

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2023

PEJABAT PENDAFTAR PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

KETUA PTJ :

MUHAMAD NIZAM BIN NOORDIN

KETUA UNIT KUALITI :

SURIANI BINTI MUSA

PENYELARAS :

NORHAFIZAH BINTI IBRAHIM APANI

PENULIS :

1. SHALEZAH BINTI SHAFE'E
2. SURIANI BINTI MUSA
3. NORIAH BINTI MOHAMED ALI
4. MASDIANA BINTI MOSMAN
5. NUR HANANI BINTI MUHAMMAD ZAKRI
6. NURUL ADZHA BIN RASIDI
7. AMINAH BINTI AMAN

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pejabat Pendaftar UiTM merupakan nadi pentadbiran universiti yang bertanggungjawab dalam tadbir urus universiti, pengurusan sumber manusia dan pengurusan rekod pelajar dan konvokesyen. Pejabat ini merupakan *custodian* penyampaian perkhidmatan dalam Pengurusan Sumber Manusia Universiti yang merangkumi Pengurusan Pengambilan dan Penempatan Staf, Pengurusan Kemudahan dan Saraan Staf, Pengurusan Kemajuan Kerjaya Staf dan Pengurusan Perkhidmatan Staf.

Pendaftar adalah Ketua Jabatan di Pejabat Pendaftar yang juga merupakan ahli pengurusan Eksekutif Universiti, Setiausaha kepada Lembaga Pengarah Universiti dan Senat UiTM serta jawatankuasa lain di bawah tadbir urus UiTM yang termaktub dalam AKTA 173 Bahagian III (13)(7) dan Bahagian III (16A)(3). Pendaftar memainkan peranan yang signifikan dalam memastikan kelancaran sistem pentadbiran UiTM mengikut akta, dasar, pekeliling dan peraturan yang berkuat kuasa. BPD merupakan jabatan penting yang berurusan secara terus dengan agensi pusat iaitu KPT, JPA dan MOF.

Kepimpinan BPD terdiri daripada Pendaftar dan disokong oleh Ketua Jabatan Pengurusan Sumber Manusia, Ketua Bahagian Governan dan Sekretariat Universiti (BGSU), Ketua-ketua Bahagian (BPO, BPPS, BPP, BSK, BPP, BKK dan BRPK). Jalinan kerjasama dan sinergi kalangan KB BPD sentiasa diberi keutamaan dalam memastikan kecemerlangan penyampaian bagi merealisasikan misi, visi dan objektif UiTM bertepatan dengan temanya; Penyampaian Perkhidmatan Terbaik, Menjamin Kelestarian Universiti

Pendekatan kepimpinan BPD bagi tahun 2022 melalui tema tersebut adalah sebagai usaha yang dilaksanakan dalam merealisasikan *Globally Renowned University* (GRU) di dalam Perancangan Strategik UiTM 2025 (PS UiTM2025) tercapai. Bagi membuktikan komitmen BPD dalam mencapai PS UiTM 2025, Kepimpinan BPD menghasilkan dokumen Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia (PSPSM) UiTM 2021-2025 terkandung di dalamnya pelan-pelan inisiatif yang komprehensif merangkumi aspek pengurusan sumber manusia universiti. Objektif utama dalam penyampaian perkhidmatan adalah memastikan perkhidmatan yang terbaik diberikan dengan kos yang efektif dan berkesan. Kepimpinan BPD mengadakan sesi perjumpaan dan libat sama agar warga BPD dan UiTM jelas, cakna serta turut sama dalam menjayakan PSPSM UiTM.

Inisiatif-inisiatif dilaksanakan dipantau dan dinilai pencapaiannya melalui perbincangan dan mesyuarat dengan pihak berkepentingan agar penambahbaikan dilaksanakan dengan segera dan memberi impak positif kepada pelanggan. Daftar risiko dibangunkan sentiasa dipantau dan dinilai tahapnya oleh KKB agar keterangkuman risiko bagi setiap aktiviti diberi tumpuan yang sewajarnya.

Maklum balas pelanggan dalaman dan luaran juga dijadikan input utama oleh P/KKB dalam menambahbaik perkhidmatan BPD. Aduan yang diterima akan diberi maklum balas segera dan dinilai oleh KKB BPD untuk tujuan penambahbaikan ke atas perkhidmatan sedia ada. Semakan tadbir urus turut dilaksanakan oleh P/KKB bagi mengenal pasti ruang penambahbaikan ke atas pelaksanaan tadbir urus PTJ. Hasil penambahbaikan dibuat dalam pemantapan penyampaian perkhidmatan dalam memastikan khidmat terbaik diberikan kepada pelanggan. Dalam menjamin kelestarian universiti, proses kerja ditambahbaik dari semasa ke semasa seiring dengan arus perubahan global dan ianakaan pemegang taruh.

Kajian dan maklum balas yang diterima dijadikan input utama penambahbaikan dan pemerkasaan bidang tumpuan. Hasil penambahbaikan ini juga dikongsi dan dimaklumkan kepada warga UiTM menerusi kaedah komunikasi seperti pekeliling Pendaftar, emel, laman sesawang BPD dan sesi perkongsian (secara fizikal dan dalam talian) melalui program latihan seperti upskill@BPD dan video di dalam Youtube UiTM Channel. Keberkesanan penyampaian perkhidmatan dilihat daripada dapatan *UiTM Happiness Index* di kalangan warga BPD dan pelanggan BPD.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendaftar adalah ketua jabatan Pejabat Pendaftar yang juga merupakan ahli Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) Universiti, Setiausaha kepada Lembaga Pengarah Universiti dan Senat UiTM serta jawatankuasa lain di bawah tadbir urus UiTM yang termaktub dalam AKTA 173 Bahagian III (13)(7) dan Bahagian III (16A)(3). Pendaftar memainkan peranan yang signifikan dalam memastikan kelancaran sistem pentadbiran UiTM mengikut akta, dasar, pekeliling dan peraturan yang berkuat kuasa. Peranan Pendaftar dijelaskan dalam Akta 173.

Bagi merealisasikan falsafah UiTM dan hala tuju UiTM serta mencapai visi, misi dan objektif UiTM, Kepimpinan BPD telah memetakan hala tuju Sumber Manusia UiTM dengan menghasilkan dokumen Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia Universiti Teknologi MARA 2021 - 2025 (PSPSM UiTM 2021 - 2025). Selaras dengan Akta 173 dan peranan yang dilaksanakan oleh Kepimpinan BPD. Rajah 1 memperlihatkan struktur kepimpinan Pendaftar yang berada dalam kelompok Pengurusan Tertinggi universiti serta menjadi peneraju kepada pelaksanaan tadbir urus dan pengurusan sumber manusia di UiTM (Rajah 2 – Carta Organisasi BPD)

Kepimpinan BPD menyedari kepentingan teknologi dalam penyampaian perkhidmatan BPD kepada warga UiTM, telah menetapkan tema Penyampaian Perkhidmatan Terbaik, Menjamin Kelestarian Universiti sebagai halatuju pemerkasaan penyampaian perkhidmatan BPD tahun 2022. Selari dengan tema ini yang menyokong kepada Teras Strategik 3: Prestasi Berorientasikan Nilai di dalam Pelan Strategik UiTM 2025 menyatakan berkenaan tingkah laku yang tangkas boleh mempengaruhi kecemerlangan bakat, pengurusan tangkas yang mampu memperkasa individu dan memberi kuasa dalam penghasilan keputusan yang relevan bagi menyediakan perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Pewujudan Indeks Tadbir Urus Tangkas (melalui Self Governing Index) (Rajah 3) pula merupakan pengukuran yang sangat relevan bagi menggalakkan perkhidmatan dan pemerkasaan tadbir urus yang digariskan di dalam Tema 7: Tadbir Urus Tangkas, Pelan Strategik UiTM2025.

Seiring dengan itu, dalam memastikan kelestarian universiti, Kepimpinan BPD memahami ianya perlu didukung oleh tadbir urus kewangan yang mampan, struktur yang relevan, proses pembuatan keputusan dan penyampaian perkhidmatan yang efisien dan berkualiti. Indeks Tadbir Urus Tangkas akan menjadi penentu ukur dalam memacu penambahbaikan berterusan ke atas proses, budaya dan tingkah laku serta prestasi bakat dan kepimpinan universiti agar konsisten dalam melaksanakan Tadbir Urus Tangkas mengikut kriteria yang ditetapkan oleh UiTM. Selain itu, teknologi terkini merupakan penggerak (enabler) yang berupaya memudahcara khususnya melibatkan proses pembuatan keputusan dan penyampaian perkhidmatan. Ia diterjemahkan di dalam Rajah 4.

Kepimpinan Kanan BPD telah mengangkat kepentingan teknologi digital dalam penyampaian perkhidmatan BPD menaiktaraf kemudahan cuti menggunakan aplikasi mobile apps yang telah memberi manfaat kepada semua warga dalam pengurusan cuti dan kehadiran staf (Rajah 5). Bebanan penyediaan fail dan dokumen untuk mesyuarat diatasi dengan sistem pengurusan mesyuarat /e-mesyuarat.

Kepimpinan BPD peka dengan keperluan pengembangan kemahiran dan pengetahuan kakitangan dalam bidang masing-masing. Peluang pembangunan profesional dan peningkatan kompetensi disediakan untuk memastikan kakitangan yang terlibat dalam memberi perkhidmatan berada dalam kedudukan yang terbaik untuk menyampaikan perkhidmatan. Dalam memastikan kelestarian universiti, Kepimpinan BPD sentiasa cakna dan patuh kepada undang-undang, peraturan, dan standard etika termasuk perlindungan kepada kakitangannya.

Uien yang demikian, penilaian prestasi berterusan, penggunaan data maklumbalas pemegang taruh merupakan pendekatan yang diberi fokus dalam penambahbaikan berterusan.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_K01_KB02_20231_1.2 PENDEKATAN \(APPROACH\) - Rajah 1- Bukti Kepimpinan-AKNC BPD 2023.pdf](#)
2. [B0015_K01_KB02_20232_1.2 PENDEKATAN \(APPROACH\) - Rajah 2- Bukti Kepimpinan-AKNC BPD 2023.pdf](#)
3. [B0015_K01_KB02_20233_1.2 PENDEKATAN \(APPROACH\) - Rajah 3- Bukti Kepimpinan-AKNC BPD 2023.pdf](#)
4. [B0015_K01_KB02_20234_1.2 PENDEKATAN \(APPROACH\) - Rajah 4- Bukti Kepimpinan-AKNC BPD 2023.pdf](#)
5. [B0015_K01_KB02_20235_1.2 PENDEKATAN \(APPROACH\) - Rajah 5- Bukti Kepimpinan-AKNC BPD 2023.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan BPD memperakui penyampaian perkhidmatan yang terbaik akan menjamin kelestarian BPD. Oleh itu, pengurusan kanan memastikan kaedah penyampaian perkhidmatan adalah relevan. Pemakaian dasar dan peraturan disebar luaskan ke seluruh staf universiti melalui pekelling dan garis panduan. Semakan dasar dan peraturan dilaksanakan bagi tempoh yang signifikan.

Kepimpinan BPD memastikan setiap inisiatif yang dibangunkan difahami dan dihayati oleh semua warga UiTM. Pendekatan yang sistematik perlu disokong dengan perluasan yang teratur dan berkesan agar matlamat inisiatif tercapai dan dalam kawalan BPD. Kelestarian hubungan antara Pengurusan Eksekutif Universiti dan Kepimpinan BPD melancarkan pelaksanaan inisiatif BPD selaras dengan Pelan Strategik UiTM2025. Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) memaklumi bahawa inisiatif dan dasar yang dirancang oleh kepimpinan BPD disebarluaskan diperingkat PTJ.

Penggunaan Modul Pelaksanaan Modul Kerja Lebih Masa (KLM) Fasa 1 merupakan pemantapan perkhidmatan yang dibuat oleh BPD dengan kerjasama Pejabat Bendahari dan Jabatan Infostruktur dan diguna pakai oleh enam (6) PTJ membuktikan projek inisiatif yang dirancang oleh kepimpinan BPD disebar luas dalam memastikan proses tuntutan kerja lebih masa adalah cepat, cekap dan telus.

Pelaksanaan Istiadat Konvokesyen sebanyak tiga (3) kali pada tahun 2022 menunjukkan kepimpinan BPD prihatin dengan keperluan untuk meraikan graduan universiti yang telah berjaya menamatkan pengajian. Istiadat yang melibatkan hampir 60,000 graduan berjaya diadakan mencakupi sesi istiadat yang tertangguh kerana pandemic COVID-19. Pelaksanaan ini dibuat bagi meningkatkan kegembiraan dan kegirangan pelanggan terutama pelajar yang merupakan pelanggan terbesar UiTM (data graduan di Rajah 6).

