi pemerkasaan bakat, potensi dan nilai pelajar (2020-2025); kekal memberi tumpuan kepada penyediaan **perkhidmatan dan** kemudahan yang kondusif, serta komprehensif. Ini adalah untuk memastikan tahap kepuasan pemegang taruh terutamanya pelajar berada di tahap yang tinggi biarpun menghadapi pelbagai cabaran semasa. Pelan perancangan strategi, pekeliling TNC HEP, pelbagai *Standard Operating Prosedur(SOP)*, dan penunjuk prestasi setiap jabatan di HEP adalah antara hasil dari maklumbalas dan iput dari pelbagai kategori pemegang taruh. Penyampaian perkhidmatan di pelbagai peringkat di setiap pelusuk tanahair, diberikan dengan kaedah yang bersesuaian dengan peredaran masa.

Sistem SaringC19UiTM, Sistem Counselling2U, laman sesawang **jobshop, ekolej, NRHome-Portal Rumah Sewa NR, Modul Pembangunan Kerjaya dalam talian, sukan e-sport**; penganjuran kelas kokurikulum secara dalam talian, dan **Penyediaan SOP/ Manual Proses Kerja** yang terhasil dalam tahun 2020 adalah kerana BHEP sentiasa peka akan cadangan dan maklumbalas pemegang taruhnya, berusaha untuk memberikan yang terbaik dan tuntas dalam melaksanakan perubahan mengikut peredaran masa.

Penyediaan laman sesawang **jobshop, ekolej** dan laman-laman sosial media setiap Pusat/Unit/Kolej dan sebagainya adalah usaha BHEP memudahkan pelanggan mendapatkan perkhidmatan tidak kira masa dan lokasi. Ia juga membantu menjimatkan masa, tenaga dan kos bagi memberikan perkhidmatan yang terbaik sentiasa. Setiap pertukaran kaedah pelaksanaan dibuat setelah mengambilkira semua faktor dalaman dan luaran yang berkaitan.

Setiap perkhidmatan HEP akan dinilai melalui Laporan Analisa Kepuasan Hati Pelanggan dan Analisa Aduan Pelanggan setiap setengah tahun. Di dalam pandemik, HEP telah membuat soalselidik melalui atas talian dengan menggunakan laman *Facebook, Instagram* serta applikasi *whatsapp dan Telegram*. Poster berserta QR Code Borang melalui google form juga diletakkan di setiap Pusat/Unit/Kolej bagi memudahkan proses maklumbalas dapat dijalankan dengan baik.

Perkhidmatan yang diberikan oleh HEP sentiasa mengambilkira kepuasan hati pelanggan. Bagi membolehkan perkhidmatan memenuhi kehendak dan menggirangkan pelanggan, pelbagai inovasi perkhidmatan menggunakan applikasi dan laman sesawang diutamakan bersesuaian dengan keadaan semasa dan *trend* pengguna terutama Pelanggan UiTM.

SENARAI BUKTI:

1. [Tinjauan Pasca Covid19 Pelajar UiTM.pdf](#)
2. [MAKLUMBALAS KOLEJ.pdf](#)
3. [Pemakluman Penangguhan Program SULAM Secara Bersemuka.pdf](#)
4. [jobshop.pdf](#)
5. [perindu program.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pelbagai risiko telah dikenalpasti dalam setiap bahagian di HEP. Risiko-risiko itu disusun mengikut tahap yang telah ditetapkan dalam ISO. BHEP mempunyai buku daftar risikonya. Antara risiko yang boleh menjejaskan perkhidmatan tertumpu kepada 4 elemen iaitu manusia, sistem, peralatan dan kemudahan fizikal.

Antara risiko yang dihadapi oleh BHEP adalah seperti di bawah:

1. **Laporan analisa Aduan Maklumbalas Pelanggan (AMP) & Kepuasan Hati Pelanggan (KHP) tidak dihantar oleh Pegawai Yang Bertanggungjawab (PYB).**

Laporan analisa Aduan Maklumbalas Pelanggan dan Kepuasan Hati Pelanggan perlu dihantar kepada Pengerusi Pengurusan Pelanggan HEP setiap bulan. Untuk mengatasi masalah ini berlaku, pihak pengurusan akan mengingatkan PYB melalui email/whatsapp atau menelefon PYB untuk menghantar mengikut jadual. Tindakan Pembetulan/Pencegahan yang dilakukan adalah dengan mengedarkan salinan Fail Pengurusan Pelanggan beserta senarai semak(*checklist*) kepada PYB sebagai rujukan. Mereka juga diwajibkan memasukkan proses kerja ini dalam senarai tugas SKT PYB. Ini sekaligus dapat mengurangkan risiko tersebut.

2. **PYB bertukar tempat**

HEP juga tidak terlepas daripada masalah pertukaran/pemindahan staf ke tempat lain. Bagi mengawal perkara ini, pihak pengurusan akan menghantar surat peringatan kepada KU/KB secara berkala. Bagi mencegah ketiadaan PYB di Pusat/Unit/Kolej, pihak Pengurusan Pelanggan telah mengadakan senarai semak (*checklist*) kepada PMP yang juga Pengerusi Pengurusan Pelanggan HEP supaya pemantauan boleh dilakukan mengikut prosedur. Selain daripada itu, HEP juga mengambil inisiatif untuk mengadakan Bengkel Pengurusan Pelanggan setiap 2 tahun sekali dan jika PYB memerlukan latihan khusus, ianya akan dijalankan mengikut kehendak jabatan terbabit.

3. **Risiko Penularan Wabak Covid-19**

Setiap jabatan mengenalpasti risiko yang boleh dihadapi seandainya pelaksanaan tugas tidak berdasarkan norma baharu dan SOP yang ditetapkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia dan Majlis Keselamatan Negara. Walaubagaimanapun, Pandemik Covid-19 merupakan krisis luar jangka dan warga kerja BHEP mempunyai keterbatasan pengalaman dalam menghadapi situasi ini. Kealpaan mampu meragut nyawa, memudaratkan manusia dan melumpuhkan sistem penyampaian perkhidmatan BHEP.

Segala risiko yang dimaksudkan telah dimasukkan di dalam Manual Proses Pengurusan Pelanggan di dalam lampiran 7. Perancangan risiko ini dibuat bagi memenuhi keperluan ISO HEP dan akan ditambahbaik dari semasa ke semasa.

SENARAI BUKTI :

1. [Lampiran 7 - pengurusan risiko Pengurusan Pelanggan 2020.pdf](#)
2. [SURAT JEMPUTAN BENGKEL.pdf](#)
3. [lampiran 8 - Senarai Semak Pengurusan pelanggan HEP 2020.pdf](#)

.....

5. [PELANTIKAN PYB.pdf](#)

3.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

HEP sentiasa berusaha memastikan semua aktiviti operasi dan pengurusan dijalankan mengikut prosedur yang telah ditetapkan. Antara platform yang ditetapkan bagi melaksanakan perkara ini adalah Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), Mesyuarat Eksekutif HEP dan Piawaian ISO 9001:2015 BHEP.

1. Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dibuat sekurang-kurangnya sekali setahun. Enam Agenda MKSP adalah:

i. Laporan Penilaian Dan Pencapaian Objektif Kualiti

a. Objektif 1 – Sembilan puluh Peratus (90%) pelajar bersetuju program Pembangunan Pelajar yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah. Pencapaian sebenar bagi sesi Januari-Jun 2020 adalah 98.6%

b. Objektif 2 – Sembilan puluh Peratus (90%) pelanggan berpuashati dengan Perkhidmatan Dan Kemudahan yang disediakan. Pencapaian sebenar bagi sesi Januari-Jun 2020 adalah 94.1%

ii. Laporan Audit Dalam

Audit Dalam dilakukan sekurang-kurangnya dua kali setahun. Analisa penemuan audit dalam BHEP Julai 2020 menemukan 46 penemuan audit.

iii. Laporan Pengurusan Kepuasan Hati Pelanggan

Bagi sesi Januari-Jun 2020, sebanyak lapan aduan dan cadangan diterima BHEP. Lima adalah kategori manusia manakala tiga lagi kategori peralatan. Manakala Analisa kepuasan hati pelanggan bagi sesi Januari-Jun 2020 pula, 100% pelanggan adalah berpuas berpuas hati.

iv. Laporan Kawalan Produk Yang Tidak Akur

Berdasarkan Laporan Audit Dalam, Satu Penemuan ketidakakuran terhadap PI Objektif Kualiti dan Sembilan penemuan ketidakakuran terhadap proses kerja.

v. Laporan Tindakan Penambahbaikan Berterusan

Kesemua penemuan yang dilaporkan telah dibentangkan dan dibincangkan di MKSP, seterusnya dipanjangkan kepada Pusat Tanggungjawab yang berkenaan untuk tindakan penambahbaikan berterusan.

vi. Laporan Pengurusan Risiko

Pengurusan Risiko BHEP merekodkan dua risiko kategori ekstrim, satu kategori tinggi, 33 kategori sederhana dan 126 kategori rendah.

2. Mesyuarat Eksekutif HEP dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali setiap bulan bagi

membincangkan isu-isu atau cabaran dalam penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan, disamping mencari jalan penyelesaian yang terbaik

3. Piawaian Pensijilan ISO 9001: 2015 telah diamalkan oleh BHEP sejak tahun 2018. Piawaian ini merangkumi semua prosedur operasi di setiap Pusat/ Unit/ Kolej di BHEP. Kerja Auditan oleh pihak Lloyds Register Quality Assurance (LRQA) dilakukan sekali setiap tahun bagi mengekalkan pensijilan.