Bagi memastikan staf UiTM menikmati kelestarian pembangunan kerjaya staf universiti, BPD telah menambah baik pelaksanaan dengan memperkasakan dasar dan pelaksanaan kemudahan cuti belajar supaya staf yang melanjutkan pengajian berjaya menamatkan pengajian di peringkat PhD sebagai inisiatif untuk menambahkan bilangan staf berkelayakan PhD.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_K01_KB03_20231_1.3 PERLUASAN \(DEPLOYMENT\) - Rajah 6- Bukti Kepimpinan-AKNC BPD 2023.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepimpinan BPD memastikan pelaporan secara berkala pencapaian inisiatif-inisiatif yang dirancang dan dilaksanakan selaras dengan Perancangan Strategik BPD dalam mesyuarat peringkat Universiti seperti Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU), Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) dan juga mesyuarat peringkat dalaman BPD seperti Mesyuarat Ketua Bahagian BPD, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), Mesyuarat Work in Progress (WIP).

Kepimpinan BPD melapor secara berkala pencapaian inisiatif-inisiatif BPD bagi menyokong pencapaian performance indicator (PI) UiTM sebagaimana yang dikehendaki oleh universiti (Rajah 7 – pencapaian PI dan strategi pencapaian). Komitmen dan kesungguhan kepimpinan BPD mencapai PI UiTM dilaksanakan dan dipantau secara konsisten.

Pemantauan dilaksanakan secara terkawal melalui kaedah pembentangan dalam mesyuarat dan pelaporan secara berkala bagi memastikan inisiatif yang dilaksanakan memberi impak kepada pelanggan BPD. Penetapan sasaran kerja tahunan (SKT) staf BPD diberi penekanan untuk mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan dan proses kerja. Kemahiran staf juga ditingkatkan dengan memastikan staf BPD diberi latihan dan pendedahan melalui penyertaan kursus dan perkongsian ilmu.

Selain itu, Penggunaan kaedah PDCA adalah bagi memastikan setiap tahap pelaksanaan inisiatif dikenalpasti dan dilaksanakan penambahbaikan berterusan berdasarkan maklumbalas yang diterima. Pembentangan laporan dan hasil maklumbalas dari pengguna serta penemuan audit akan dibentang dalam mesyuarat berkaitan bagi memastikan maklumat-maklumat berkenaan digunapakai untuk penambahbaikan proses kerja atau inisiatif yang dilaksanakan

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_K01_KB04_KC01_20231_1.4.1 PEMANTAUAN \(CHECK\) - Rajah 7-Bukti Kepimpinan.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan BPD sentiasa memastikan setiap proses kerja sentiasa dinilai tahap risiko dan dibuat penambahbaikan berterusan. Selaras dengan pengiktirafan MS ISO 9001:2015 yang dimiliki oleh BPD, elemen pengurusan risiko amat dititik berat dalam pengauditan pensijilan ISO BPD. (Rajah 8- Sijil ISO 9001:2015).

Merujuk kepada ISO 9001:2015, Klausula 6.1 (Tindakan menyatakan risiko dan peluang) telah menyatakan dengan jelas keperluan mengenalpasti risiko semasa merancang inisiatif dengan mengambilkira faktor luaran (politik, ekonomi, sosial, teknologi, undang-undang) dan faktor dalaman (infrastruktur, teknologi, sistem kerja / operasi, kecekapan, persekitaran kerja). Senarai daftar risiko jabatan (Rajah 9) diteliti dan disemak secara berkala oleh Kepimpinan BPD melalui bengkel semakan risiko BPD dan dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko BPD. Pengauditan ISO ke atas daftar risiko BPD pula menjadikan proses kerja berkenaan lebih terkawal dan tindakan pencegahan dapat dielakkan daripada berlaku.

Lantaran itu juga, kepimpinan BPD memastikan inisiatif yang dilaksanakan mempunyai daftar risikonya sendiri, menilai tahap risiko berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh Unit Pengurusan Risiko (UPR) UiTM, mengenalpasti punca risiko dan kaedah kawalan ke atas risiko berkenaan. Kepimpinan BPD juga sentiasa memastikan tindakan kawalan ke atas risiko dilaksanakan jika berlaku sebarang kejadian yang tidak dirancang kepada proses kerja berkenaan.

Bagi menghadapi kepelbagaian situasi luar jangka seperti dijelaskan oleh konsep VUCA (volatility, uncertainty, complexity dan ambiguity), Kepimpinan BPD sangat komited dalam memastikan penyampaian perkhidmatan BPD tidak terjejas. Bengkel khas pengurusan risiko BPD telah diadakan untuk menyenarai, menyemak, menilai, menganalisa kebergantungan PTJ, menganalisa impak operasi dan perancangan kesinambungan operasi terhadap semua proses kerja BPD dalam daftar risiko setiap bahagian (BPO, BPPS, BPP, BSK, BPP, BKK dan BRPK). Semua proses ini dipantau keberkesanan tindakannya dan dilaporkan dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko UiTM.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_K01_KB04_KC02_20231_1.4.2 KENAL PASTI RISIKO - Rajah 9 - Daftar Risiko BPD_Sept 2021 08092021_01082022 - Mesy 19 Sept 2022.pdf](#)
2. [B0015_K01_KB04_KC02_20232_1.4.2 KENAL PASTI RISIKO \(ACT\) - Rajah 8 - Bukti Kepimpinan-AKNC BPD 2023.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

1.4.3 MENGENALPASTI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan BPD sentiasa komited dalam menambah baik proses kerja bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang cepat dan berkesan. Dalam hal ini, maklum balas pelanggan melalui medium mesyuarat rasmi, e-mel rasmi UiTM, WhatsApp Business, dan soal selidik kepuasan pelanggan digunakan sebagai mekanisme untuk menilai dan memastikan inisiatif-inisiatif dilaksanakan memberi impak positif kepada seluruh sistem dan warga UiTM.

Hubungan langsung dan berkesan di antara Kepimpinan KPT dan Pengurusan Eksekutif Universiti dengan kepimpinan BPD pula memberi ruang kepada kepimpinan BPD mendapatkan maklum balas terus daripada pengurusan Eksekutif universiti semasa sesi Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) dan lain-lain platform. Minit-minut mesyuarat mencatatkan syor-syor penambahbaikan yang dicadangkan oleh Pengurusan Eksekutif Universiti.

Maklum balas dari sumber-sumber lain termasuk maklumbalas menggunakan 'smiley card' daripada perkhidmatan kaunter, melalui emel rasmi bahagian juga diterima oleh pihak BPD bagi penambahbaikan proses kerja di BPD. Bagi memenuhi keperluan dan pematuhan terhadap keperluan ISO 9001:2015 (Klausa 9.1.2 – Kepuasan pelanggan), laporan maklumbalas pelanggan disediakan secara berkala oleh setiap bahagian.

Syor-syor penambahbaikan ini dibincangkan oleh kepimpinan BPD diperingkat operasi BPD. Penilaian keberkesanan dan pratikaliti pelaksanaan cadangan dikaji kerana sebarang cadangan penambahbaikan kepada proses kerja BPD memberi kesan secara langsung kepada lebih 18,000 warga kerja UiTM. Hasil analisa dan kajian praktikaliti berkenaan akan dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan BPD bagi mengenalpasti cadangan penambahbaikan yang efektif untuk dilaksanakan.

Penambahbaikan ini telah menghasilkan Penambahbaikan Pekeliling Pejabat Pendaftar seperti Pekeliling Elaun Penanggungjawaban Kerja, Pekeliling Kemudahan Perubatan (Rajah 10 rujukan pekeling di d-pocket.uitm.edu.my). Penambahbaikan juga dihasilkan dengan penggunaan borang-borang yang baru dan versi baru sistem seperti aplikasi HR2U (Kemudahan Cuti, Ketik Masuk/ Keluar, OT Claim) (Rajah 11 - sistem HR2U), Aplikasi Warga UiTM (Warga@UiTM) (Rajah 12 – Apps Warga) yang ditambah baik daripada fungsi asal Saring-19, sistem penilaian baharu LNPT berdasarkan kompetensi, eGL dan penghasilan garis panduan/ manual/ infografik untuk rujukan staf. Dokumen-dokumen ini dimuatnaik/ dimuat turun melalui d-pocket dalam laman sesawang BPD.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_K01_KB04_KC03_20231_1.4.3 MENGENALPASTI SEMULA _TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN \(ACT\) - Rajah 10 - Bukti Kepimpinan - AKNC BPD 2023.pdf](#)
2. [B0015_K01_KB04_KC03_20232_1.4.3 MENGENALPASTI SEMULA _TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN \(ACT\) - Rajah 11 - Bukti Kepimpinan-AKNC BPD 2023.pdf](#)
3. [B0015_K01_KB04_KC03_20233_1.4.3 MENGENALPASTI SEMULA _TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN \(ACT\) - Rajah 12 - Bukti Kepimpinan-AKNC BPD 2023.pdf](#)
- 4.
- 5.

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Penyampaian perkhidmatan terbaik adalah penting dalam menjamin kelestarian universiti. Keberhasilan BPD berkait rapat dengan kualiti perkhidmatan disampaikan kepada pelajar, kakitangan, dan komuniti luas.

Dalam memastikan penyampaian perkhidmatan terbaik dan jelas, pengurusan BPD telah menyediakan manual bagi rujukan setiap proses pembuatan keputusan yang teratur mengikut prosedur dan terma rujukan yang ditetapkan. Sebagai tonggak pentadbiran UiTM, panduan yang jelas dan konsisten amat signifikan dalam menjamin kualiti penyampaian perkhidmatan.

Satu bentuk Tadbir Urus Tangkas telah diwujudkan berikutan lonjakan teknologi digital serta keperluan sesuatu keputusan dibuat dengan pantas dan berintegriti. Tadbir Urus Tangkas UiTM merujuk kepada keupayaan warga UiTM dalam memahami, menyesuaikan diri dan bertindak balas dengan pantas serta berkesan terhadap perubahan persekitaran menerusi aplikasi tangkas dan kejut bagi meningkatkan mutu perkhidmatan agar lebih cekap dan kos efektif.

Matlamat utamanya adalah untuk menjadikan UiTM sebuah organisasi tangkas khususnya dalam proses pembuatan keputusan dan penyampaian perkhidmatan yang berfokuskan kepada kualiti, kepantasan dan kos efektif seiring dengan tema untuk menjamin kelestarian universiti.

Kepimpinan BPD bertanggungjawab menjamin kelestarian penyampaian perkhidmatan melalui Rajah 13: Ciri-ciri Budaya Kerja Tangkas bagi memastikan penyampaian yang berkesan dan cekap disediakan kepada seluruh warga UiTM di Malaysia.

Menerusi teknologi terkini, proses pembuatan keputusan dan penyampaian perkhidmatan dapat dilaksanakan secara tangkas dan fleksibel. Pewujudan platform penyampaian perkhidmatan secara maya bagi memastikan perkhidmatan mudah diakses dengan capaian lebih meluas.

Penyediaan infrastruktur dan infostruktur yang lengkap dan kondusif untuk penyampaian perkhidmatan adalah penting dan seiring dengan keperluan. Libat sama warga dalam memberi input, maklumbalas dan menyediakan sokongan kepada kepimpinan BPD adalah penting dalam memastikan inisiatif yang dilaksanakan memenuhi ekspektasi pelanggan dan penambahbaikan berterusan.

Audit Pematuhan Etika merupakan petunjuk prestasi (UiTM 2025) di bawah Pengarah Penerima Pendaftar yang dilaksanakan sebagai mekanisme semak dan imbang dalam memastikan amalan nilai dan etika oleh warga UiTM dalam melaksanakan tadbir urus khususnya melibatkan proses pembuatan keputusan dan penyampaian perkhidmatan (Mekanisme kawalan dan pemantauan adalah seperti di Rajah 14).