SENARAI BUKTI :

1. [audit .pdf](#)
2. [Minit Mesyuarat MKSP 1.2020 16.7.2020 ikhwana.docx.pdf](#)
3. [00016428-QMS-ENGGB-UKAS -ISO BHEP.PDF](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Bencana pandemic Covid-19, tidak menghalang BHEP untuk terus komited dalam memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggannya. Pelbagai inisiatif dilakukan samada secara bersendirian atau kerjasama rentas jabatan dan agensi bagi memastikan penyampaian perkhidmatan adalah secara menyeluruh dan merangkumi semua pelanggan dan pengurusan BHEP UiTM. Penyelarasan perkhidmatan menggunakan aplikasi yang mudah dicapai, pantas dan efektif seperti *whatsapp*, *telegram*, emel dan lain-lain pelantar sedia ada bagi memastikan penyampaian maklumat dan juga pengumpulan data tidak terjejas. Selain dari itu, pelbagai inovasi yang telah dibangunkan oleh BHEP seperti berikut:

1. Untuk tugas yang tertumpu kepada slogan “**We Care We Help**”;
 - a. Unit Pengurusan Non Resident telah membangunkan inovasi sistem rumah sewa pelajar NR iaitu sistem **NRHome**. Sistem ini merupakan *one stop centre* dimana tuan rumah boleh mengiklan rumah sewa dan pelajar boleh mencari rumah sewa yang menepati kriteria pilihan pelajar. Kementerian Pengajian Tinggi juga telah menggunakan garis panduan pelajar NR UiTM sebagai panduan utama dalam membangunkan Portal Rumah Sewa Pelajar Luar Kampus, yang diperluaskan ke seluruh UA.
 - b. Sistem **JomNR** pula dibangunkan bagi pengkalan data program pelajar NR yang selama ini hanya menggunakan *Ms Excel* atau *Google Forms*. Dengan adanya sistem ini, semua aktiviti pelajar NR dapat direkodkan dengan lebih sistematik.
 - c. Bagi penempatan pelajar kolej kediaman, ia masih disediakan bagi pelajar yang memerlukan. Pelajar yang menghadapi masalah keadaan rumah yang kurang kondusif untuk sesi pengajaran dan pembelajaran ODL; dan capaian internet yang lemah sentiasa disantuni keperluan mereka. Penempatan di kolej kediaman patuh kepada SOP yang ditetapkan dengan mengambil kira jarak fizikal.
 - d. **Penyediaan SOP/ Manual Proses Kerja** dalam setiap perkhidmatan telah membantu HEP dalam memberikan perkhidmatan yang memuaskan hati pelanggan.
2. Untuk tugas yang tertumpu kepada slogan **#KamiAda**;
 - a. **Sistem SaringC19UiTM**: dibangunkan sebagai panduan untuk menyaring staf UiTM kembali bertugas. SaringC19UiTM dengan penggunaan imbasan QR Code telah digunakan untuk Check-In di pintu masuk setiap bahagian/ unit di dalam UiTM. Pergerakan individu di sekitar kampus akan direkod agar membantu dalam pengawasan penularan wabak serta pengesanan kontak yang efektif jika berlaku kes positif di kampus UiTM. Sistem ini juga merangkumi pemakluman status risiko COVID-19, peranan staf mengikut kategori risiko COVID-19, aplikasi permohonan Solat Jumaat di Masjid UiTM, saringan immunisasi warga UiTM untuk mendapatkan data staf dan pelajar yg telah divaksin dan digunakan untuk proses operasi penghantaran pelajar pulang (OHPP) ke kampung.
 - b. **Sistem Counselling2U** yang dibangunkan oleh Pusat Kerjaya & Kaunseling ini membantu pelajar yang mengalami tekanan atau gangguan emosi mendapatkan khidmat sokongan moral dan nasihat professional.

3. Untuk tugas yang berkaitan dengan **#FutureProofLeaders**

Penganjuran program dan latihan seperti di bawah adalah secara dalam talian; dan ia menunjukkan penglibatan dan kehadiran peserta jauh lebih memberangsangkan berbanding program fizikal kerana lebih mudah dicapai dan melangkaui sempadan:

- a) **Modul Pembangunan Kerjaya**
- b) **Jobshop**
- c) **eSport**
- d) Pelaksanaan kokurikulum, dan eSulam,
- e) Sistem tempahan kemudahan Sukan melalui (BSU),
- f) Sistem Pendaftaran Permainan
- g) Kelas PLK-PDRM
- h) Pengambilan pelatih SUKSIS melalui saringan terus
- i) Penganjuran Bengkel, Konsert, Pertandingan kebudayaan

Kesimpulannya, BHEP akan sentiasa bergerak bersama wargakerjanya dan setiap kategori pelanggan/pemegang taruh yang ada agar objektif-objektif strategiknya tercapai.

SENARAI BUKTI :

- 1. [saringc19.pdf](#)
- 2. [NR HOME.pdf](#)
- 3. [ECOUNSELING.pdf](#)
- 4. [jobshop.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pencapaian pelaksanaan inisiatif strategik diukur dari semasa ke semasa bagi menjamin objektif strategik dalam memastikan penyampaian perkhidmatan kepada pelajar UiTM tercapai dengan jayanya. Untuk tujuan tersebut, item ukuran yang mengambil kira petunjuk prestasi utama (KPI) Universiti dan Bahagian dijadikan kayu pengukur utama bagi menentukan tahap pencapaian Hal Ehwal Pelajar (HEP). Pelbagai data yang bersesuaian dikumpul secara berkala bagi tujuan penilaian dan analisa. Seterusnya, hasil analisa akan digunakan untuk tindakan pembetulan dan penambahbaikan berterusan khususnya dalam memberi perkhidmatan terbaik kepada warga UiTM.

Pengukuran data merupakan satu persediaan yang dirancang bagi menghadapi cabaran dalaman dan luaran jabatan dari pelbagai aspek. Pelan tindakan yang diwujudkan berdasarkan analisis pengukuran data ini memerlukan komitmen dan penglibatan daripada semua pihak. Di samping itu, proses penambahbaikan dan semakan semula pelan dilaksanakan dari semasa ke semasa supaya sesuai dengan cabaran dan polisi baharu yang wujud.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pelbagai item ukuran digunakan untuk mengukur pencapaian BHEP bagi memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelajar berada pada tahap yang baik. Berdasarkan kepada teras dan penetapan petunjuk prestasi yang telah dibentuk untuk menyokong hasrat dan matlamat UiTM ke arah mencapai taraf universiti unggul dunia (*Globally Renowned University*) pada tahun 2025, BHEP mengukur pencapaian dari semasa ke semasa secara sistematik.

SENARAI BUKTI:

1. [AKNC Analisa_draf \(table 1\).pdf](#)
2. [table 4 aknc.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Jadual 4.1 menunjukkan item ukuran, data yang digunakan, kekerapan analisa data, kaedah yang digunakan dan perancangan dan inisiatif semasa yang digunakan dalam menambahbaik usaha ke arah mencapai matlamat BHEP dan UiTM, khususnya melalui daya saing penciptaan inovasi-inovasi untuk memaksimumkan perkhidmatan kepada pelajar.

SENARAI BUKTI :

1. [AKNC Analisa-draf \(pdf\) table 1.pdf](#)
2. [table 4 aknc.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan Pencapaian dan Penambahbaikan Prestasi

Penilaian dan pemantauan pencapaian di Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) dilaksanakan secara berkala dan mengikut peringkat berdasarkan maklumat yang diterima daripada analisa data yang telah dilaksanakan. Pemantauan tersebut adalah terdiri daripada beberapa peringkat dan dilaksanakan oleh beberapa orang pegawai yang telah dipertanggungjawabkan ke atas proses tersebut. Pegawai bertanggungjawab yang terdiri daripada Pegawai Eksekutif dan Penolong Pendaftar di setiap bahagian akan menyediakan laporan yang mengandungi maklumat berkenaan status pencapaian program di bawah Pusat Tanggung Jawab (PTJ) masing – masing.

Maklumat yang telah diperolehi ini seterusnya akan dibentangkan oleh Ketua Pusat Tanggung Jawab (PTJ) masing – masing kepada pengurusan tertinggi BHEP di dalam Mesyuarat Eksekutif HEP. Hasil laporan yang dibentangkan akan dinilai dan dikenalpasti sebarang kelemahan sebelum penambahbaikan dikenalpasti bagi meningkatkan prestasi serta memastikan pencapaian program tersebut menepati sasaran yang telah ditetapkan selaras dengan halatuju strategik BHEP.

Selain daripada itu, 3 mekanisme pemantauan telah dirangka bagi memastikan pelaksanaan proses perkhidmatan itu menyeluruh dan memuaskan hati pelanggan perkhidmatan terbabit:

SENARAI BUKTI:

1. [AKNC Analisa-draf \(carta 1\).pdf](#)
2. [Jadual 4.2 AKNC Analisa_draf \(final revise\).pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko Pengukuran, Analisa dan Pengurusan Pengetahuan

Risiko yang melibatkan pengukuran, analisa dan pengurusan pengetahuan akan membawa perubahan kepada pencapaian prestasi dan halatuju BHEP. Sehubungan itu, proses pengurusan risiko ini dilaksanakan bagi mengukuhkan pembangunan pengurusan perubahan luar jangka, disamping menepati keperluan penyediaan semua produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh BHEP serta penyediaan dokumentasi bagi memastikan pematuhan produk dan perkhidmatan terhadap keperluan pelanggan dapat dipenuhi. Jadual melaporkan risiko dan pelan tindakan yang digunapakai untuk mengatasi risiko tersebut seperti berikut;

SENARAI BUKTI :

1. [AKNC Analisa-draf \(jadual 2\).pdf](#)

4.4.3 MENGAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Penubuhan jawatankuasa pengurusan risiko di peringkat dalaman BHEP diwujudkan bagi mengenalpasti dan mengawal setiap risiko di dalam pengurusan BHEP. Objektif utama pengurusan risiko adalah untuk mengenalpasti risiko yang dihadapi, menganalisa kesan dan akibat sekiranya risiko terjadi bagi melaksanakan pendekatan mitigasi atau intervensi yang lebih cepat dan berkesan. Langkah pencegahan awal dapat dilaksanakan oleh pihak BHEP berdasarkan risiko yang telah dikenalpasti bagi pengurusan sumber yang lebih sistematik, melancarkan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dan mengawal kemungkinan kepada perubahan luar jangka. Perancangan pengurusan risiko adalah seperti gambarajah di bawah;

SENARAI BUKTI :

1. [AKNC Analisa-draf \(carta 2\).pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Inovasi 1: Sistem *Counselling2u* telah dibangunkan sejak Januari 2017 bagi memberi kemudahan kepada pelanggan terutama pelajar dalam mendapatkan perkhidmatan secara dalam talian yang disediakan dibawah Pusat Kerjaya Kaunseling (khususnya perkhidmatan kaunseling). Sistem ini dapat diakses melalui pautan berikut *counselling2u.com.my*. Antara aspek utama pada sistem ini adalah pelanggan dapat membuat temu janji dan mendapatkan perkhidmatan kaunseling secara dalam talian.

Sistem ini telah menerima naik taraf ke versi 2 dengan menambah fungsi bagi kegunaan bukan pelajar dan staf UiTM. Selain itu, terdapat juga Menu baharu iaitu ujian psikologi, pengemaskinian format laporan dan meningkatkan kecekapan proses temu janji pelajar agar lebih mudah dan cepat. Sistem ini telah menerima Anugerah EMAS *The National Student Affairs Invention, Innovation and Design Competition* (n-SAIID).

Inovasi 2: Sistem Saring C19 (Sistem Saringan Covid-19) dibangunkan selari dengan keperluan semasa dalam mendepani situasi pandemik covid 19 yang telah melanda negara kita. Secara tidak langsung dapat mengawal penularan covid 19 dikalangan warga universiti. Sistem ini membantu pihak UiTM dalam mengenalpasti tahap kesihatan dan mengesan risiko jangkitan covid 19 pengguna. Pengguna juga akan diberikan keputusan kategori/ tahap risiko setelah selesai mengisi maklumbalas. Sistem ini telah menerima beberapa pengiktirafan, antaranya adalah *Regional Innovation Showcase on Team Excellence* (RISTEX) 2020 Wilayah Selatan (Anugerah Emas) 22-23 September 2020, *Annual Productivity & Innovation Conference and Exposition* (APIC) 2020 Johan Sektor Awam (Persekutuan) 15 Disember 2020 dan *Annual Productivity & Innovation Conference and Exposition* (APIC) 2020 (20 Kumpulan Terbaik Sektor Awam: Persekutuan) 15 Disember 2020.

SENARAI BUKTI :

1. [AKNC Analisa-draf \(gambar 1\).pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Sumber manusia adalah salah satu aspek penting di dalam sesebuah organisasi yang berjaya. Tidak mungkin sesebuah organisasi itu dapat berjalan dengan lancar tanpa sokongan daripada sumber manusia yang membantu dalam melaksanakan dan mengendalikan sesuatu urusan. Oleh yang demikian dalam proses penyampaian perkhidmatan, pelbagai inisiatif telah, sedang dan akan dilaksanakan dalam memastikan tenaga kerja di Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) mampu menghadapi cabaran dan rintangan.

BHEP merupakan nadi pengurusan pelajar bagi Universiti Teknologi MARA (UiTM) untuk menyempurnakan bidang tugas, tanggungjawab dan fungsi-fungsinya selaras dengan peruntukan Akta 173 dan 174 serta di bawah kawalan Naib Canselor UiTM. Objektif utama BHEP adalah :

? Merangka dan melaksanakan program pembangunan pelajar bersepadu dan berterusan serta mempunyai nilai tambah bagi mewujudkan lulusan yang bersifat holistik

? Memberi perkhidmatan dan kemudahan yang menyeluruh dan sempurna bagi mewujudkan persekitaran pembelajaran dan tempat tinggal yang selesa, ceria dan selamat

Oleh yang demikian, dalam memastikan perancangan yang dibuat mampu dicapai bagi memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan terbaik kepada mahasiswa dan pemegang taruh, antara pendekatan strategik yang diambil oleh BHEP dalam pengurusan sumber manusia adalah memastikan tadbir urus yang cekap dan berkualiti bertepatan dengan piawai ISO, semangat kerja berpasukan yang tinggi, professional dan kompeten serta pemerkasaan kepakaran bidang secara berterusan.

Lantikan dan penempatan Pengarah dan Ketua Jabatan/Unit; Timbalan-timbalan Dekan (HEP), timbalan-timbalan Rektor (HEP) serta Pengetua-pengetua Kolej Kediaman berpandukan kepada proses pemilihan dan lantikan yang rapi, dan hanya ditawarkan bagi mereka yang memenuhi kriteria lantikan. Penggiliran kerja untuk kakitangan di jabatan-jabatan dalaman juga dilaksanakan agar warga kerjanya mahir dalam urusan berkaitan BHEP. Selain dari penggiliran, kakitangan BHEP juga diberi galakan untuk sentiasa sedia berkhidmat di jabatan lain dalam BHEP jika diperlukan. Warga kerja BHEP juga sentiasa diberi galakan untuk menambah ilmu pengetahuan dan kemahiran serta kepakaran.

Pelbagai peluang dan ruang diberikan; malah BHEP sendiri mengadakan sesi "*Training of Trainers*" untuk menambah bilangan kakitangan yang pakar dalam sesuatu bidang. Tindakan ini selari dengan peningkatan permintaan atas sesuatu perkhidmatana selari dengan peningkatan bilangan pelajar UiTM yang mencecah 170,000 orang di seluruh Malaysia; dan 25,000 di kampus induk dan UiTM Cawangan Selangor.

Selain itu, untuk memastikan halatuju setiap jabatan adalah selari dan jelas, TNC HEP melalui Timbalan Pendaftar Kanan akan mengadakan mesyuarat dengan semua Ketua-ketua Jabatan. Usaha ini penting bagi mengelakkan kakitangan BHEP mengalami tekanan pada akhir tahun jika petunjuk prestasi tidak mencapai sasaran.

Sikap prihatin TNC HEP dan Kepimpinan Kanan BHEP dibuktikan dengan kekerapan mereka bertanyakan khabar kakitangan BHEP melalui medium WhatsApp. Di peringkat jabatan/pusat/unit di BHEP; mesyuarat bulanan juga diadakan di peringkat jabatan masing-masing. Selain dari memantau pencapaian jabatan; ia diadakan untuk mengetahui keadaan, beban kerja dan kesejahteraan kakitangan. Kakitangan yang mengalami masalah peribadi dirujuk kepada Pusat Kerjaya & Kaunseling, kakitangan yang mendapat zuriat dan mencipta kejayaan diraikan; kakitangan yang kehilangan ahli keluarga diberi sokongan moral dan sedikit bantuan kewangan. Terdapat juga satu mesyuarat utama yang melibatkan pusat dan unit di dalam BHEP iaitu Mesyuarat Eksekutif HEP.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Penggerak utama dalam **pengurusan tangkas** di Bahagian Hal Ehwal Pelajar pastinya kakitangan Pentadbiran dan Pentadbir Akademik di **8 Pusat, 9 Kolej Kediaman dan 7 Unit keseluruhan kakitangan berjumlah 351 orang**. Pengurusan Bahagian Hal Ehwal Pelajar yang diterajui oleh Timbalan Naib Canselor dan dibantu oleh Pengarah-Pengarah/Ketua-ketua Pusat dan Timbalan Pendaftar Kanan bagi memastikan bidang tumpuan dalam memberikan perkhidmatan berjalan lancar. Untuk pengurusan BHEP di fakulti dan kampus cawangan, tugas ini dibantu oleh Timbalan-timbalan Rektor (HEP) dan Timbalan-timbalan Rektor (HEP).

Kepimpinan Kanan di BHEP mengamalkan konsep kepimpinan demokratik, di mana semua kakitangan digalakkan untuk terlibat dalam memberi pendapat dan pandangan akan sesuatu inisiatif dan sebelum keputusan dibuat. Konsep kebersamaan dan sentiasa bersatupadu dalam menjayakan objektif-objektif strategik BHEP dan UiTM menjadi sandaran kakitangan BHEP.

Walaupun bagaimanapun, bagi memastikan pelaksanaan tugas berfokus, dan tiada pertindihan; pembahagian tugas setiap warga BHEP berasaskan kepada dua cabang utama; iaitu Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar; dan Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar. Perancangan menyeluruh sumber manusia adalah berpaksikan kepada kepakaran dan pengalaman mereka.