Hasil penambahbaikan dibentang dalam mesyuarat pengurusan dalaman BPD, dilaporkan pula dalam Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) atau mesyuarat Majlis Sumber Manusia (MSM) atau mesyuarat yang bersesuaian mengikut tadbir bagi mendapatkan persetujuan

pengurusan universiti sebelum dilaksanakan dan disebar luas kepada warga UiTM.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_K01_KB05_20231_1.5 INTEGRASI \(INTEGRATION\) - Rajah 14 - Bukti Kepimpinan-AKNC BPD 2023.pdf](#)
2. [B0015_K01_KB05_20232_1.5 INTEGRASI \(INTEGRATION\) - Rajah 13 - Bukti Kepimpinan-AKNC BPD 2023.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan Strategik Pejabat Pendaftar (BPD) adalah berpandukan kepada Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia (PSPSM) tahun 2021-2025, sumber rujukan utama BPD di peringkat nasional dan UiTM berikut:

1. Rancangan Malaysia Ke-12 (2021-2025) - RMKe-12
2. Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi) - PPPM (PT)
3. Pelan Strategik UiTM 2020-2025 (GRU 2025)
4. Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia 2021 - 2025 (PSPSM)

Proses pembangunan perancangan strategik BPD menggunakan kaedah merancang (Plan), melaksana (Do), menyemak (Check) dan menambahbaik (Action) seperti Jadual 2.1 dan Rajah 2.1. Bagi memastikan bidang tumpuan BPD, iaitu Penyampaian Perkhidmatan bertemakan "Penyampaian Perkhidmatan Terbaik, Menjamin Kelestarian Universiti" adalah selaras dengan matlamat GRU 2025 bagi tahun 2022 iaitu Kompetensi Global. Penghasilan impak yang maksimum melalui, PSPSM adalah relevan dalam menangani dunia empat dimensi VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity and Ambiguity) dan penggunaan SWOT serta Analisis PESTLE yang digunakan bagi mengenal kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman serta faktor yang mempengaruhi dalam perancangan iaitu politik, ekonomi, sosial, teknologi, undang-undang dan persekitaran sebagaimana Rajah 2.2. Penetapan asas hala tuju strategik sumber manusia UiTM juga adalah berdasarkan asas berikut:

1. Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam
2. Dasar Sumber Manusia UiTM
3. Amanat Naib Canselor- Kompetensi Global
4. Matlamat Pembangunan Lestari (Sustainable Development Goals [SDG])

Strategi ini kebanyakannya disokong oleh Penyampaian Perkhidmatan bagi memastikan sasaran dan KPI serta perkhidmatan kepada pelanggan menepati tempoh masa dan kualiti yang dijangka (Rajah 2.5). Langkah seterusnya (Do) bagi mendapatkan hasil dalam tempoh yang ditetapkan. Dua (2) teras strategik dalam PSPSM, iaitu Kecemerlangan Bakat dan Tadbir Urus Tangkas. Teras Strategik ini disokong dengan 26 strategi sepanjang tahun 2021 hingga 2025, sebagaimana Jadual 2.5. Petunjuk Prestasi Utama dan Senarai KPI di bawah Pengarah Pengeraju Pendaftar dipetakan dalam setiap strategi (Rajah 2.4, Jadual 2.2 dan Jadual 2.18). BPD digarap bagi memastikan Penyampaian Perkhidmatan terbaik kepada pelanggan BPD selaras dengan maksud Kompetensi Global (Rajah 2.1A dan Rajah 2.1B)

Proses semakan (Check) dilakukan bagi memastikan sasaran inisiatif perancangan strategik tercapai mengikut tempoh yang ditetapkan. Lapan (8) strategi semakan/pemantauan telah dirancang secara bulanan dan tahunan, seperti berikut:

1. Membentuk dan Mengatur-Agihkan Pelan Tindakan
2. Pengagihan Sumber
3. Perancangan Sumber Manusia
4. Pengukuran Pencapaian
5. Mesyuarat Ketua Bahagian
6. Semakan Pencapaian Setengah Tahun

7. Semakan Pencapaian Akhir Tahun

Ringkasan semakan dan penetapan inisiatif PSPSM adalah di Jadual 2.3. Tindakan penambahbaikan (Act) mengambil kira kumpulan sasaran yang terdiri daripada rakan strategik dan pihak ketiga yang terdiri daripada KPT, JPA, MOF, Ketua Jabatan, Ketua Pentadbiran, Ketua Skim Perkhidmatan, Bahagian Infostruktur dan Vendor Pembangun Sistem. Proses penambahbaikan melibatkan perubahan proses kerja, pembangunan sistem dan proses kerja yang melibatkan teknologi dan inovasi terkini dengan mendapatkan kelulusan pengurusan seperti Jadual 2.4.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengurusan Sumber Manusia (SM) mendokong GRU UiTM dengan menyediakan SM yang berprestasi tinggi ke arah mencapai penetapan kompetensi global tahun 2022. Perancangan dan tindakan yang dilaksanakan adalah selari dengan bidang tumpuan Penyampaian Perkhidmatan yang disasarkan yang mana ia diselaraskan kompetensi Global (Rajah 2.1A) dengan pelan tindakan dan KPI yang ditetapkan dalam PSPSM yang dipetakan melalui RMKe-12, PPPM (PT) dan Pelan Strategik UiTM 2025. Seiring dengan cabaran YAB Perdana Menteri, pemantapan modal insan perlu diperkukuhkan bagi mendepani keperluan kompetensi masa depan, pengukuhan organisasi yang lebih fleksibel, pengurusan dan pembangunan projek yang pantas dan berimpak tinggi, serta penyampaian perkhidmatan berteraskan Prestasi Berorientasikan Nilai (Value Driven Performance). (Rajah 2.3). Hala tuju ini selaras dengan GRU 2025 bagi tahun 2022 iaitu melonjakkan kompetensi global (Rajah 2.1A dan 2.1B). BPD menumpukan kepada pencapaian ini secara praktikal dan bersasar, maka hasilnya dinilai merujuk kepada pencapaian sistem HR2U, Myportfolio, istiadat konvokesyen dan pelaksanaan proses pengambilan staf dan kenaikan pangkat staf.

PPPM (PT) 2015-2025 telah menetapkan sepuluh (10) lonjakan yang mendorong kepada kecemerlangan berterusan dalam sistem pendidikan tinggi seperti di Rajah 2.8 yang menjadi tunjang kepada tiga (3) teras strategik dalam Pelan Strategik UiTM 2025, iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berorientasikan Nilai yang disejajarkan dalam pembangunan PSPSM bagi tempoh 2021 hingga 2025 yang berpegang kepada dua (2) teras strategik, iaitu Kecemerlangan Bakat dan Tadbir Urus Tangkas dengan 26 inisiatif strategik (Rajah 2.11). Tiga output yang disasarkan adalah prestasi berorientasikan nilai (Value Driven Performance), pengurusan sumber manusia tangkas dan kepuasan pelanggan. Rajah 2.11 menunjukkan model strategik PSPSM 2021-2025. Pengurusan moden era globalisasi mementingkan persaingan dan perubahan perlu disempurnakan dalam keadaan serba kekurangan, penggunaan teknologi dalam seni pengurusan mampu mencabar serta mengubah cara bekerja dan berfikir bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkesan kepada pelanggan.

Pengurusan BPD menerapkan konsep 3R yang diperkenalkan oleh Datuk Naib Canselor UiTM bagi menyelaras PSPSM 2021-2025 (Rajah 2.7). Dua teras strategik yang dizahirkan di dalam PSPSM merangkumi pelan tindakan silang fungsi jabatan dalam proses-proses utama perkhidmatan BPD. Inisiatif strategik BPD meliputi bidang tumpuan dalam proses penyampaian perkhidmatan bagi tujuh (7) fungsi utama kepada pelanggan utama BPD, melibatkan proses kerja di BPD seperti dalam Rajah 2.9. Secara keseluruhan, terdapat sembilan (9) petunjuk prestasi yang diteruskan dalam PSPSM 2025 bagi memastikan PI UiTM tercapai. Jadual 2.15 menunjukkan pemetaan Petunjuk Prestasi (PI UiTM 2025) dalam PPSM 2020 yang dibawa dan diteruskan dalam PSPSM 2025.

Proses pemetaan halatuju PSPSM dilaksanakan menggunakan analisa SWOT dan PESTLE bagi mengenal pasti faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman luaran dan dalaman seperti Rajah 2.2. Proses perancangan strategik BPD melibatkan pegawai Gred 41 ke atas dan rakan strategik seperti ILD dengan mengambil kira analisa risiko dalam Daftar Risiko BPD (Jadual 2.13) dan Cabaran Pengurusan Sumber Manusia di UiTM (Rajah 2.19).

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_P01_PB02_20231_BPD Bukti Jadual 2023 - Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0015_P01_PB02_20232_BPD Bukti MSM BIL.67.pdf](#)
3. [B0015_P01_PB02_20233_BPD Bukti Rajah 2023 - Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [B0015_P01_PB02_20234_BPD Bukti Resolusi GRU 2025 tindakan BPD.pdf](#)
- 5.

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Objektif dan inisiatif strategik BPD dalam bidang Penyampaian Perkhidmatan dirancang sejajar dengan kehendak Teras Strategik RMKe-12 (2021-2025), Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi), Pelan Strategik UiTM 2025 dan Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia (PSPSM) UiTM 2021-2025 bagi memperkukuh dan menyokong perkembangan ekonomi ke arah meningkatkan kemampanan dan daya tahan dalam penyampaian perkhidmatan terhadap pengurusan Penyampaian Perkhidmatan agar dapat menghasilkan impak yang maksimum kepada semua pihak di UiTM. Ini merupakan rujukan dan panduan utama kepada seluruh warga BPD dan PTJ dalam merancang pengurusan sumber manusia dan tadbir urus secara sistematik dan efektif.

Sembilan fokus utama RMKe-12 menerangkan objektif dan inisiatif perancangan strategik yang dikaitkan dengan perancangan dan pelaksanaan bidang tumpuan pengurusan Penyampaian Perkhidmatan di BPD bagi tahun 2021. Fokus 1 adalah “merencanakan pertumbuhan ekonomi” dan Fokus 9 adalah “meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan awam dan memastikan pelaksanaan dasar yang berkesan” Berdasarkan sembilan fokus utama yang digariskan dalam RMKe-12, BPD memberi tumpuan kepada lonjakan utama 6, 9 dan 10 seperti Rajah 2.10 dalam PPPM(PT). Lima lonjakan yang pertama memberi fokus kepada keberhasilan merangkumi graduan holistik, kecemerlangan bakat, memfokus pada pembelajaran sepanjang hayat, latihan teknikal kepada graduan dan kemampanan kewangan. Lima lonjakan seterusnya memberi tumpuan pada pemboleh (enablers) ekosistem pendidikan tinggi, merangkumi transformasi, memperkasa tadbir urus, keunggulan global, pembelajaran dalam talian dan ekosistem inovasi. UiTM turut memberi tumpuan khusus kepada agenda Pemantapan Tadbir Urus, Kecemerlangan Bakat dan Penyampaian Perkhidmatan Cemerlang dalam pengurusan dan pembangunan sumber manusia di UiTM, tadbir urus universiti dan pengurusan rekod pelajar dan konvokesyen.

Perancangan Strategik BPD dalam memperkemaskan penyampaian perkhidmatan secara digital dan meluas kepada seluruh warga UiTM dan pelanggan/ pemegang taruh. Bagi melestarikan kecemerlangan organisasi melalui tadbir urus yang efektif dan efisien seiring dengan era globalisasi masa kini perkhidmatan BD disokong dengan pelbagai sistem supaya penyampaian perkhidmatan BPD setara dengan keperluan kompetensi global.

Rajah 2.11 merupakan PSPSM yang memperjelaskan matlamat pengurusan sumber manusia dalam konteks Pelan Strategik UiTM 2025 berpandukan enam fokus strategik. Dua teras strategik dalam PSPSM menyokong agenda utama Pelan Strategik UiTM 2025 (Agenda Utama 1 dan 3), seterusnya menyokong Teras 1 RMKe-12. Dalam Pelan Strategik UiTM, sistem sokongan adalah tunjang kepada Model Hala Tuju Strategik UiTM yang turut memberi tumpuan kepada tadbir urus yang mantap, tenaga kerja berprestasi tinggi dan penyampaian perkhidmatan cemerlang. Semua inisiatif Perancangan Strategik BPD dan PSPSM UiTM 2021-2025 telah disebar luaskan kepada semua staf BPD. UiTM membuat semakan terhadap Perancangan Strategik di peringkat universiti dan menghasilkan Pelan Strategik UiTM 2025 yang membuat penjajaran semula kepada tiga (3) teras strategik, iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berorientasikan Nilai. Pemetaan kepada sembilan (9) tema strategik adalah di Rajah 2.5 dan Rajah 2.6. Pelataan fokus strategik kepada BPD bagi bidang tumpuan Penyampaian Perkhidmatan adalah Kecemerlangan Sumber Manusia dan Tadbir Urus Tangkas. Dalam Pelan Strategik UiTM 2025, pelaporan KPI dan PI BPD disebar luas juga kepada semua Ketua Bahagian melalui mesyuarat Pengurusan yang diadakan secara berkala setiap bulan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_P01_PB03_20231_BPD Bukti Jadual 2023 - Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0015_P01_PB03_20232_BPD Bukti MSM BIL.67.pdf](#)
3. [B0015_P01_PB03_20233_BPD Bukti Rajah 2023 - Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [B0015_P01_PB03_20234_BPD Bukti Resolusi GRU 2025 tindakan BPD.pdf](#)
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

UiTM memberi tumpuan kepada pengukuran dan kaedah pemantauan pencapaian prestasi objektif strategik melalui sistem UePMO (Rajah 2.13, Rajah 2.14 dan Rajah 2.17). BPD melaporkan pencapaian prestasi dalam kriteria 6: Sumber manusia berprestasi tinggi dan perkhidmatan cemerlang, kriteria 7: Kepuasan pelanggan dan pemegang taruh, dan kriteria 8: Sistem tadbir urus yang mantap. Model Strategik bagi kaedah perancangan, pelaksanaan dan pemantauan PSPSM dan Pelan Strategik UiTM 2025 di Rajah 2.15. Semakan separuh penggal PSPSM dapat mengenal pasti inisiatif dan sasaran yang perlu ditambahbaik, digabung, dimansuh atau dikekalkan sebagai pelan tindakan PSPSM sehingga 2022. Dengan transformasi UiTM dan inisiatif baharu di peringkat UiTM, inisiatif PSPSM dikekalkan (Jadual 2.6).