Untuk inisiatif di bawah tema “We Care We Help”; #KamiAda dan #FutureProofLeaders; semua kakitangan yang terlibat telah dikenali kepakaran dan kemahiran mereka. Penempatan mereka membantu BHEP bergerak sama pada waktu yang sama untuk tujuan yang pelbagai, namun kepada satu matlamat.

Untuk memastikan kakitangan BHEP mempunyai kemahiran yang diperlukan seiring dengan perubahan masa, perancangan latihan secara menyeluruh telah membantu dalam menjayakan bidang tumpuan pilihan. Pengurusan BHEP menganjurkan pelbagai latihan dan bengkel yang melibatkan pengurusan Hal Ehwal Pelajar seluruh Sistem UiTM. Melalui program latihan ini perkongsian ilmu secara menyeluruh melibatkan setiap peringkat sumber manusia dari Timbalan Rektor Hal Ehwal Pelajar di Kampus Cawangan, Timbalan Dekan Hal Ehwal Pelajar di fakulti – fakulti, Ketua-Ketua Bahagian dan staf Bahagian Hal Ehwal Pelajar. **(Rujuk Jadual 5.2.1 – Senarai Kehadiran Bengkel Perdana 2020)**

Bahagian Hal Ehwal Pelajar juga menyokong program latihan yang dianjurkan oleh setiap bahagian yang menggalakkan perkongsian ilmu dari pelbagai bidang. Program latihan juga dikenali dengan merujuk kepada bidang tugas dan kepakaran staf di sesebuah jabatan. **(Rujuk Jadual 5.2.2 – Senarai latihan anjuran Bahagian Hal Ehwal Pelajar tahun 2019 dan 2020)**. Penganjuran latihan staf ini dapat dilihat dari jumlah kehadiran staf dalam program-program latihan yang telah dianjurkan dimana ia menunjukkan Bahagian Hal Ehwal Pelajar cakna dengan komitmen untuk kemajuan kejaya serta menyelami dan memahami keperluan staf. **(Rujuk Jadual 5.2.3 – Senarai latihan dengan peserta tertinggi)**

Bagi menghargai komitmen staf dengan organisasi Bahagian Hal Ehwal Pelajar telah dianjurkan program-program dan majlis bagi menghargai komitmen tinggi staf. Penghargaan ini bukan sahaja membina hubungan baik antara warga kerja dan pengurusan malahan dapat memperkukuhkan kerjasama dan semangat kekitaan antara staf merentas jabatan. Penghargaan dan ucapan-ucapan tahniah melalui edaran e-poster juga merupakan satu pendekatan BHEP untuk meraikan, menghargai dan menyokong kecemerlangan warganya. Inisiatif ini secara tidak langsung menggalakkan sumber manusia yang ada di BHEP bergerak dalam menjayakan bidang tumpuan.

SENARAI BUKTI:

1. [JADUAL 5.2.1 SENARAI JEMPUTAN BENGKEL PERDANA BHEP - KESELURUHAN.pdf](#)
2. [JADUAL 5.2.2 Senarai Latihan Tahun 2019.2020.2021.pdf](#)

3. [JADUAL 5.2.3 Senarai latihan dengan peserta tertinggi.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Latihan yang berterusan adalah salah satu pendekatan yang diambil oleh pihak BHEP dalam meningkatkan kemahiran staf dan juga perkongsian pengetahuan di pusat/unit di dalam BHEP dan UiTM. Setiap kakitangan BHEP perlu memenuhi 42 jam kehadiran di dalam program latihan seperti bengkel, seminar, konferensi dan program pertukaran ilmu yang lain. Dengan keadaan pandemik dan kekangan untuk kehadiran latihan secara bersemuka, kakitangan BHEP menghadiri pelbagai program latihan dalam bentuk maya yang diadakan dalam talian secara webinar, FaceBook Live atau Youtube Live. Perkembangan latihan melalui konsep dalam talian ini bukan sahaja melibatkan kakitangan menghadiri latihan anjuran jabatan lain, malahan di peringkat BHEP setiap jabatan dan bahagian giat menganjurkan program latihan untuk kakitangan BHEP dan para pelajar.

Dengan kapasiti sumber manusia yang ada di setiap jabatan, Bahagian Hal Ehwal Pelajar dapat mengoptimumkan sumber manusia bagi memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan dan pemegang taruh. Kepelbagaian bidang dan kepakaran di BHEP telah digunakan sepenuhnya untuk memantapkan penyampaian perkhidmatan kepada pelajar dan kakitangan.

Kepakaran sumber manusia di BHEP diktiraf diperingkat Kebangsaan. Seluruh Kepimpinan Kanan BHEP terlibat dengan mesyuarat-mesyuarat diperingkat Kementerian, dan agensi-agensi berkaitan.

Bahagian Hal Ehwal Pelajar turut melibatkan warga Hal Ehwal Pelajar dari seluruh sistem seperti Timbalan Rektor Kampus Cawangan, Timbalan Dekan fakulti, Ketua – Ketua Bahagian seluruh sistem UiTM dan kakitangan di bawah pengurusan Bahagian Hal Ehwal Pelajar. Rujuk **Jadual 5.3.1 : Latihan yang melibatkan pengurusan Bahagian Hal Ehwal Pelajar seluruh sistem.**

Selain itu, Pengarah/Ketua-ketua Jabatan juga terlibat dalam pengurusan bencana dan program-program webinar anjuran jabatan-jabatan di dalam UiTM dan agensi-agensi luar. Jadual 5.3.2 menyenaraikan bilangan keterlibatan Kepimpinan Kanan dalam menyebarkan ilmu dan kepakaran mereka. Penglibatan ini sekaligus membuktikan BHEP tidak berkompromi dengan kualiti warga kerjanya; hanya yang terbaik berada di BHEP. **(Rujuk Jadual 5.3.2 : Bilangan keterlibatan Kepimpinan Kanan dalam menyebarkan ilmu dan kepakaran)**

Pelajar UiTM adalah antara pelanggan utama Bahagian Hal Ehwal Pelajar dan merupakan pelanggan yang sangat penting. Sehubungan itu, para pelajar turut dilibatkan di dalam latihan dan keterlibatan pelajar dalam perbincangan berkaitan dilihat dapat memperkasakan pengurusan Bahagian Hal Ehwal Pelajar di semua peringkat. **(Rujuk Jadual 5.3.3 – Program melibatkan kakitangan dan pelajar)**

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 5.3.1 Latihan bersama pengurusan BHEP seluruh sistem.pdf](#)
2. [Jadual 5.3.2 Bilangan keterlibatan Kepimpinan Kanan Sebarluas Ilmu.pdf](#)
3. [Jadual 5.3.3 Program melibatkan kakitangan dan pelajar.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi memastikan setiap tindakan yang dilaksanakan mendapat hasil yang optimum, beberapa kaedah pemantauan telah dijalankan. Antara faktor yang dilihat bagi menilai keberhasilan adalah melalui strategi pemantauan sumber manusia.

Pemantauan dilaksanakan bukan sahaja bagi melihat prestasi dan pencapaian setiap objektif malahan amatlah penting untuk mengenalpasti bagaimana sesuatu objektif atau perancangan dapat dicapai. Melalui kaedah pemantauan secara holistik, Bahagian Hal Ehwal Pelajar dapat memantau keberhasilan strategi yang diatur. **(Rujuk Jadual 5.4.1.1 : Strategi pemantauan sumber manusia)**

Persekitaran tempat kerja merupakan keadaan fizikal di sesebuah organisasi yang dikongsikan Bersama dalam menyampaikan perkhidmatan. Persekitaran kerja yang baik mampu memberi kesan kepada prestasi dan keberhasilan kerja seseorang individu. Antara faktor yang menyumbang kepada persekitaran yang baik adalah pengudaraan, pencahayaan dan susun atur pejabat serta keceriaan ruang kerja.

Amalan 5S antara langkah yang diambil di BHEP dalam mewujudkan persekitaran tempat kerja yang kondusif dan produktif. BHEP merupakan salah satu bahagian yang telah mendapat pensijilan 5S sejak tahun 2014. Terdapat lima fasa utama dalam 5S yang diamalkan di BHEP iaitu Sisih, Sapu, Susun, Seragam dan Sentiasa Amal.

Hasil daripada amalan ini, BHEP dapat mewujudkan tempat kerja yang selesa, meningkatkan kerjasama antara kakitangan, mewujudkan disiplin yang tinggi serta berhemah bagi memastikan keselamatan ruang pekerjaan dan meningkatkan mutu perkhidmatan.

Antara strategi lain yang dilaksanakan di BHEP adalah :

- Webinar berkaitan sokongan moral, rohani dan jasmani kepada kakitangan
- Penganjuran Program berkonsepkan Esprit De Corps untuk mengeratkan ukhuwah di kalangan kakitangan BHEP

Dengan strategi ini, kebajikan sosial dan rohani kakitangan sentiasa terjaga bagi memastikan setiap warga kerja sentiasa memberikan perkhidmatan terbaik.

SENARAI BUKTI:

1. [Jadual 5.4.1.1 Strategi pemantauan sumber manusia.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Penglibatan kakitangan merentas jabatan dengan kepakaran dioptimumkan dalam membantu menguruskan risiko-risiko di BHEP. Daftar risiko BHEP telah menetapkan beberapa risiko yang dihadapi dan sentiasa dikemaskini mengikut risiko semasa. Antara risiko yang utama adalah dari segi keselamatan perkhidmatan dan kemudahan yang ditawarkan kepada pelanggan. Pengenalpastian risiko adalah melalui pemantauan oleh jabatan dan bahagian yang berkaitan dan aduan dari pelajar dan kakitangan. Risiko-risiko ini sentiasa dikawal dan prosedur berkaitan sentiasa ditambahbaik bagi memastikan isu dan masalah yang menyumbang kepada risiko berkurangan.

Manual Pengurusan Kerja (MPK) juga dijadikan panduan dan rujukan semua kakitangan di setiap jabatan, sekaligus meminimakan sebarang risiko dalam proses kerja.

Cabaran pandemik Covid19 merupakan satu risiko baharu kepada pengurusan sumber manusia di BHEP. Warga kerja BHEP terdedah kepada risiko jangkitan virus Covid19 sewaktu menjalankan tugas. Peringkat pengurusan BHEP amat prihatin akan kerisauan dan kegusaran mereka yang bertugas sepanjang tempoh pandemik. Sehubungan itu, pelbagai langkah pencegahan dan kawalan diambil bagi membendung dan menangani risiko tersebut.

(Rujuk Jadual 5.4.2.1 : Senarai Kaedah bagi menangani Risiko Jangkitan Virus Covid 19 kepada Sumber Manusia)

Kaedah kawalan risiko dan langkah pencegahan awal yang mantap ini membantu kelestarian perkhidmatan terbaik BHEP.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 5.4.2.1 Senarai Kaedah bagi menangani Risiko Jangkitan Virus Covid 19.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan BHEP amat menitikberatkan penambahbaikan dalam setiap proses dan hasil dari keputusan yang telah dibuat. BHEP amat menitikberatkan penambahbaikan di dalam meningkatkan prestasi warga kerjanya.

Pendekatan mesyuarat dan perbincangan dilaksanakan di peringkat pengurusan bagi melihat penambahbaikan yang dapat dilaksanakan. Antara mesyuarat yang membincangkan penambahbaikan untuk pemantapan sumber manusia adalah seperti Jadual 5.4.3.

Keberhasilan dari perbincangan di dalam mesyuarat dan perbincangan adalah seperti di ***jadual 5.4.3 – Penambahbaikan berterusan pengurusan sumber manusia.***

Beberapa penyelidikan juga telah diadakan di peringkat BHEP. BHEP sedang dalam proses menerbitkan 1 buah buku penyelidikan bertajuk “Laporan Soal-Selidik Kepuasan Pelajar atas Bantuan Perkhidmatan dan Kemudahan diterima dari UiTM Sepanjang Tempoh Perintah Kawalan Pergerakan” dan 2 buah buku berkaitan Covid-19 yang merangkumi penulisan dari semua Timbalan Rektor (HEP), Timbalan-Timbalan Dekan (HEP) dan Ketua-Ketua Jabatan di BHEP. Selain itu, sebanyak 14 hasil kajian berkaitan pengurusan dan pembangunan pelajar UiTM akan dibentangkan di ***International Conference of Students' Development And Management (ICSDM 2021)***, anjuran BHEP dan Kementerian Pengajian Tinggi pada 1 dan 2 September 2021. Keterangan ini melengkapkan aspirasi Kepimpinan Kanan BHEP untuk sentiasa bekerjasama dalam memastikan penyampaian perkhidmatan BHEP adalah inklusif.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 5.4.3 Penambahbaikan berterusan pengurusan sumber manusia.pdf](#)
2. [Gambar 5.4.3 Gambar Bukti Penyelidikan dan Konferensi.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan Kanan BHEP sentiasa dirujuk oleh agensi luar. Penyertaan TNC HEP, Timbalan Pendaftar Kanan, Pengarah-pengarah, Ketua-ketua Jabatan di mesyuarat-mesyuarat peringkat Kebangsaan membantu BHEP untuk terus memastikan penyampaian perkhidmatannya di UiTM memenuhi keperluan dan kehendak setiap pemegang taruh. Terlibat dalam tidak kurang dari 20 Jawatankuasa peringkat Kebangsaan dan menghadiri mesyuarat-mesyuarat seperti mesyuarat Majlis Perumahan Universiti Malaysia, Majlis Keusahawanan Universiti Malaysia, Majlis Kebudayaan Universiti Malaysia, Majlis Kerjaya dan Kaunseling, Universiti Malaysia, Majlis Kesihatan Universiti Malaysia, Majlis Sukarelawan Universiti Malaysia membuktikan tadbir urus BHEP diiktiraf. **(Rujuk Jadual 5.5.2 : Senarai Wakil Pengurusan Kanan BHEP UiTM di Peringkat Kebangsaan)**

Pusat Kesihatan dan Pusat Kerjaya dan Kaunseling sering menjadi rujukan dari pihak dalaman mahupun luar UiTM. Penyediaan SOP, proses penghantaran pulang pelajar, sistem pemantauan warga UiTM adalah antara kekuatan warga kerja BHEP UiTM.

Sebagai satu organisasi yang mantap dan berketrampilan, sudah pasti Bahagian Hal Ehwal Pelajar UiTM telah menetapkan satu standard yang menjadi tanda aras dan rujukan organisasi luar. Dengan kejayaan Bahagian Hal Ehwal Pelajar menguruskan pelbagai risiko dan cabaran, organisasi yang teguh ini telah dijadikan rujukan oleh pemegang taruh dari pelbagai latar belakang. Antara organisasi yang membuat lawatan tanda aras adalah ke Bahagian Hal Ehwal Pelajar adalah dari Universiti Islam Antarabangsa (UnisZA) ke Pusat Kokurikulum Bahagian Hal Ehwal Pelajar. Antara lawatan tanda aras lain ke Bahagian Hal Ehwal Pelajar adalah seperti di **Jadual 5.5.1 : Lawatan Tanda Aras dari organisasi luar ke Bahagian Hal Ehwal Pelajar.**

BHEP tidak akan hebat tanpa kehadiran, komitmen dan sokongan warganya yang hebat. Bagi menghargai warga kerja BHEP, di peringkat jabatan ada inisiatif untuk memberi Anugerah Employee of the Month; Ikon staf di peringkat jabatan; dan program gotong royong, bacaan Yassin, sambutan hari lahir untuk memupuk semangat kerjasama.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 5.5.1 Lawatan Tanda Aras dari organisasi luar ke Bahagian Hal Ehwal Pelajar..pdf](#)
2. [Jadual 5.5.2 Senarai Wakil Pengurusan Kanan BHEP UiTM di Peringkat Kebangsaan.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF (tidak melebihi 500 patah perkataan)*

Bahagian Hal EHwal Pelajar (BHEP) sentiasa komited dalam memastikan operasi 2 fungsi utama BHEP, Pembangunan dan Kepimpinan pelajar, dan Kemudahan dan Perkhidmatan berada pada tahap yang optimum selaras dengan objektif strategik BHEP iaitu:

SO1: Merangka dan melaksanakan program **pembangunan pelajar** yang bersepadu dan berterusan serta mempunyai nilai tambah (value added) bagi mewujudkan lulusan **yang bersifat holistik**.

SO2: Memberi **perkhidmatan dan kemudahan** yang menyeluruh dan sempurna bagi mewujudkan persekitaran **pengajaran dan pembelajaran** yang selesa, ceria dan selamat.

Dalam usaha untuk melahirkan Professional berinovatif, berdaya keusahawanan serta berpersonaliti unggul untuk memenuhi keperluan global dan menyediakan perkhidmatan yang berkualiti serta kemudahan yang kondusif, BHEP sentiasa memastikan semua operasi dirancang dengan baik agar pelaksanaan dapat dijalankan secara berstruktur, teliti, efektif dan sistematik. Pemantauan pelaksanaan secara berkala dan berterusan dibuat bagi memastikan keberkesanan semua fungsi BHEP dilaksanakan.

Agar segala pengoperasian berjalan lancar, pengurusan tertinggi BHEP akan memastikan perancangan strategik yang dirangka akan memacu keseluruhan perjalanan bahagian ini. Perancangan ini adalah berasaskan kepada Falsafah Pendidikan Negara; Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi); Pelan Strategik Pendidikan Tinggi Negara 2020; Falsafah, Misi, Visi dan Objektif UiTM; dan Pelan Strategik UiTM 2025.

Perancangan pengurusan tertinggi ini bukanlah sekadar perancangan biasa. Ianya di sertai bersama elemen pemantauan seperti indeks prestasi utama (KPI), indeks prestasi, pensijilan ISO 9001:2015 dan objektif kualiti. Semua alat pemantauan ini amat penting dalam memastikan sentiasa ada aktiviti semak dan imbang di BHEP. Hasilnya, penambahbaikan berterusan terus berlaku ke atas pengoperasian BHEP. Penambahbaikan berterusan ini juga telah menghasilkan inovasi yang berimpak tinggi di BHEP dalam meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan utama.

Salah satu contoh nyata adalah biarpun Pandemik Covid-19 melanda seluruh dunia, dengan adanya sistem pengoperasian BHEP yang kukuh, penyampaian perkhidmatan yang berkualiti serta kemudahan yang selari dengan keperluan semasa untuk melawan penularan Covid-19 tidak terjejas. Operasi BHEP sentiasa tersusun, malah berlaku peningkatan bilangan perkhidmatan dan pemegang taruh yang menerima perkhidmatan dalam tahun yang penuh cabaran. Sewaktu Pandemik COvid-19; pelanggan BHEP termasuk pelajar-pelajar Institut Pengajian Tinggi Swasta dan badan-badan bukan kerajaan.