BPD menggunakan kaedah PDCA (Rajah 2.16) dengan fokus kepada pencapaian dua (2) teras strategik iaitu kecemerlangan bakat dan tadbir urus tangkas. Cadangan penambahbaikan dibincang dalam pelbagai saluran komunikasi terutamanya mesyuarat peringkat strategik (Lembaga Pengarah Universiti dan Majlis Sumber Manusia), eksekutif (JKIPSM, JKIPbSM dan JKIPkSM) dan diperingkat operasi (PPSM) serta mesyuarat jabatan iaitu Mesyuarat Ketua Bahagian dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan. Strategi dan inisiatif penambahbaikan disampaikan kepada staf BPD dan UiTM (Jadual 2.4) serta disebar luas kepada warga UiTM dalam dua peringkat iaitu UiTM seperti Jadual 2.7 dan BPD seperti Jadual 2.9.

BPD melibatkan pemegang taruh dalam perancangan strategik seperti JPA, KPT dan MOF dalam mencapai objektif strategik universiti selain mendapatkan input, menambahbaik proses dan pelaksanaan inisiatif dan objektif seperti Jadual 2.4.

Analisa SWOT dan PESTLE (Rajah 2.2) dilaksanakan untuk mengenal pasti kekuatan dan kelemahan dalam menambah baik pencapaian inisiatif PSPSM dan mengambil kira perkembangan IR 4.0 bagi menjamin kelestarian penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dan pihak berkepentingan tanpa menjejaskan fungsi teras BPD. Rajah 2.7 menunjukkan proses integrasi sistem bagi menambahbaik proses pengurusan sumber manusia yang dijalankan oleh BPD. Jadual 2.8 menyenaraikan kumpulan sasaran yang terlibat dalam proses penambahbaikan. Inisiatif yang dibincang bersama kumpulan sasaran kemudiannya disampaikan kepada semua staf di BPD seperti Jadual 2.4.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_P01_PB04_PC01_20231_BPD Bukti Jadual 2023 - Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0015_P01_PB04_PC01_20232_BPD Bukti MSM BIL.67.pdf](#)
3. [B0015_P01_PB04_PC01_20233_BPD Bukti Rajah 2023 - Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [B0015_P01_PB04_PC01_20234_BPD Bukti Resolusi GRU 2025 tindakan BPD.pdf](#)
- 5.

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan Risiko merupakan satu daripada enam faktor kejayaan kritikal yang menyumbang kepada kejayaan pelan tindakan Teras Strategik yang berkaitan. BPD mengenalpasti dan menyenaraikan 12 risiko seperti di Jadual 2.11 untuk dinilai, membangunkan mekanisme kawalan dalam pendek dan jangka panjang yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik PSPSM. BPD menyediakan daftar risiko, tahap risiko dan pelan tindakan kawalan risiko mengikut Prosedur Kawalan Risiko dan Peluang (PQ.P-06) seperti Jadual 2.13. Pengurusan risiko BPD dirancang bagi menghadapi cabaran dalaman dan luaran dari pelbagai aspek.

BPD melaksanakan enam prinsip dalam pengendalian strategi risiko iaitu mengurang, menyingkir, mencegah, memindah, kongsi dan menerima risiko. Risiko SM diuruskan dengan berkesan dengan memberi pertimbangan kepada tiga aspek penting, iaitu kesan risiko, kos pengendalian risiko, serta kebolehan untuk menangani risiko secara berterusan. Polisi dan strategi disesuaikan dengan persekitaran, kemampuan dan perundangan dengan cabaran dan polisi-polisi baru perlu digubal/ dikemaskini berdasarkan hasil analisa risiko. Pengurusan risiko dalam BPD dipantau dan disemak setiap enam (6) bulan bagi memastikan impak dan tahap risiko dikurangkan oleh Jawatankuasa Risiko BPD untuk pembentangan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP). Semakan turut melibatkan pegawai Gred N41 ke atas. BPD juga telah melantik wakil Pengurus Risiko bagi setiap bahagian dalam BPD bermula pada September 2019. Dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko BPD pada 15 Julai 2022 dan 20 September 2022, penilaian risiko dibuat bagi memastikan keberkesanan risiko BPD, semakan risiko dibuat bagi menilai perancangan strategik dan tidak terjejas dalam proses kerja BPD dalam mesyuarat Ketua Bahagian BPD. Audit juga dibuat ke atas keberkesanan risiko perancangan strategik BPD pada sesi Audit Dalam yang dijalankan pada 26 September hingga 03 Oktober 2022. Sesi Audit Surveillance tiada pada tahun 2022 disebabkan kekangan oleh pihak Sirim dan ianya dibawa ke awal tahun 2023.

Jadual 2.10 dan 2.12 menunjukkan pelan tindakan kawalan risiko yang dilaksanakan BPD berpandukan Prosedur Kawalan Risiko dan Peluang (PQ.P-06) dalam MS ISO9001:2015 yang secara efektif berjaya mengurangkan kesan risiko terhadap PSPSM. Pelan tindakan kawalan risiko dan perancangan untuk mengatasinya seperti Jadual 2.15.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_P01_PB04_PC02_20231_BPD Bukti Jadual 2023 - Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0015_P01_PB04_PC02_20232_BPD Bukti MSM BIL.67.pdf](#)
3. [B0015_P01_PB04_PC02_20233_BPD Bukti Rajah 2023 - Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [B0015_P01_PB04_PC02_20234_BPD Bukti Resolusi GRU 2025 tindakan BPD.pdf](#)
- 5.

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Secara keseluruhannya, pencapaian inisiatif PSPSM pada 2021 adalah 80% dimana lima inisiatif di bawa ke tahun 2022:

1. JD Rujukan didokumenkan
2. Kemaskini Pergerakan Waran dan Penyandang Dalam Sistem HR2U (Buku SKP)
3. Norma Perjawatan Versi 2.0
4. Sistem MyPortfolio
5. MOOCS@BPD 2 Modul (2022)

Pencapaian ini menunjukkan PSPSM yang didokumenkan difahami dan boleh diukur dengan baik. Pelaporan pencapaian ini dibentangkan oleh Ketua Bahagian (KB) kepada semua pegawai dan staf di bahagian masing-masing bagi memastikan perancangan dan pencapaian proses kerja masing-masing menuju hala tuju yang sama (Jadual 2.4). Bagi inisiatif yang tidak dapat dicapai, KB akan melaporkan dan membuat perancangan kontigensi dalam SKT bahagian yang akan dilatakan ke dalam SKT individu dalam mesyuarat peringkat BPD seperti Mesyuarat KB dan penilaian semula di buat dalam semakan SKT setengah tahun. BPD *Strategic Planning Monitoring and Evaluation System* sebagaimana Rajah 2.17 membantu KB dan pengurusan BPD dalam pemantauan penambahbaikan PSPSM.

Senarai penambahbaikan daripada analisa perancangan strategik menghasilkan inovasi untuk digunakan oleh warga UiTM secara keseluruhan (Jadual 2.15). Projek-projek tersebut selalu dijadikan penandaarasan oleh UA dan agensi lain (Jadual 2.14).

Melalui mesyuarat pemantauan GRU2025 bersama BTU pada 19-22 Januari 2022 di Bayview Beach Resort, Pulau Pinang, syor dari BTU diambil sebagai tindakan penambahbaikan BPD (Rajah 2.12).

1. Semua warga hendaklah berkeperanan dalam meningkatkan kualiti dan produktiviti di dalam fungsi masing-masing. Penetapan SKT dan pengukuran prestasi dilaksanakan dengan Objektif (O), Adil (A) dan Telus (T) di dalam kaedah yang ditetapkan (LNPT/MyATP). Budaya kerja yang kreatif dan inovatif akan membentuk kumpulan warga bekerja dalam keadaan dinamik.
2. *Connect the dots* dengan mengenal pasti bakat dan kebolehan setiap individu.
3. Tawaran Biasiswa Cuti Belajar Bergaji Penuh bagi Pelaksana dipersetujui.
4. Semakan dan pengemaskinian JD dibuat oleh Ketua Jabatan dalam memastikan kejelasan tugas dan fungsi jawatan bersesuaian dengan keperluan.
5. Ketua Jabatan hendaklah peka terhadap tempoh perkhidmatan staf kontrak; bantuan dan latihan dalam meningkatkan kompetensi mereka adalah penting bagi memastikan mereka mempunyai peluang, memenuhi kriteria dan berjaya dalam pengambilan staf tetap.
6. Tindakan kepada Resolusi GRU 2025 telah dilaksanakan oleh BPD seperti dalam Jadual 2.16A

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_P01_PB04_PC03_20231_BPD Bukti Jadual 2023 - Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0015_P01_PB04_PC03_20232_BPD Bukti MSM BIL.67.pdf](#)
3. [B0015_P01_PB04_PC03_20233_BPD Bukti Rajah 2023 - Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [B0015_P01_PB04_PC03_20234_BPD Bukti Resolusi GRU 2025 tindakan BPD.pdf](#)
- 5.

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

BPD adalah nadi pengurusan sumber manusia bagi seluruh sistem universiti yang terdiri daripada 105 skim perkhidmatan dan pelbagai lapisan gred jawatan. Proses untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik bagi penyampaian perkhidmatan terhadap bidang tumpuan Penyampaian Perkhidmatan melibatkan 3 peringkat iaitu UiTM, BPD dan Bahagian. Ini melibatkan arahan/maklumat perlu jelas daripada Pendaftar kepada Ketua Bahagian dan arahan/maklumat tersebut akan dibincangkan oleh Ketua Bahagian dalam mesyuarat di peringkat Jabatan dan seterusnya diuar-uarkan kepada Ketua Unit dan staf pelaksana supaya dapat dilaksanakan bagi mencapai SKT. SKT Bahagian akan dilatakan kepada SKT individu berdasarkan proses kerja bahagian masing-masing. Komunikasi dua hala berlaku di BPD apabila Ketua Jabatan dan Pendaftar mengambil kira maklumbalas dalam perbincangan Jabatan dan Bahagian. Model integrasi oleh Kepimpinan Kanan BPD seperti Rajah 2.5. Mekanisme penerangan melibatkan kumpulan sasaran dalam UiTM boleh dirujuk dalam Jadual 2.16.

Pelaksanaan 3R, Analisis SWOT dan PESTLE seperti Rajah 2.2 untuk mengenalpasti kekuatan dan kelemahan dalam menambah baik pencapaian inisiatif strategik BPD dengan pendekatan teknologi/IR 4.0 bagi menjamin kelestarian penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Hala tuju PSPSM dibentuk bermatlamatkan kecemerlangan sumber manusia, pengurusan bakat dan libatsama staf supaya sentiasa relevan dalam pengurusan sumber manusia dan penyampaian perkhidmatan yang melibatkan Penyampaian Perkhidmatan.

Kepimpinan Kanan BPD berperanan dalam membuat keputusan di peringkat UiTM dan mempunyai hubungan baik dengan Agensi Pusat seperti JPA, KPT dan MOF menyokong BPD mencapai PSPSM selain input-input baharu untuk menambah baik proses bagi memastikan pengurusan pelanggan dalam pelbagai lokasi di seluruh negara dilaksanakan melalui aplikasi dalam talian (sistem STARS dan HR2U). Mekanisme penerangan melibatkan kumpulan sasaran luar UiTM boleh dirujuk dalam Jadual 2.17.

Pemantauan prestasi peringkat BPD dengan penetapan SKT Jabatan adalah strategi berkesan dalam mengukur pencapaian inisiatif dalam melaksanakan pelan tindakan. Sistem pemantauan ini disemak dalam mesyuarat Ketua Bahagian dan Mesyuarat Pendaftar Bersama Ketua Pentadbiran (MPKP) yang diadakan secara berkala. Inisiatif yang dibincang bersama kumpulan sasaran kemudiannya disampaikan kepada semua staf di BPD dan warga UiTM melalui mesyuarat, taklimat, emel, aplikasi whatsapp dan surat/pekeliling edaran. Model integrasi oleh kepimpinan kanan BPD ini boleh dirujuk dalam Rajah 2.18.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_P01_PB05_20231_BPD Bukti Jadual 2023 - Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0015_P01_PB05_20232_BPD Bukti MSM BIL.67.pdf](#)
3. [B0015_P01_PB05_20233_BPD Bukti Rajah 2023 - Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [B0015_P01_PB05_20234_BPD Bukti Resolusi GRU 2025 tindakan BPD.pdf](#)
- 5.