Pelbagai inisiatif dan inovasi telah dibuat bagi memastikan semua fungsi BHEP kekal relevan dan pentadbirannya tangkas bertindak. Bagi tujuan penulisan bidang "Tumpuan Operasi" untuk

1. Pengurusan emosi, kesihatan mental dan fizikal pelajar sewaktu bencana (Pusat Kerjaya Kaunseling, & Pusat Kesihatan) : #KamiAda
2. Pengurusan Kemudahan Fasiliti (Non-Residen, Kolej Kediaman, pengangkutan pelajar pulang ke kampung, kemudahan rekreasi, pengajian & pembelajaran ; Internet, pelan data, komputer riba) : #We Care We Help
3. Pengurusan Bakat (Pejabat Pengarah Pembangunan Pelajar, Pusat Sukan, IKP, Kolej, Pusat Sukan): #FutureProofLeaders

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

BHEP telah mengambil pelbagai pendekatan supaya fungsi dan matlamat BHEP terus dimanfaatkan oleh seluruh warga UiTM terutamanya sewaktu menangani masalah bencana. Antara pendekatan yang utama yang dilaksanakan pada tahun 2019 dan 2020 disenaraikan di bawah beserta perincian tambahan untuk menyokong perkara utama.

6.2.1 Pengurusan Pelajar Sewaktu Bencana

Pendekatan pengurusan pelajar pada waktu bencana bermatlamat kepada keselamatan dan kebolehpayaan pelajar meneruskan pengajian dengan selamat. Perkara ini telah melibatkan tiga faktor sokongan :

- 1) Proses pengurusan penginapan dan makanan pelajar sewaktu Pendemik Covid-19
- 2) Penghantaran pelajar pulang ke kampung
- 3) Pengoperasian Jawatankuasa Operasi Bencana Shah Alam (JOBSA)

6.2.2 Pemantauan Keselamatan dan Kesihatan

Bahagian Hal Ehwal Pelajar telah mengambil langkah pencegahan yang ketat dalam memantau, mengawal dan menangani masalah kesihatan sewaktu bencana. Pendekatan yang diambil dalam menangani bencana ini adalah berikut:

1) Penyelarasan *Standard Operating Procedure* (SOP) kesihatan ke seluruh sistem UiTM

Pusat Kesihatan UiTM dan Jawatankuasa Operasi Bencana Shah Alam (JOBSA) sentiasa dilibat sama dalam semua mesyuarat yang melibatkan semua aktiviti staf mahupun pelajar.

2) Menyediakan platform saringan Covid-19 secara atas talian

Satu platform atas talian yang dikenali sebagai "Saring C19" diwujudkan bagi memantau dan merekod tahap kesihatan terkini semua staf dan pelajar di UiTM.

3) Kempen kesedaran menangani Covid-19

Maklumat-maklumat mengenai pemberitahuan semasa kerajaan dan aktiviti yang berkaitan dengan kesihatan dan keselamatan semasa bencana yang dibuat secara dalam talian; melalui email dan pautan pada platform "Saringan C19"

6.2.3 Pemantauan emosi dan kesihatan mental

Pendekatan pemantauan emosi dan kesihatan mental bermatlamatkan kepada mengekalkan momentum pelajar ataupun staf UiTM supaya mereka kekal komited dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Antara aktiviti utama yang dilakukan ialah berikut:

- 1) Memberi Khidmat kaunseling secara maya sewaktu Pandemik
- 2) Menyebarkan dan berkongsi amalan terbaik menghadapi Pandemik
- 3) Menyediakan platform kerjaya kepada pelajar

6.2.4 Perkhidmatan, kemudahan dan kebajikan pelajar

Bagi memastikan semua pelajar yang tinggal di kolej kediaman berada di dalam situasi yang kondusif dan dapat meneruskan pengajian tanpa sebarang gangguan, terutamanya dari segi kemudahan pembelajaran dan kebajikan mereka; BHEP melalui unit kemudahan kolej, unit pengurusan NR, kolej-kolej kediaman dan unit pengurusan kebajikan pelajar telah mengambil langkah-langkah antisipasi seperti berikut:

- 1) Penyediaan makanan bermasak kepada pelajar, petugas di kolej-kolej kediaman dan pasukan Polis Bantuan (PB).
- 2) Memantau dari bilik ke bilik sebagai langkah memastikan keberadaan pelajar terutamanya semasa proses isolasi dan seterusnya menggunakan data-data yang diperolehi untuk merancang tindakan antisipasi dalam menambah baik perkhidmatan yang diberikan.
- 3) Menyediakan kemudahan asas tertentu seperti ruang rekreasi, peralatan sukan, basikal dan siaran televisyen satelit di kawasan terbuka Semua ini dilakukan dengan peraturan kawalan yang ketat bagi memastikan SOP Covid-19 dipatuhi.
- 4) Membantu pelajar menerima bantuan pelan data internet dan komputer atau peranti bersesuaian untuk proses pengajaran dan pembelajaran secara ODL.

6.2.5 Perkhidmatan berkaitan Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar

Usaha untuk melahirkan graduan berinovatif, berdaya keusahawanan serta berpersonaliti unggul yang memenuhi keperluan global tidak terhenti sewaktu Pandemik. BHEP telah melaksanakan amanahnya dengan menukar kaedah pelaksanaan ke program-program dalam talian. Pelaksanaan ini melangkaui sempadan, terbukti mampu mencapai objektif dan telah dijadikan rujukan dan penanda aras oleh universiti-universiti awam dan pihak yang berkepentingan.

SENARAI BUKTI:

1. [CARTA ALIR PENGINAPAN & MAKANAN a.pdf](#)
2. [CARTA ALIR PENGINAPAN & MAKANAN b.pdf](#)
3. [Proses Penghantaran Balik Pelajar UiTM.pdf](#)
4. [Proses Penghantaran Balik Pelajar UiTM b.pdf](#)
5. [Borang Saring19 UiTM.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

BHEP sentiasa menyemak dan memastikan semua perancangan dilakukan dengan sebaik mungkin. Ini dilakukan dengan menyediakan garis panduan dan cartalir berkaitan dengan bidang tumpuan supaya pengoperasian BHEP dapat dibuat secara berstruktur dan boleh diperluas dan melibatkan pelbagai pihak. Manual Prosedur Kerja (MPK) di setiap jabatan juga menjadi panduan kepada pengoperasian BHEP. Semua MPK BHEP telah dipersijilkan dengan ISO 9001:2015

Jadual 1 menjelaskan komitmen BHEP dalam memperluaskan beberapa perkhidmatannya.

Melalui perkongsian sumber dan kepakaran, BHEP telah berjaya melaksanakan pengoperasian yang berkesan semasa bencana dengan teratur. Keberkesanan pengoperasian ini telah menaikkan imej UiTM di peringkat nasional. Ianya menjadi penandaaras baru bagi sebuah universiti awam dalam mengendalikan lebih 15,000 pelajar UiTM di seluruh negara ketika berlakunya bencana dan dalam suasana yang kritikal.

Selain itu, Sistem SaringC19 UiTM yang dibangunkan oleh Universiti Teknologi MARA atas inisiatif Pusat Kesihatan UiTM dengan kerjasama Pejabat Pendaftar dan Unit Komunikasi dan Teknologi Maklumat UiTM pada bulan April 2020 untuk membantu operasi berkaitan menangani penularan wabak COVID-19 di UiTM. Ia juga telah juga digunakan untuk pemakluman status risiko COVID-19, memberitahu peranan staf mengikut kategori risiko COVID-19, digunakan sebagai aplikasi untuk permohonan Solat Jumaat di Masjid UiTM, dijadikan alat saringan immunisasi warga UiTM untuk mendapatkan data staf dan pelajar yg telah divaksin, telah disintegrasikan dengan sistem HR2U dan SIMS, menyimpan rekod sejarah Saringan dan Lokasi dilawati pengguna di kampus, menyimpan rekod sejarah menaiki bas UiTM semasa penghantaran pelajar pulang ke kampung, dan mempunyai FAQ dan infografik risiko covid-19.

Operasi di Kolej Kediaman dan Pejabat NR juga telah disebarluas kecekapannya ke peringkat kebangsaan.

SENARAI BUKTI :

1. [JADUAL KOMITMEN BHEP DALAM MEMPERLUASKAN BEBERAPA PERKHIDMATANNYA.pdf](#)
2. [CARTA ALIR PENGINAPAN & MAKANAN b.pdf](#)
3. [CARTA ALIR Proses Kaunseling Semasa Pendemic Covid19.pdf](#)
4. [CARTA ALIR Proses kerja perkhidmatan kerjaya semasa pandemik Covid19.pdf](#)
5. [CARTA ALIR PENGINAPAN PELAJAR KETIKA PANDEMIK.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

BHEP sentiasa memastikan pengoperasian perkhidmatan serta lain-lain fungsi bidang utama terus berjalan lancar. MPK HEP adalah sebagai rujukan utama dalam memasti setiap perancangan yang di buat disamping mengambil kira elemen pemantauan yang memang telah termaktub di dalam dokumen tersebut. Selain dari itu daftar risiko dan keputusan mesyuarat utama juga telah mengekalkan penjajaran pengoperasian yang dirancang.