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pejabat Pendaftar (BPD) memacu aspirasi dan inisiatif agenda UiTM untuk menjadi sebuah universiti terkemuka dunia menjelang tahun 2025. BPD komited untuk mencapai tumpuan pelanggan yang cemerlang bagi memenuhi kepuasan hati pelanggan dan penambahbaikan secara berterusan melalui penerapan nilai ESI dan iDART. Dalam usaha menjadi Universiti terkemuka Dunia, UiTM menetapkan agenda peningkatan kualiti pengurusan melalui menyediakan perkhidmatan terbaik dan cemerlang kepada pelanggan Pelanggan UiTM yang dikenalpasti iaitu staf, pelajar, ibu/bapa, orang awam, industri dan juga pemegang taruh Universiti.

Rujukan utama BPD dalam aspek tumpuan kepada pelanggan adalah Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008: Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan (Rajah 3.1.1) dalam menguruskan pelanggan secara bersistematik, tangkas dan responsif. Aduan dan cadangan penambahbaikan oleh pelanggan dilihat sebagai maklum balas untuk memperbaiki kelemahan serta memantapkan penyampaian perkhidmatan ke tahap lebih cemerlang. Dengan adanya pelaksanaan MS ISO9001:2015, ianya menambahkan lagi kecekapan BPD dalam pengurusan pelanggan melalui PQ. P-09, mengikut piawaian ditetapkan, dipantau keberkesanannya oleh badan profesional (SIRIM) dalam pengurusan pelanggan BPD.

Penyampaian perkhidmatan berkualiti tinggi merupakan elemen yang penting dalam organisasi. Proses perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan perkhidmatan diberi tumpuan khusus supaya keperluan, kehendak dan kepuasan hati pelanggan tercapai. Pihak berkepentingan iaitu Kementerian Pengajian Tinggi (KPT), Lembaga Pengarah Universiti (LPU), Agensi Pusat dan pengurusan UiTM diberi keutamaan dalam hubungan simbiosis yang erat dengan BPD. Pihak berkepentingan memacu BPD mengurus dan membangunkan bakat berprestasi tinggi dengan lebih berkesan.

BPD telah menyediakan inisiatif bagi kemudahan semua pelanggan dengan kaedah penyampaian maklumat yang efektif dan berkesan seperti penggunaan Dpocket (Rajah 3.1.2) dan kaedah muat turun borang melalui laman web Pejabat Pendaftar (Rajah 3.1.3).

Perkhidmatan yang berkualiti meningkatkan kepuasan hati pelanggan seterusnya menghasilkan maklum balas yang positif kepada sesebuah organisasi. Ini dapat dilihat apabila BPD menjadi rujukan daripada pihak luar seperti di Jadual 3.1.4.

Pengurusan BPD telah menggunakan pendekatan yang berpandukan konsep kitaran PDCA seperti di Rajah 3.1.5 dimana ianya merupakan satu model khusus diasaskan oleh W. Edwards Deming. Berteraskan model ini, pengurusan BPD menerapkan secara keseluruhan dalam pembentukan model penyampaian khidmat pelanggan berkesan dengan memberi tumpuan kepada tadbir urus yang berkualiti.

Langkah kitaran PDCA adalah merujuk kepada Plan (Rancang), Do (Buat), Control (Semak), dan Action (Tindakan). Empat fasa tersebut memainkan peranan penting bagi mengenalpasti pelanggan serta keperluan dan kehendak pelanggan supaya selaras dengan matlamat serta halatuju pengurusan tertinggi (stakeholder).

Fasa pertama dalam Model PDCA adalah perancangan melalui sumber utama universiti diperingkat strategik atau eksekutif. Pada peringkat ini isu tadbir urus dilihat secara menyeluruh (helicopter view) dan meluas bagi menentukan halatuju strategik universiti mengikut landasan yang betul dalam mencapai visi dan misi UiTM. Ia melibatkan tonggak utama universiti seperti Pro Canselor, Pengerusi dan Ahli Lembaga Pengarah Universiti (LPU), Ketua Pusat Tanggungjawab dan Pentadbir Akademik yang juga merupakan stakeholder kepada BPD.

Hasrat dan harapan pengurusan tertinggi akan dianalisa secara terperinci melalui kaedah kajian semula pengurusan oleh pihak pengurusan BPD untuk diterapkan dalam penyampaian perkhidmatan BPD. Setelah mengenal pasti isu-isu utama, senarai agenda dibentuk secara sistematik menjadi komponen dalam perancangan strategik eksekutif sumber manusia universiti. Keputusan analisa dijadikan radas untuk penambahbaikan dilaksanakan.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kumpulan sasaran bagi Penyampaian Perkhidmatan terdiri daripada Pelanggan Luaran dan Pelanggan Dalaman BPD (seperti Rajah 3.2.1) Pelanggan-pelanggan ini boleh dikategorikan kepada dua jenis iaitu individu dan juga kumpulan. Pelanggan individu terdiri daripada pelajar, staf akademik, staf pentadbiran, bakal staf dan pesara yang mendapatkan perkhidmatan di BPD. Manakala pelanggan secara berkumpulan pula adalah pelanggan yang terdiri daripada sesebuah persatuan/kesatuan dalam UiTM, jabatan kerajaan seperti JPA, KWAP dan lain-lain.

Setiap bahagian di BPD mempunyai kumpulan dan keperluan pelanggan yang berbeza mengikut fungsi dan jenis perkhidmatan yang ditawarkan. Keperluan kumpulan sasaran dikenal pasti dan diberi keutamaan dalam penyampaian perkhidmatan berkualiti berasaskan outcome, sama ada dalam konteks kepuasan hati pelanggan mahu pun penambahbaikan penawaran perkhidmatan (seperti Rajah 3.2.2). Rajah menunjukkan kaedah yang digunakan oleh BPD dalam mengenalpasti kumpulan sasaran melibatkan penyampaian perkhidmatan secara jelas, dibahagi mengikut perkhidmatan dan fungsi bahagian. Ianya juga dijelaskan secara terperinci melalui (Jadual 3.2.1).

Pengurusan BPD melaksanakan pemantauan dan analisa untuk kaji semula pengurusan melalui kaedah berasaskan outcome (Outcome Based Approach – OBA) untuk menentukan dan memenuhi keperluan kumpulan sasaran serta merancang tindakan pencegahan yang bersesuaian. Secara umumnya, kaedah ini merupakan kaedah yang menekankan pencapaian outcome dalam setiap proses atau aktiviti dengan memberi fokus kepada bidang tumpuan iaitu teknologi dan fasiliti bagi memastikan penyampaian perkhidmatan di BPD sentiasa cemerlang. Pemantauan pelaksanaan juga dilaksanakan melalui pembangunan takwim mesyuarat yang dibangunkan sepanjang tahun. Hasil penganalisaan dan penambahbaikan turut disebar luas kepada warga seluruh sistem UiTM dan pemegang taruh. Perincian bagi kaedah menentukan keperluan pelanggan dan takwim adalah seperti di ([Jadual 3.2.2](#)).

Dengan berhasilnya dokumen ini, adalah diharapkan agar agihan perjawatan dan proses penempatan sumber manusia di UA dapat dilaksanakan dengan lebih efisien dan mengikut norma perjawatan yang ditetapkan agar dokumen ini menjadi sumber rujukan pantas dan berguna kepada semua warga pentadbir khususnya Pengurus Sumber Manusia, UA. Rajah 3.2.3 menunjukkan bukti penerbitan Buku Norma Perjawatan. Dokumen Norma Perjawatan Universiti Awam (UA) yang diterbitkan ini adalah sebagai rujukan utama dan panduan bagi UA.

Bagi memastikan keperluan perjawatan yang dipohon mendapat perhatian dan pertimbangan daripada Agensi Pusat, BPD juga prihatin dalam aspek justifikasi permohonan jawatan. Deskripsi Tugas (JD) dibangunkan dalam sistem untuk membantu semua pelanggan BPD mempunyai capaian maklumat yang lengkap dalam Pembangunan JD apabila memohon sesuatu Jawatan Baharu. Deskripsi Tugas (Job Description – JD) merupakan dokumen yang menjelaskan tujuan mewujudkan sesuatu jawatan dengan mengambil kira komponen akauntabiliti, dimensi dan kompetensi yang diperlukan bagi sesuatu jawatan dalam organisasi. Rajah 3.2.4 menunjukkan Pembangunan JD yang telah dibentangkan sebagai projek Kumpulan Inovatif & Kreatif (Kik) Peringkat Zon Tengah Tahun 2022. Sistem yang dibangunkan oleh Team Teknikal untuk digunakan oleh staf bagi tujuan pengemaskinian maklumat MyPortfolio. Muatnaik Deskripsi Tugas (JD) adalah salah satu komponen dalam My Portfolio. Rajah 3.2.5 menunjukkan sistem bagi proses muatnaik JD di dalam Sistem Myportfolio.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_T01_TB02_20231_V2_BPD Bukti Tumpuan Kepada Pelanggan_AKNC 2023.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTM merupakan sebuah organisasi yang besar. Oleh yang demikian, UiTM mempunyai pangkalan data untuk mengumpul, memproses dan menyimpan data-data utama universiti termasuk data pelanggan BPD.

Data dan maklumat staf disimpan di dalam Sistem STARS, HR2U, FAIS, SIMS, MyATP dan PRIME. Manakala data pelajar disimpan secara elektronik di dalam sistem iaitu SIMS, FAIS dan UFUTURE. Data-data staf dan pelajar disimpan dalam sistem bagi memudahkan carian, capaian semula dan analisa data.

Sistem HR2U merupakan sistem yang digunapakai oleh pihak universiti dalam memastikan pengurusan data dan maklumat staf berkaitan pengurusan prestasi, pengurusan cuti, pengurusan waktu bekerja (TMS), kerja lebih masa (KLM) dan modul-modul perkhidmatan lain yang didalam proses pembangunan.

Data-data staf dan pelajar yang diperolehi akan disimpan dalam sistem bagi memudahkan carian dan capaian semula yang dapat menjimatkan penggunaan masa, tenaga, bahan dan lain-lain sumber. [Jadual 3.3.1](#) menerangkan secara terperinci kaedah pengumpulan, penyimpanan dan perlindungan data di BPD.

Kesahihan data oleh pengguna dipantau dan dikenalpasti melalui kaedah semakan atau ujilari sistem yang dibangunkan serta digunapakai seperti sesi User Acceptance Test (UAT) dan sesi Data Verification. Pembangunan sistem bagi penyimpanan data turut didaftarkan di dalam Daftar Risiko bagi mengenalpasti sebarang kemungkinan faktor luaran dan dalaman yang mungkin berlaku dan dibuat pelan perancangan pencegahan bagi memastikan teknologi yang digunapakai tidak menjejaskan aktiviti penyampaian perkhidmatan atau akta kerajaan yang berkuatkuasa.

Proses penyediaan perancangan dan pengurusan BPD, menjadikan sumber rujukan utama dengan merujuk data yang dikumpul dan disimpan serta dianalisa bagi melaksanakan penyampaian perkhidmatan yang berkesan. BPD juga merekod minit mesyuarat serta petikan mesyuarat diedarkan kepada pusat tanggungjawab yang berkaitan untuk tindakan selanjutnya. Di samping itu, Garis Panduan, Manual, Prosedur, Pekeliling, Surat Pekeliling yang telah diluluskan dijadikan rujukan dan amalan dalam pentadbiran seharian bagi memastikan penyampaian perkhidmatan adalah yang terbaik. Dokumentasi ini juga boleh dicapai secara dalam talian melalui laman sesawang Pejabat Pendaftar di Menu DPocket.

Pelbagai mekanisme digunakan oleh BPD bagi memastikan penglibatan kumpulan sasaran dalam pelaksanaan bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan. Melibatkan kumpulan sasaran (pelanggan) merupakan antara 4 perspektif pemetaan strategik Pelan Strategik Pengurusan Sumber Manusia (PSPSM 2021- 2025) yang diambil kira dalam memberi perkhidmatan luar jangka dan menggirangkan hati pelanggan.

Pendekatan yang digunakan bagi melaksanakan bidang tumpuan ditetapkan dalam tiga tempoh iaitu jangka masa panjang (strategik), jangka masa pendek (operasi) atau bertindak kepada maklumbalas (real time) seperti dalam [Jadual 3.3.2](#).

Rajah 3.3.3 menunjukkan aktiviti jangka pendek bagi kaedah komunikasi dua (2) hala antara pengurusan Pejabat Pendaftar bersama Pentadbir di PTJ.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_T01_TB03_20231_V2_BPD Bukti Tumpuan Kepada Pelanggan_AKNC 2023.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pejabat Pendaftar sentiasa berusaha menyokong dan memastikan pelanggan serta pihak berkepentingan mendapat manfaat serta ganjaran daripada pelaksanaan bidang tumpuan. Ianya adalah bagi menjamin serta memelihara hubungan baik antara BPD dengan pelanggan.

Melalui Perancangan Strategik UiTM 2021 – 2025, dan Perancangan Strategik Pengurusan Sumber Manusia 2021-2025, beberapa inisiatif telah dirancang, dibincang dan dibentangkan bagi menyelaraskan misi dan visi Kementerian Pengajian Tinggi (KPT), sejajar dengan perkembangan teknologi yang pesat dan gelombang Industri Revolusi 5.0. Inisiatif-inisiatif penambahbaikan dalam penyampaian perkhidmatan yang telah dicadangkan dan dilaksanakan oleh setiap bahagian adalah berdasarkan kepada fungsi di setiap bahagian. Tujuannya adalah untuk meningkatkan mutu perkhidmatan dan tahap kepuasan pelanggan berdasarkan kecemerlangan penyampaian perkhidmatan.

Bagi memastikan inisiatif yang dilaksanakan adalah sejajar dengan halatuju dan objektif universiti, inisiatif-inisiatif ini perlu dibawa ke mesyuarat peringkat Eksekutif, dan Strategik Universiti untuk penetapan keputusan. Melalui pelaksanaan inisiatif-inisiatif ini, banyak kebaikan/ganjaran yang boleh dimanfaatkan oleh pelanggan luaran dan dalaman UiTM khususnya kumpulan sasar bagi perkhidmatan pelanggan yang berkesan. Antara inisiatif yang memberikan impak yang tinggi kepada pelanggan adalah seperti di [Jadual 3.4.1.1](#) dan Rajah 3.4.1.2

Pemantauan dan analisis terhadap inisiatif yang dibangunkan turut dilaksanakan melalui beberapa kaedah antaranya proses User Acceptance Test (UAT) dan sesi Data Verification bagi inisiatif pembangunan sistem sebelum modul sistem Go Live iaitu digunapakai oleh pelanggan, semakan kemajuan pembangunan sistem dipantau melalui mesyuarat Project Management Meeting, pelaksanaan pilot test kumpulan sasar dan lain-lain lagi bagi memastikan pelanggan menerima kebaikan dan ganjaran seperti yang dirancang. Maklumbalas pelanggan juga diambilkira bagi menilai tahap penerimaan kebaikan oleh pengguna serta bagi tujuan penambahbaikan proses penyampaian perkhidmatan secara berterusan.

Kebaikan dan ganjaran daripada inisiatif tumpuan kepada pelanggan dalam penyampaian perkhidmatan turut dikongsikan dan disebar luas kepada warga UiTM melalui pelbagai platform seperti mesyuarat pelbagai peringkat, hebahan emel dan lain-lain medium komunikasi seperti Rajah 3.4.1.3.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_T01_TB04_TC01_20231_V2_BPD Bukti Tumpuan Kepada Pelanggan_AKNC_2023.pdf](#)
2. [B0015_T01_TB04_TC01_20232_Jadual 3.4.2.1 Daftar Risiko BPD_Sept 2022.pdf](#)
3. [B0015_T01_TB04_TC01_20233_3.4.2.2 ISU LUARAN DAN ISU DALAMAN 2022 - semakan_19.09.2022.pdf](#)
- 4.
- 5.

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

BPD sentiasa memastikan setiap penambahbaikan proses kerja dibuat penilaian tahap risiko bagi mengelakkan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian perkhidmatan kepada pelanggan terjejas. Selaras dengan pengiktirafan MS ISO 9001:2015 yang dimiliki oleh BPD, elemen pengurusan risiko amat dititik berat dalam pengauditan pensijilan ISO BPD. Keperluan ISO 9001:2015 menyatakan dengan jelas keperluan mengenalpasti risiko (Klausa 6.1 – Tindakan menyatakan risiko dan peluang) semasa merancang inisiatif penambahbaikan yang dikenalpasti dengan mengambilkira faktor luaran (politik, ekonomi, sosial, teknologi, undang-undang) dan faktor dalaman (infrastruktur, teknologi, sistem kerja / operasi, kecekapan, persekitaran kerja).

Senarai daftar risiko diteliti dan disemak secara berkala oleh BPD melalui bengkel semakan risiko BPD dan dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko BPD. Pengauditan ISO ke atas daftar risiko BPD menjadikan proses kerja berkenaan lebih terkawal dan tindakan pencegahan dapat dielakkan daripada berlaku.

Sehubungan dengan itu, BPD memastikan semakan daftar risiko dilaksanakan secara berkala bagi menilai tahap risiko dan pelaksanaan pelan tindakan berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh Unit Pengurusan Risiko (UPR) UiTM. BPD juga komited dalam memastikan inisiatif yang dikenalpasti dapat meningkatkan kepuasan hati pelanggan melalui tindakan awal mengenalpasti punca risiko dan kaedah kawalan ke atas risiko berkenaan. Kepimpinan BPD juga perlu memastikan tindakan pencegahan ke atas risiko dilaksanakan jika berlaku sebarang kejadian yang tidak dirancang kepada proses kerja berkenaan.

Bagi menghadapi situasi fasa endemik ini, BPD sangat komited dalam memastikan penyampaian perkhidmatan BPD tidak terjejas. Dalam memastikan pelaksanaan dan kejayaan kepuasan hati pelanggan dapat dicapai, Jawatankuasa Pengurusan Risiko Pejabat Pendaftar telah mengenalpasti risiko-risiko menggunakan teknik PESTLE. Risiko yang dikenalpasti, dipandankan dengan kategori risiko seperti yang ditetapkan oleh Universiti.

[Jadual 3.4.2.1](#) menunjukkan senarai risiko dan kaedah kawalan yang dicadangkan bagi menguruskan risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian maklumbalas pelanggan BPD tahun 2022

[Jadual 3.4.2.3](#) menunjukkan senarai isu luaran dan dalaman yang dikenalpasti sebagai risiko kepada pelanggan dalaman, luaran dan pemegang taruh.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_T01_TB04_TC02_20231_Jadual 3.4.2.1 Daftar Risiko BPD_Sept 2022.pdf](#)
2. [B0015_T01_TB04_TC02_20232_V2_BPD Bukti Tumpuan Kepada Pelanggan_AKNC_2023.pdf](#)
3. [B0015_T01_TB04_TC02_20233_3.4.2.2 ISU LUARAN DAN ISU DALAMAN 2022 - semakan_19.09.2022.pdf](#)
- 4.
- 5.

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan BPD memandang serius setiap aduan dan maklumbalas pelanggan yang diterima oleh setiap bahagian selaras dengan dasar kualiti iaitu komited untuk memberikan perkhidmatan cemerlang dalam pengurusan sumber manusia mengikut peraturan yang ditetapkan bagi memenuhi kepuasan hati pelanggan dengan penambahbaikan secara berterusan melalui penerapan nilai ESI dan iDART. Kaedah maklumbalas diperolehi melalui borang maklumbalas secara dalam talian (Rajah 3.4.3.1), soal selidik kepuasan hati staf (Rajah 3.4.3.2), borang aduan maklumbalas dan lain-lain medium maklumbalas.

Perkhidmatan pelanggan tidak terletak pada ayat yang dinyatakan pada piagam pelanggan, banner, bunting, brosur dan pelbagai lagi kaedah pengiklanan oleh setiap bahagian, tetapi ianya adalah keupayaan yang dimiliki serta pelaksanaan yang efektif dan diterjemahkan oleh setiap bahagian itu sendiri dengan cara:

- a. Mengetahui tahap kepuasan hati pelanggan;
- b. Mengetahui tahap persepsi pelanggan terhadap kualiti pemberian perkhidmatan; dan
- c. Mendapatkan pandangan atau cadangan dari pelanggan bagi meningkatkan produktiviti dan kualiti dalam memberikan perkhidmatan.

Pengurusan BPD menunjukkan komitmen tinggi dalam memberi tumpuan kepada pelanggan seperti :

- a. Mengenalpasti keperluan, memahami dan memenuhi kehendak pelanggan serta mempertingkatkan kepuasan hati pelanggan tertakluk kepada peraturan yang berkuatkuasa,
- b. Mengenalpasti risiko dan peluang yang memberi kesan kepada pematuhan perkhidmatan, termasuk keupayaan meningkatkan kepuasan pelanggan dan kumpulan sasaran,
- c. Data dan analisa prestasi penyampaian perkhidmatan disediakan secara berkala bagi membolehkan pengurusan membuat keputusan untuk menambah baik perkhidmatan di BPD secara berterusan supaya sentiasa sesuai dan berkesan dengan kehendak pelanggan.

Rajah 3.4.3.3 menunjukkan proses pengurusan aduan dan maklum balas pelanggan.

Bagi tahun 2022, secara keseluruhan analisa mencapai dasar dan objektif kualiti yang ditetapkan iaitu 90% Kepuasan Hati Pelanggan (KHP) berada pada tahap cemerlang iaitu 100.00% (Januari – Jun 2022) dan 99.74% (Julai - Disember 2022). Jadual analisa kepuasan hati pelanggan bagi tahun 2022 adalah seperti di Jadual 3.4.3.4. Dapat disimpulkan bahawa Pejabat Pendaftar telah bertindak dengan cemerlang kepada maklumbalas dan aduan daripada pelanggan. Pejabat Pendaftar juga mengamalkan dasar terbuka terhadap segala cadangan dan inisiatif untuk penambahbaikan demi mencapai tadbir urus terbaik dalam penyampaian perkhidmatan berkesan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_T01_TB04_TC03_20231_Jadual 3.4.2.1 Daftar Risiko BPD_Sept 2022.pdf](#)
2. [B0015_T01_TB04_TC03_20232_3.4.2.2 ISU LUARAN DAN ISU DALAMAN 2022 - semakan 19.09.2022.pdf](#)
3. [B0015_T01_TB04_TC03_20233_V2 BPD Bukti Tumpuan Kepada Pelanggan_AKNC 2023.pdf](#)
- 4.
- 5.

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

BPD sentiasa berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang cemerlang selaras dengan kepesatan perkembangan teknologi serta terus kekal dalam persaingan global selaras dengan misi dan visi UiTM untuk menjadi Universiti Terkemuka Dunia. Perkembangan teknologi telah mendorong pihak kerajaan, UiTM dan BPD untuk mengadaptasikan pendigitalan dalam penyampaian perkhidmatan berkualiti. Maklumbalas pelanggan dijadikan panduan rujukan dalam penambahbaikan secara berterusan melalui pelbagai kaedah dan projek inovasi demi meningkatkan kepuasan hati pelanggan. Tindakan diambil melalui perbincangan oleh pengurusan BPD dan maklum balas yang diterima dari pelanggan.

Setelah inovasi dilaksanakan, pengurusan BPD mendapati impak yang terhasil memberi kesan baik kepada penyampaian perkhidmatan. Keberkesanan tindakan yang telah dihasilkan melalui projek-projek inisiatif dalam proses kerja bagi perkhidmatan yang dinilai melalui tahap amalan dan pembudayaan inovasi terhadap pelanggan atau kumpulan sasaran. Inovasi juga dihasilkan selari dengan perkembangan semasa dunia seperti penggunaan kaedah proses kerja di dalam talian melalui pembangunan sistem. Keberkesanan kaedah tumpuan pelanggan yang telah dilaksanakan memberikan impak dan kesan baik kepada penyampaian perkhidmatan.

Impak jangka pendek dan jangka panjang juga dapat dilihat melalui penambahbaikan dalam proses kerja seperti penjimatan masa dan kos kewangan apabila tiada keperluan untuk cetakan kertas yang menggantikan kaedah manual, kemudahan capaian kepada bahan atau sistem, penjimatan masa, kelicinan proses kerja, ketepatan data, penyediaan laporan dan lain-lain lagi.

Peringkat dan amalan pembudayaan inovasi penyampaian perkhidmatan adalah melibatkan peringkat tertinggi iaitu antarabangsa apabila capaian kepada sistem yang dibangunkan boleh diakses oleh kumpulan sasaran yang berada di dalam dan luar negara.

Contoh keberkesanan tindakan kaedah jangka panjang dan jangka pendek yang melalui inovasi telah dilaksanakan ditunjukkan seperti [Jadual 3.5.1](#).

Kesimpulannya, kualiti penyampaian perkhidmatan adalah satu cabaran bagi setiap bahagian di BPD yang mempunyai kawalan sumber dan perkhidmatan yang merangkumi pelbagai kelompok dan kategori pelanggan. Walau bagaimanapun, dengan pengadaptasian teknologi dan penambahbaikan fasiliti dalam proses kerja dan penawaran perkhidmatan, BPD mampu bersaing di tahap global dan terus kekal sebagai sebuah PTJ yang mampu menyumbang kepada kegirangan hati pelanggan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_T01_TB05_20231_3.4.2.2 ISU LUARAN DAN ISU DALAMAN 2022 - semakan 19.09.2022.pdf](#)
2. [B0015_T01_TB05_20232_Jadual 3.4.2.1 Daftar Risiko BPD_Sept 2022.pdf](#)
3. [B0015_T01_TB05_20233_V2_BPD Bukti Tumpuan Kepada Pelanggan_AKNC 2023.pdf](#)
- 4.
- 5.