SENARAI BUKTI:

1. [JADUAL PEMANTAUAN HEP.pdf](#)
2. [Poster Pengurusan pelajar semasa pandemic.pdf](#)
3. [SaringC19.pdf](#)
4. [Telekaunseling.pdf](#)
5. [Tekanan Covid19.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

BHEP sebagai sebuah jabatan yang berpengalaman luas dalam mengendalikan fungsi perkhidmatan dan kemudahan, pembangunan dan kepimpinan pelajar. Kualiti BHEP telah diperakui kerana berjaya memperolehi persijilan ISO 9001:2015. Antara keperluan di dalam pensijilan tersebut adalah mendaftarkan semua risiko-risiko yang berkemungkinan serta penilaian tahap impak risiko yang didaftarkan.

Melalui daftar risiko, BHEP telah membuat perancangan awal untuk menangani kemungkinan-kemungkinan yang boleh berlaku semasa bencana. Sehubungan dengan itu, semasa pandemik Covid-19 melanda, pengurusan BHEP telah bersedia dan terus mengaktifkan pelbagai langkah proaktif bagi memastikan pelajar-pelajar yang tinggal di dalam dan di luar kampus serta staf BHEP supaya mempunyai mempunyai risiko sangat minimum untuk dijangkiti. Langkah-langkah mampan yang telah diambil adalah berikut:

SENARAI BUKTI :

1. [SOP JOBSA.pdf](#)
2. [JADUAL LANGKAH-LANGKAH MAMPAN MENGENALPASTI RISIKO DI BAHAGIAN HEP.pdf](#)
3. [JADUAL LANGKAH-LANGKAH MAMPAN MENGENALPASTI RISIKO DI BAHAGIAN HEP.pdf](#)

6.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

6.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

BHEP melalui Timbalan Naib Canselor (TNC) HEP sentiasa membuat penilaian keberkesanan dan keberhasilan pemantauan dan pematuhan setiap arahan. Antara medium yang digunakan adalah Mesyuarat Eksekutif BHEP, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan dan mesyuarat Jawatankuasa Operasi Bencana UiTM Shah Alam (JOBSA). Jawatankuasa ini terdiri daripada pelbagai jabatan yang berkepentingan dalam isu-isu pengurusan dan keselamatan.

Merujuk kepada operasi berkaitan **pengurusan kemudahan fasiliti** (Non-Residen, Kolej Kediaman, pengangkutan pelajar pulang ke kampung, kemudahan rekreasi, pengajian & pembelajaran; Internet, pelan data, komputer riba); ia berkait rapat dengan peranan JOBSA yang pengurusan oleh TNC HEP. Jawatankuasa ini akan mendengar cadangan dan pembentangan pihak berkeperluan. Melalui jawatankuasa ini, setiap cadangan SOP akan dibahas dan ditambahbaik. Namun begitu tindakan mengkaji semula dan menambahbaik berterusan boleh dilakukan diperingkat jabatan yang berkeperluan berdasarkan kelulusan yang telah diberikan.

Operasi BHEP berkaitan **pengurusan emosi, kesihatan mental dan fizikal pelajar** sewaktu bencana ditambahbaik dengan adanya input yang diterima dari pelbagai medium. Borang soal-selidik untuk mengetahui emosi pelajar UiTM sewaktu PKP (Tinjauan Emosi Pelajar UiTM Semasa Perintah Kawalan Pergerakan) telah membantu Pusat Kerjaya dan Kaunseling (PKK) membangunkan aplikasi Counselling2U. Proses penambahbaikan ini bukan sahaja membantu mereka yang memerlukan bantuan, tetapi juga sangat membantu PKK dalam memperkembangkan penyampaian perkhidmatannya dan lebih proaktif untuk meningkatkan pencapaian PKK kepada yang memerlukan.

Operasi BHEP yang merujuk kepada **penyampaian perkhidmatan yang berkaitan dengan pembangunan dan kepimpinan pelajar** sangat terkesan sewaktu Pandemik Covid-19 dan arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dikuatkuasakan. Sejurus arahan diterima dari KKM dan MKN, semua Pengarah dan Ketua Jabatan/Unit mendapat mandat untuk mengubah cara operasi setiap jabatan tanpa menjejaskan matlamat dan objektif setiap jabatan. Penyampaian perkhidmatan berkaitan yang dilaksanakan secara fizikal telah diubah kepada dalam talian. Pelaksanaan ini telah secara tidak langsung membolehkan penyampaian perkhidmatan melangkaui sempadan negara, dengan kos yang sangat minima. Maklumbalas dari penerima perkhidmatan yang diperolehi sebaik selesai sesuatu program akan dianalisa dengan secepat mungkin. Langkah ini penting bagi memastikan proses penyampaian program berikutnya tidak menggugat objektif dan kualiti program. BHEP dan Institut Kepimpinan Pelajar kini telah mempunyai saluran Youtube sendiri, dan kakitangan BHEP telah mahir menggunakan aplikasi webex, zoom, dan StreamYard untuk menjalankan aktiviti-aktiviti berkaitan hasil dari input yang diterima dari maklumbalas yang diterima.

SENARAI BUKTI :

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Penambahbaikan berterusan dilakukan hasil dari mesyuarat yang diadakan diperingkat Jabatan, Mesyuarat JOBSA, JOBN, dan Mesyuarat Eksekutif BHEP. Dalam mesyuarat seperti ini, bahagian-bahagian di BHEP akan membangkitkan isu atau masalah untuk dibincangkan. Platform seperti ini dijadikan tempat melaporkan, meneliti dan mengkaji sebarang tindakan yang berkaitan dengan BHEP. Hasil mesyuarat ialah plan tindakan yang merupakan langkah penambahbaikan yang boleh diambil bagi merungkai isu dan permasalahan yang terlibat. Jadual dibawah menunjukkan inisiatif BHEP yang telah memberi manfaat dan ditanda aras oleh pihak luar UiTM atau jabatan lain di UiTM:

Kesimpulannya, proses integrasi yang dijayakan oleh BHEP telah melangkaui persempadanan biasa diatas nama UiTM dan boleh dikategorikan ke peringkat national. Malah ia menjangkau kepada pemegang taruh yang lebih luas skopnya seperti agensi kerajaan, kementerian, pihak berkuasa, majikan, ibubapa, staf dan pihak pembekal atau peniaga. Justeru inisiatif ini akan menjadi bidang tumpuan baru BHEP diera IR4.0 dan pandemik. Inisiatif ini pasti berterusan selaras dengan evolusi perkhidmatan dan operasi BHEP.

SENARAI BUKTI :

1. [JADUAL INISIATIF BHEP YANG TELAH MEMBERI MANFAAT DAN DITANDA ARAS.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

HASIL DARI TUMPUAN PELANGGAN

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Terdapat **3 inisiatif utama** yang telah berjaya dijalankan berkaitan penyampaian perkhidmatan sewaktu Pandemik Covid19 dan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Bagi **perkhidmatan kemudahan kolej**; seramai 1212 orang pelajar UiTM telah disantuni; meliputi kemudahan penginapan, makanan, keselamatan, sokongan emosi, sokongan spiritual dan sokongan pembelajaran secara dalam talian. Unit Kemudahan Kolej (UKK) juga telah membuat penilaian semula yuran kolej kediaman khususnya kepada para pelajar yang terjejas akibat pandemik. **Hasilnya seramai 90,000 orang pelajar mendapat kadar sama rata yuran kolej sebanyak RM 165.**

UKK juga telah membangunkan SOP baru berkaitan penempatan, pengambilan peralatan peribadi serta pendaftaran masuk ke kolej seperti ketetapan Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Majlis Keselamatan Negara (MKN), dan Jawatankuasa Operasi Bencana Shah Alam (JOBSA). Pemulangan dan pengecualian sebahagian yuran kolej kediaman turut dilakukan kepada pelajar-pelajar yang dilihat terkesan dengan pandemik.

Bagi Tahun 2021, UKK membuat penetapan baru yuran kolej kepada **3 pakej yang berbeza mengikut jangka masa**; memberikan pengecualian yuran kepada pelajar Non Resident (NR) yang diwajibkan tinggal di kolej atas sebab keselamatan; dan menyediakan penempatan isolasi yang khusus kepada pelajar yang bergejala di dalam kolej dan menyediakan penempatan kuarantin untuk pelajar-pelajar yang bergelaja dan berstatus kontak rapat. Melalui inisiatif yang dibuat oleh UKK **hasilnya ia dapat mengurangkan secara maksimum kadar kebolehan jangkitan di kalangan pelajar di dalam kampus.**

Operasi penghantaran pelajar pulang ke kampung halaman di seluruh Malaysia merupakan salah satu hasil utama tumpuan pelanggan yang berjaya dilaksanakan hasil daripada perancangan rapi serta pelaksanaan yang digerakkan oleh semua kakitangan BHEP. Operasi ini berlaku di seluruh kampus UiTM dengan menggerakkan semua jentera pengurusan pentadbiran, termasuklah **Majlis Perwakilan Pelajar (MPP)** dan **Jawatankuasa Perwakilan Kolej**. Operasi penghantaran pelajar pulang patuh kepada prosedur operasi standard (SOP) yang telah ditetapkan oleh KKM dan MKN dan ternyata merupakan satu pencapaian kepada BHEP yang tidak dilaksanakan oleh jabatan lain.

Untuk tujuan **kesejahteraan pelajar, Sistem counselling2u versi 2, pelaksanaan Tele Kaunseling** dan **pelaksanaan program psikologi dan kaunseling secara dalam talian**. **Sistem counselling2u versi 2** dari Pusat Kerjaya dan Kaunseling (PKK) menyediakan modul perkhidmatan temu janji dan modul mesej sebagai platform sokongan psikologi dan kaunseling kepada pelajar. Perkhidmatan sesi kaunseling secara maya turut dijalankan bagi memudahkan pelajar menjalani sesi kaunseling secara dalam talian melalui medium **telefon, whatsapp dan video conferencing**.