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

BPD melaksanakan pengukuran, penganalisaan dan pengurusan pengetahuan secara sistematik dan holistik dengan memberi tumpuan kepada pencapaian prestasi dan tadbir urus terbaik menerusi penyampaian perkhidmatan terbaik bagi menjamin kelestarian Universiti. Asas penetapan ini mengambilkira hala tuju dan pemetaan berdasarkan;

1. Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pengajian Tinggi) (PPPMPT)
 - Lonjakan 2: Kecemerlangan Bakat
2. Pelan Strategik UiTM 2025
 - Teras Strategik 3: Prestasi Berasaskan Nilai
3. Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia UiTM (PSPSM) 2021-2025
4. Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam
5. Dasar Sumber Manusia UiTM
6. Matlamat Pembangunan Lestari (Sustainable Development Goals [SDG])

BPD adalah nadi pengurusan sumber manusia Universiti dalam memastikan pengambilan dan pembangunan bakat yang mantap serta kompeten dalam melahirkan bakat yang berprestasi tinggi yang mampu menghasilkan teknologi-teknologi baharu, kajian kajian penemuan transdisiplinari, teori-teori saintifik, inovasi atau produk baharu menerusi penyelidikan berimpak tinggi demi memastikan Matlamat Pembangunan Lestari dapat dicapai. Untuk tujuan ini, BPD sentiasa mengambil kira beban kerja dan keupayaan proses yang meliputi cara bekerja, keperluan sumber manusia, kewangan, peralatan, infrastruktur dan persekitaran sedia ada semasa menetapkan sasaran prestasi dan melalui pensijilan MS ISO 9001 :2015 yang diiktiraf oleh SIRIM, objektif kualiti dan beberapa instrumen penilaian lain yang telah ditetapkan dalam bagi mewujudkan KPI dan menetapkan sasaran prestasi penyampaian perkhidmatan terbaik bagi menjamin kelestarian Universiti. Ini selaras dengan Dasar Kualiti BPD.

Model Sistem Pengurusan Kualiti BPD MS ISO 9001: 2015 (Rajah 4.4.2) telah dibangunkan berpandukan konsep kitaran PDCA MS ISO 9001: 2015 yang merupakan model peningkatan kualiti berterusan melalui empat (4) langkah yang berturut dan berulang-ulang. Berteraskan model ini, pengurusan BPD menerapkan secara keseluruhan fungsi dan KPI Sumber Manusia dalam penambahbaikan prestasi dengan memberi tumpuan kepada penyampaian perkhidmatan terbaik dan berkualiti selaras dengan keperluan MS ISO 9001: 2015. Langkah kitaran PDCA tersebut adalah merujuk kepada Plan (Rancang), Do (Buat), Control (Semak), dan Action (Tindakan). Empat fasa tersebut memainkan peranan penting bagi mengenalpasti pemetaan klausa/seksyen dan prinsip MS ISO 9001: 2015 .

PLAN

Konteks Organisasi dan Kepimpinan mengambil kira khidmat yang ditawarkan di BPD dengan menjadikan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pengajian Tinggi), Pelan Strategik UiTM 2025, Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam, Dasar Sumber Manusia UiTM dan Matlamat Pembangunan Lestari (Sustainable Development Goals [SDG]) sebagai asas perancangan dengan menjadikan keperluan pelanggan dan pihak berkepentingan sebagai keutamaan dalam penyampaian perkhidmatan.

DO

BPD melaksanakan penyampaian perkhidmatan terbaik melalui Operasi dan fungsi BPD seperti Perancangan Sumber Manusia, Pengambilan dan Pelantikan Staf, Emolumen dan Kemudahan Staf, Cuti Staf, Pengesahan ke Dalam perkhidmatan, Kenaikan Pangkat Staf, Biasiswa Staf, Persaraan Staf, Aduan dan Maklumbalas Pelanggan, Tadbir Urus dan juga Majlis Istiadat Konvokesyen.

CHECK

Selain penetapan instrumen MS ISO 9001: 2015 (rujuk Lampiran 4.4.1A: Objektif Kualiti BPD), terdapat sembilan (9) petunjuk prestasi yang diteruskan dalam PSPSM 2025 bagi memastikan PI UiTM tercapai. Jadual di bawah menunjukkan pemetaan Teras Strategik PPSM 2020 dan PSPSM 2025

ACTION

Aktiviti audit dalam oleh auditor dalaman BPD, audit pensijilan ISO dan pengiktirafan oleh SIRIM, Audit Dalam oleh Audit Dalam UiTM, Audit Tadbir Urus dan maklumbalas pelanggan menerusi AMP/KHP.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

BPD menetapkan beberapa peraturan pengukuran sebagai sebahagian daripada penambahbaikan proses penilaian prestasi untuk memilih dan memastikan penggunaan data dan maklumat komparatif utama secara berkesan. Setiap pengukuran mengenal pasti objektif strategik diukur, pemilik pengukuran, sumber data komparatif, sasaran pengukuran, dan kekerapan pelaporan. Sumber data disediakan mengambilkira perbandingan peringkat kebangsaan, negeri, atau tempatan serta perbandingan mengikut tahun pencapaian. Apabila data perbandingan tidak diperolehi, sasaran prestasi dalaman digunakan. Semua staf, bahagian dan jawatankuasa yang melaksanakan pengukuran perlu mengenal pasti data, penanda aras, dan sasaran perbandingan yang bersesuaian.

Melalui Sistem Pengurusan Kualiti (SPK), pemetaan Perkhidmatan Utama Pejabat Pendaftar seperti di Rajah 4.2.2 memudahkan data pengukuran dan analisa dilaksanakan di setiap bahagian di BPD dan terdapat dua tahap/tempoh semakan pengukuran yang dijalankan seperti di Jadual 4.2.1

Kesemua hasil semakan di atas akan dibenteng dan dilaporkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) yang diadakan setahun sekali. Selain itu, BPD juga mengekalkan prestasi dengan memberi tumpuan penambahbaikan proses melibatkan pelaksanaan PDCA, balance scorecard (BSC), semakan separuh penggal perancangan strategik (SWOT, PESTEL), pelaksanaan organisasi berprestasi tinggi dan projek OE sebagai kerangka kerja serta membentangkan progres SPK BPD di MKSP.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_A01_AB02_20231_Bukti BPD Pengukuran 4.2.1 4.2.2.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kaedah yang digunakan oleh BPD untuk menilai, memilih, mengumpul, menyelaras kekerapan data dan mengintegrasikan data maklumat bagi meningkatkan prestasi BPD dalam memberi penyampaian perkhidmatan yang terbaik adalah dengan Kaedah Penilaian Prestasi BPD (Rajah 4.3) dan sokongan teknologi sistem sumber manusia (sistem STARS/HR2U). Data dan maklumat yang direkodkan di dalam sistem dapat digunakan bagi penganalisan, pelarasan dan integrasi termasuk penyediaan laporan dan dokumen rasmi BPD. Selain itu, data-data dan maklumat yang direkod secara sistematik di dalam sistem dikawal dengan baik oleh Pentadbir Sistem dan Pentadbir Data bagi memastikan data dan maklumat tidak digunakan dengan sewenang-wenangnya agar ia tidak disalahgunakan. Ini terbukti keupayaan sumber manusia BPD sebagai pakar rujuk dan persekitaran BPD dalam mengurus membantu menambah baik proses penyampaian perkhidmatan yang berkesan.

Rajah 4.3.1: Kaedah Penilaian Prestasi adalah kaedah yang digunakan BPD dalam menentukan petunjuk prestasi bagi setiap bahagian. Setiap KPI ditetapkan mengambikira hala tuju dan matlamat strategik universiti. Laporan pencapaian dikumpul secara sistematik dan dibentangkan dalam mesyuarat yang berkaitan bagi menilai tahap prestasi BPD dan menambah baik proses sedia ada bagi memastikan BPD mencapai matlamat strategik yang dikenalpasti.

Bagi memastikan bidang tumpuan BPD, iaitu 'peningkatan penyampaian perkhidmatan' menghasilkan impak yang maksimum kepada semua pihak di UiTM, sistem dan teknologi terkini digunakan untuk memastikan proses kerja di setiap bahagian di BPD dilaksanakan pada tahap terbaik dan terkini. Sistem sumber manusia sedia ada (STARS) dan sistem baharu sumber manusia (HR2U) digunakan dalam pelaksanaan pengurusan sumber manusia di BPD dan ianya berupaya memberikan kaedah penganalisan data dengan menghasilkan output yang tepat melalui input yang direkodkan secara digital oleh staf yang berprestasi dan berkemahiran tinggi. Pengenalan kepada sistem baharu sumber manusia dikenali sebagai Sistem Pengurusan Sumber Manusia (HR2U) yang digunakan secara berperingkat mulai 2018 banyak membantu BPD untuk menyampaikan perkhidmatan yang terbaik seperti di Rajah 4.3.2.

Sistem HR2U dilaksanakan bagi memastikan BPD dapat memberikan perkhidmatan terbaik kepada staf (pelanggan dalaman dan luaran BPD) dan juga pemegang taruh yang lain. 15

Modul Utama yang merangkumi proses kerja di BPD bermula dari perancangan sumber manusia, pelantikan dan pengambilan staf, pertukaran staf, perkhidmatan staf, pembangunan sumber manusia, peningkatan kerjaya, pelan penggantian, meninggalkan perkhidmatan dan keberadaan staf, jelas menggambarkan usaha yang dilaksanakan oleh BPD untuk memastikan perkhidmatan yang disampaikan adalah yang terbaik dan bersesuaian dengan teknologi dan keperluan masa kini. Lain-lain sistem sokongan yang membantu urusan penyampaian perkhidmatan di BPD adalah seperti berikut:

1. Sistem HRMIS (Human Resources Management Information System)
2. Sistem e-Mesyuarat
3. Sistem Peperiksaan Memasuki Perkhidmatan UiTM
4. Sistem Outfit Perjawatan (MyOP)
5. Sistem MyPortfolio@UiTM

Melalui Sistem Pengurusan Kualiti (SPK), kaedah analisa dikenalpasti melalui audit dalam yang dilaksanakan oleh Auditor Dalam BPD menerusi analisa penemuan ketidakakuran proses berdasarkan punca seperti manusia, peralatan/ict, sistem/proses dan peraturan/undang-undang (Rajah 4.3.3 : Tren Penemuan Audit Dalam BPD Mengikut Punca)

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_A01_AB03_20231_Jadual 4.3.1 BPD Data dan kaedah yang digunakan.pdf](#)
2. [B0015_A01_AB03_20232_Rajah 4.3.2 BPD Integrasi Sistem HR2U.pdf](#)
3. [B0015_A01_AB03_20233_Rajah 4.3.3 Tren Penemuan Audit Dalam BPD .pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pejabat Pendaftar menggunakan gabungan sistem sumber manusia sedia ada (STARS) dan sistem baharu sumber manusia (HR2U) dalam pelaksanaan pengurusan sumber manusia. Gabungan sistem ini berupaya memberikan kaedah penganalisan data dengan menghasilkan output yang tepat melalui input yang direkodkan secara digital oleh staf yang berprestasi dan berkemahiran tinggi. (rujuk Jadual 4.4.1) lanya bagi mengenalpasti ruang penambahbaikan yang boleh diambil disamping pelaksanaan mesyuarat dan taklimat dalam sesi bersemuka ataupun atas talian menjadi platform sebagai pembentangan hasil dapatan data dan perkongsian maklumat bagi membantu setiap bahagian di BPD untuk mengkaji pencapaian sasaran setiap bahagian dan unit.

Laporan keseluruhan pencapaian setiap Bahagian disediakan bagi tujuan pengukuran prestasi penyampaian perkhidmatan. Perbandingan tren pencapaian juga dilaksanakan bagi menilai tahap prestasi dalam pelaksanaan penyampaian perkhidmatan yang berkesan serta melaksanakan tindakan penambahbaikan dibentang di Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) (Rujuk Agenda MKSP Bil 27/2022 bertarikh 10 November 2022)

Pelaporan pencapaian dibentangkan dalam bentuk statistik dan tindakan-tindakan penambahbaikan bagi proses yang tidak dicapai juga dibentangkan. Pemantauan setiap objektif kualiti yang terlibat dibentangkan secara menyeluruh yang meliputi objektif kualiti seperti di Lampiran 4.4.1A: Objektif Kualiti BPD.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_A01_AB04_AC01_20231_Jadual 4.4.1 BPD.pdf](#)
2. [B0015_A01_AB04_AC01_20232_Lampiran 4.4.1A Objektif Kualiti BPD.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko dalam penyampian perkhidmatan di setiap Bahagian, Pejabat pendaftar penting untuk memastikan setiap ancaman atau cabaran yang telah dikenal pasti dapat diatasi yang berkemungkinan akan memberi kesan terhadap pencapaian prestasi mahupun menjejaskan operasi setiap Bahagian. (Rujuk minit mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko Pejabat Pendaftar Bil 1/2022 bertarikh 15 Julai 2022}.

Jawatankuasa Pengurusan Risiko Pejabat Pendaftar telah ditubuhkan bagi mengesahkan daftar risiko, tahap risiko dan langkah kawalan yang telah dikenalpasti. Mesyuarat telah diadakan pada 15 Julai 2022 (Jumaat) untuk diselaraskan senarai risiko yang telah dikenalpasti. Melalui Jawatankuasa Pengurusan Risiko Pejabat Pendaftar ini, Pegawai Risiko BPD menganalisa tahap risiko dan langkah kawalan yang telah dikenalpasti bagi memastikan pemantauan secara berkesan dibuat serta bagi memastikan impak dan tahap risiko dikurangkan.