Untuk mencapai prestasi tinggi dalam pengurusan bencana, **Pusat Kesihatan (PK)** telah menyenaraikan 3 indikator utama iaitu **90% pesakit yang mendaftar** mendapat konsultasi perubatan dalam masa **30 minit Laporan data** dari sistem, **99% pelanggan bersetuju perkhidmatan dan kemudahan** yang disediakan di Pusat Kesihatan memenuhi kehendak dan kepuasan hati pelanggan, dan memastikan **kadar aduan kurang 0.1%** berbanding jumlah pelanggan yang mendapatkan perkhidmatan di Pusat Kesihatan. **Sistem Saring C19 UiTM** juga merupakan inisiatif terbaik PK yang prihatin dengan semua warga UiTM.

Dari sudut penyampaian perkhidmatan berkaitan **Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar, Jobshop versi 2; pelaksanaan program kerjaya pelajar secara atas talian, dan Modul Pembangunan Kerjaya dalam talian (eMPK)** merupakan inisiatif yang dibangunkan untuk membantu meningkatkan kebolehpasaran graduan. Pelaksanaan eMPK telah dijadikan penandas oleh Universiti Malaya dan Universiti Pertahanan Malaysia. Maklumbalas daripada peserta menunjukkan pelaksanaan eMPK mampu mencapai objektif biarpun terdapat beberapa kekangan, dan hasil kajian akan dibentangkan semasa ***International Conference of Students' Development and Management (ICSDM 2021)***

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [Tahap Tumpuan Pelanggan Edit.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [Tren Tumpuan Pelanggan Edit.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [Perbandingan Tumpuan Pelanggan.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [Kepentingan Tumpuan Pelanggan Edit.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Hasil dari Tumpuan Sumber Manusia

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Hasil tumpuan Sumber manusia adalah agenda penting bagi memastikan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan BHEP dapat dinilai secara menyeluruh. Keberkesanan utama yang dapat diukur adalah melalui kompetensi sumber manusia yang menguruskan perkhidmatan. Penglibatan sumber manusia di BHEP berteraskan komitmen yang tinggi telah membuahkan hasil yang berimpak tinggi. Pengurusan sumber manusia adalah penting kepada kejayaan sesebuah organisasi terutamanya di BHEP dalam memastikan keperluan sumber manusia selaras dengan matlamat yang telah disasarkan.

Keberkesanan penglibatan sumber manusia di BHEP juga dapat dilihat daripada beberapa penganjuran program, Pengwujudan sistem, penyampaian perkhidmatan dan lain-lain lagi sama ada di peringkat jabatan, Cawangan, Universiti sehingga ke peringkat luar selaras dengan penyampaian perkhidmatan pengurusan wabak.

Dengan kekuatan sumber manusia yang ada, BHEP telah berjaya melaksanakan beberapa program, sistem, perkhidmatan dan lain-lain bagi menyampaikan perkhidmatan dalam pengurusan wabak. Antara perkhidmatan yang telah berjaya dilaksanakan dalam penyampaian perkhidmatan pengurusan wabak adalah seperti berikut:

1. Penyampaian Perkhidmatan TELE- KAUNSELING
2. Penyebaran Bahan Psikopendidikan
3. Penyediaan Platform Saring C19
4. Penyebaran Kesedaran Menangani Covid-19
5. Perkhidmatan Pengurusan Penginapan dan Makanan Pelajar
6. Penghantaran Pelajar Pulang

Selain itu, dengan kepakaran sumber manusia yang ada di BHEP, beberapa sistem telah diwujudkan dalam penyampaian perkhidmatan sehingga membuahkan hasil yang memberangsangkan serta mendapat sambutan dan penyertaan ramai pelanggan.

Kepakaran sumber manusia di BHEP juga telah mengorak langkah dan berjaya mengwujudkan program, latihan, penyampaian maklumat serta perkongsian melalui medium dalam talian seperti WEBINAR, FACEBOOK dan YOUTUBE LIVE agar penyampaian terus dapat disampaikan kepada pelanggan semasa dalam pengurusan wabak.

Hasil daripada adanya kepakaran penting sumber manusia dalam pentadbiran dan akademik di

BHEP memberikan impak yang positif dalam merancang dan melaksana penyampaian perkhidmatan dalam pengurusan wabak. Ini menunjukkan dengan kepakaran sumber manusia yang ada penyampaian perkhidmatan dapat dipelbagaikan serta dapat diurus dalam masa yang sangat genting apabila diperlukan. Dengan kekuatan sumber manusia yang ada, BHEP telah berjaya melaksanakan program-program kritikal dalam masa yang singkat dan tidak dijangka akan berlaku seperti Pengurusan Kuarantin Pelajar, Penghantaran Pelajar Pulang, Penyediaan Makanan dan kebajikan pelajar serta program-program yang bertukar 360 darjah yang mana sebelum ini diadakan secara fizikal, namun dengan kepakaran sumber manusia yang ada BHEP berjaya melaksanakan program secara dalam talian yang mana memberikan impak positif dan penyertaan yang menggalakkan dari pelanggan.

Sehubungan itu, kepentingan kepakaran dan tenaga sumber manusia amat penting dalam sesebuah organisasi dalam mencapai matlamat dan objektif. Kepentingan sumber manusia perlu diiktiraf melalui peningkatan produktiviti kerja, pengetahuan dan kemahiran yang dimiliki. Selain itu, organisasi juga perlu memastikan sentiasa memberikan latihan, membantu merancang dan melaksanakan strategi untuk membawa idea-idea baru serta amalan yang berkesan ke dalam organisasi.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [Tahap Tumpuan Sumber Manusia.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [Tren Tumpuan Sumber Manusia.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [PERBANDINGAN HASIL TUMPUAN SUMBER MANUSIA.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [Kepentingan Tumpuan Sumber Manusia.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Hasil dari Tumpuan Operasi

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

BHEP telah mengambil langkah proaktif dan inovatif di kala pandemik Covid19 melanda untuk memastikan operasi dan fungsi teras dapat dilaksanakan dengan berkesan. Meskipun terdapat cabaran kontak fizikal dan sosial yang terhad, BHEP tetap komited untuk memastikan tahap perkhidmatan dapat mencapai objektif, sasaran serta pelanggan terutamanya pelajar UiTM.

Pandemik Covid 19 telah mengubah cara kita bekerja dan belajar serta cara kita berhubung dalam kalangan staf dan pelajar. Dalam penyampaian perkhidmatan, penggunaan sidang video/ tele sidang telah meningkat secara mendadak sebanyak 100% pada tahun 2020 sebagai medium untuk memberi taklimat, mesyuarat, ceramah, khidmat kaunseling serta konsultasi berbanding tahun 2019 di mana semuanya dijalankan secara bersemuka.

Inovasi dalam penyampaian perkhidmatan yang dipindahkan daripada secara manual kepada sistem ternyata sangat membantu meningkatkan kecekapan operasi di jabatan di bawah BHEP. Ketika wabak Covid 19 membataskan kontak antara kakitangan BHEP dan pelanggan, ternyata penggunaan sistem ini dapat memastikan kelangsungan operasi fungsi di jabatan-jabatan BHEP bukan sahaja di Shah Alam malah di seluruh sistem UiTM. Sebagai contoh, penggunaan sistem Counselling2U di Pusat Kerjaya dan Kaunseling, Clinical Information System (CLiS) di Pusat Kesihatan dan Sistem eKolej di Unit Kemudahan Kolej telah membolehkan penyampaian perkhidmatan dilaksanakan secara pantas dan efektif.

Terbaharu, aplikasi Saring C19 yang dibangunkan oleh Pusat Kesihatan dan Infostruktur UiTM Shah Alam merupakan sistem yang dibangunkan khusus untuk pengurusan wabak dari tahun 2020 sehingga kini. Aplikasi SaringC19 dibangunkan bertujuan untuk mengesan jangkitan Covid-19 dalam Universiti melalui pengesanan kes dan saringan kontak rapat dalam kalangan Warga UiTM. Pengesanan kontak sangat penting supaya Staf Pusat Kesihatan dapat mengasingkan pesakit yang bergejala agar dapat diberikan rawatan awal sekaligus berupaya memutuskan rantaian jangkitan Covid-19.

Ada di antara proses kerja, prosedur, SOP, dan inovasi sistem ini telah menjadi rujukan oleh kebanyakan agensi luar. Sebilangan besar universiti awam telah membuat lawatan penendarasan ke beberapa jabatan di bawah BHEP untuk membangunkan amalan yang sama di tempat mereka. Ada juga yang telah diiktiraf oleh Kementerian Pengajian Tinggi dan mengarahkan untuk terus diterima pakai oleh universiti awam lain seperti Garis Panduan Pengurusan Pelajar Luar Kampus yang dibangunkan oleh Unit Non-Residen. Pengiktirafan sebegini telah menunjukkan akan kepentingan hasil operasi bukan sahaja di peringkat PTJ ataupun UiTM, malahan memberi impak kepada seluruh negara.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [Tahap Tumpuan Operasi.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [Tren Tumpuan Operasi.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [Perbandingan Tumpuan Operasi Edit.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [7.3.5 KEPENTINGAN HASIL YANG MEMBERI IMPAK KEPADA UITM DAN NEGARA.pdf](#)