Semakan bersama pemunya daftar risiko telah dibincangkan bersama melalui Mesyuarat Semakan dan Pengesahan Daftar Risiko BPD 2022 pada 20 September 2022 di Dewan Al-Ghazali, Pejabat Pendaftar di mana 12 risiko yang didaftarkan telah disemak bersama.

Pejabat Pendaftar telah menyenaraikan 12 risiko dan telah dipersetujui pecahan risiko mengikut tahap penerimaan. BPD menyediakan daftar risiko, tahap risiko dan pelan tindakan kawalan risiko mengikut Prosedur Kawalan Risiko dan Peluang (PQ.P-06). Pengurusan risiko BPD dirancang bagi menghadapi cabaran dalaman dan luaran dari pelbagai aspek.

BPD melaksanakan enam prinsip dalam pengendalian strategi risiko iaitu mengurang, menyingkir, mencegah, memindah, kongsi dan menerima risiko. Risiko Sumber Manusia diuruskan dengan berkesan dengan memberi pertimbangan kepada tiga aspek penting, iaitu kesan risiko, kos pengendalian risiko, serta kebolehan untuk menangani risiko. Strategi yang digunakan adalah pemantauan berterusan, ketelusan, pendekatan bersepadu dan metodologi yang sesuai. Polisi dan strategi disesuaikan dengan persekitaran, kemampuan dan perundangan dengan cabaran dan polisi-polisi baru perlu digubal/ dikemaskini berdasarkan hasil analisa risiko.

Risiko yang dikenalpasti bagi pengukuran analisa adalah penetapan formula yang tidak tetap dan berbeza mengikut kefahaman setiap pemunya proses dan ianya akan memberi impak kepada penghasilan penilaian pelaporan sebenar. Tindakan pencegahan diambil sebagai langkah pemantauan dan bagi mengelakkan risiko salah pelaporan berlaku dengan memastikan satu ketetapan formula pengiraan pengukuran dipersetujui dan diluluskan di MKSP Bil.27/2022 bertarikh 10 November 2022. (Rujuk Lampiran 4.4.2 Penetapan Formula Penetapan Pengiraan Objektif Kualiti)

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_A01_AB04_AC02_20231_Lampiran 4.4.2 - Formula Penetapan Pengiraan Objektif Kualiti BPD.pdf](#)
2. [B0015_A01_AB04_AC02_20232_4.2.2 RISIKO BPD.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

BPD membuat analisa hasil tindakan bagi tujuan penambahbaikan dalam menganalisis aspek peningkatan penyampaian perkhidmatan melalui mesyuarat di peringkat jabatan dan bahagian telah dilaksanakan dengan menggunakan kemudahan Sistem eMesyuarat bagi memastikan maklumat refleksi terhadap maklumbalas dan hasil tindakan penambahbaikan dapat disalurkan dan dibincangkan bersama staf dan pemegang proses di peringkat bahagian atau unit masing-masing.

- i. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Bil 27/2022 bertarikh 10 November 2022.
- ii. Mesyuarat Prestasi Jabatan Pejabat Pendaftar Bil 01/2022 bertarikh pada 24 Ogos 2022.
 1. Mesyuarat Ketua Bahagian bersama Pendaftar.

Hasil penambahbaikan prestasi seperti di Jadual 4.4.3

Berdasarkan analisa yang dilaksanakan, BPD menggariskan tindakan penambahbaikan yang dibuat bersama KB supaya maklumat ini dikongsi untuk tindakan selanjutnya terutama dalam peningkatan keberkesanan penyampaian perkhidmatan di BPD.

Audit Dalam BPD yang dilaksanakan pada 26 September hingga 3 Oktober 2022 adalah bagi memastikan data analisis pelaksanaan atau data prestasi (objektif kualiti) yang diukur dapat ditambah baik bagi tujuan penambahbaikan menerusi Laporan Pencapaian Audit Dalam (LAPD) bagi tahun 2022, penemuan dapatan audit dimaklumkan kepada staf BPD melalui mesyuarat penutupan audit pada 3. Oktober 2022. Ini termasuk untuk melihat pengurusan penyelenggaraan peralatan, kelengkapan pejabat dan teknologi sistem penyampaian perkhidmatan di BPD. Meskipun skop audit pensijilan ISO 9001:2015 SIRIM adalah bertumpu kepada pengurusan sumber manusia, namun faktor sokongan kepada pengurusan sumber manusia juga diambil kira dalam auditan seperti kemudahan fasiliti dan kemudahan teknologi digital yang digunapakai dalam memacu kecemerlangan dalam BPD.

BPD melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) akan meneliti prestasi penyampaian dengan berdasarkan dapatan dan hasil analisa seperti agenda berikut (Rujuk Agenda MKSP Bil.27/2022 bertarikh 10 November 2022)

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_A01_AB04_AC03_20231_Jadual 4.4.3 Penambahbaikan Prestasi dan Sumber Data BPD.pdf](#)
2. [B0015_A01_AB04_AC03_20232_Lampiran 4.3.7 Agenda MKSP 27 2022.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

BPD menggunakan hasil penganalisaan data yang digunakan untuk penambahbaikan berterusan dan inovasi supaya wujudnya peningkatan dalam penyampaian perkhidmatan yang terbaik, antaranya ;

1. Meningkatkan kepuasan hati pelanggan melalui penggunaan sistem dan serta proses secara dalam talian yang lebih memudahkan capaian oleh pengguna ;
2. Menambah baik capaian maklumat BPD melalui laman sesawang yang mana maklumat seperti buku digital, manual dan garis panduan dapat diakses melalui Dpocket (<https://pendaftar.uitm.edu.my/dpocket>)
3. Bagi memenuhi keperluan semasa dan pengurusan sumber manusia yang lebih produktif serta memastikan penyampaian perkhidmatan yang lebih berkesan, BPD memperkenalkan Platform VirtualDesk@BPD, yang menjadi medium komunikasi secara dalam talian yang boleh digunakan oleh pelanggan untuk mendapatkan perkhidmatan daripada BPD. Antara contoh applikasi yang digunakan adalah WhatsApps Business dan Hangout@Gmail.
- 4.
5. Pelaksanaan Operational Excellence yang mengetengahkan proses yang dijalankan di BPD seperti Peperiksaan Memasuki Perkhidmatan UiTM secara dalam talian. Peperiksaan yang dijalankan secara dalam talian menunjukkan keberhasilan yang positif kerana lebih ramai calon berpeluang untuk menduduki peperiksaan tersebut serta proses pemarkahan juga adalah lebih cepat dan efektif. Sehingga tahun 2022, peperiksaan tersebut telah dijalankan sebanyak empat (4) kali iaitu pada 2019, 2020, 2021 dan 2022.
- 6.
7. BPD juga memperoleh impak positif hasil daripada penglibatan dalam Program KIK yang mana proses di BPD boleh dipertingkatkan bagi memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan. Kumpulan KIK BPD telah menyertai pertandingan Konvensyen KIK Peringkat Zon Tengah 2022 yang diadakan secara dalam talian pada 05 hingga 07 September 2022 dan Konvensyen KIK UiTM 2022.
8. Selain infografik berkaitan kemudahan di UiTM, BPD turut mewujudkan inisiatif penyampaian maklumat kepada waris berkenaan urusan selepas berlakunya kematian. Maklumat ini disediakan secara infografik yang mudah difahami dan mudah dirujuk iaitu dengan memaparkan maklumat tersebut pada folder yang akan diserahkan kepada waris

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_A01_AB05_20231_Jadual 4.3.6 Aktiviti Kumpulan Inovatif Dan Kreatif \(KIK\) BPD.pdf](#)
2. [B0015_A01_AB05_20232_DPocket dan Whatsapp Business.pdf](#)
3. [B0015_A01_AB05_20233_Folder Bantuan Jenazah.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

BPD komited sebagai pengurus utama bakat UiTM melalui pengurusan bakat berasaskan kompetensi untuk staf BPD demi kecemerlangan bakat berteraskan “Penyampaian Perkhidmatan Terbaik, Menjamin Kelestarian Universiti”.

Pengurusan BPD mengaspirasikan pengurusan bakat komprehensif bagi memastikan penyampaian perkhidmatan terbaik, didukung dengan pemantapan tadbir urus sumber manusia, tenaga bakat yang kompeten, infrastruktur dan infostruktur yang bermutu, persekitaran kerja kondusif, penambahbaikan berterusan yang memberi nilai tambah kepada pelanggan serta keterangkuman dan keterlibatan secara menyeluruh warga BPD dalam mencapai misi, visi dan objektif UiTM berteraskan nilai ESI dan iDART [Rujuk [Kriteria 1.2](#)].

BPD berdedikasi dalam menyediakan bakat berprestasi tinggi untuk BPD dan pemegang taruh melalui perancangan, pemerolehan, pemerksaan dan pengekalan bakat yang mampan menerusi strategi The O.N.E™ seperti di [Rajah P31](#) dan [5.1.1](#), melalui perancangan sumber manusia, pengambilan dan penempatan, pemantapan kompetensi dan pembangunan bakat, pengurusan perkhidmatan, saraan, kemudahan dan kebajikan. Jumlah Bakat BPD setakat Disember 2022 yang bertanggungjawab menjayakan penyampaian perkhidmatan seperti di [P.1.c](#).

BPD mengukuhkan pengurusan bakat melalui Perancangan Strategik Sumber Manusia UiTM 2021-2025 di [Rajah 5.1.2](#) dengan menjadikan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pendidikan Tinggi) 2021-2025, Pelan Strategik UiTM 2025, Hala Tuju BPD dan Sustainable Development Goals sebagai rujukan untuk memanfaatkan sepenuhnya potensi bakat BPD dan pemegang taruh agar menjadi sebuah pasukan yang bekerjasama dalam memastikan penyampaian perkhidmatan terbaik [[Rujuk Kriteria 2](#)]. Hala tuju strategik universiti dan BPD dipeta kepada KPI serta SKT Jabatan dan warga BPD bagi memastikan penyampaian perkhidmatan BPD selaras dengan objektif universiti.

Demi menjuarai pengurusan dan pembangunan bakat yang mampan, BPD beriltizam untuk melantik bakat yang berkelayakan, berpengetahuan dan berkepakaran, dilengkapi dengan keperibadian dan kemahiran berteraskan pembangunan kompetensi demi menjayakan bidang tumpuan. Untuk itu, perancangan bakat yang tuntas dilaksanakan bagi mengoptimumkan pengagihan sumber manusia BPD dan pemegang taruh. Berdasarkan kepada perancangan bakat, pemerolehan bakat dilaksanakan, berlandaskan peraturan yang berkuat kuasa dan agihan perjawatan melalui Surat Kelulusan Perjawatan, mendukung aspirasi UiTM untuk menyediakan bakat yang berintegriti, berakauntabiliti dan berprestasi tinggi demi menjayakan bidang tumpuan ke arah mencapai GRU2025 berdasarkan KPI/ PI seperti di [Jadual 2.5](#). Calon bakat terbaik dipilih dan dilantik melalui proses pengambilan dan penempatan mengikut kelayakan dan kompetensi, berasaskan merit.

BPD mengambil pendekatan untuk melibatkan bakat secara menyeluruh di semua peringkat melalui proses pemerksaan dan pengekalan bakat, menerusi penugasan kuasa (delegation) bagi menghasilkan sinergi demi memastikan keperluan dan kompetensi bakat dinilai, diurus serta dibangunkan secara berkesan bagi menjayakan bidang tumpuan. Bakat BPD diberikan galakan dan peluang peningkatan kerjaya, di samping pengiktirafan dan penghargaan agar

terlatih dan berkepakaran serta bermotivasi tinggi untuk menyampaikan perkhidmatan terbaik.

BPD melaksanakan penyampaian perkhidmatan berkesan dengan memberi fokus kepada keseimbangan di antara pencapaian prestasi dan pematuhan (balancing performance and conformance) menerusi piawaian ISO9001:2015 di [Rajah 4.3.4](#). Penilaian risiko jangka pendek dan panjang serta tindakan pencegahan diambil dan diketengahkan dalam sudut terpenting untuk menguruskan bakat BPD. Penilaian semula pencapaian bakat BPD dan penambahbaikan berterusan menerusi komunikasi berkesan melalui permesyuaratan [Rujuk [Kriteria 4.4.3](#) dan [Jadual 5.1.3](#)] meningkatkan lagi kecekapan tadbir urus sumber manusia dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Berdasarkan kepada Strategi The O.N.E™ seperti di [Rajah P31](#) dan [5.1.1](#), pendekatan pemantapan tadbir urus sumber manusia, perancangan sumber manusia, pemerolehan, pemerksaan dan pengejalan bakat dilaksanakan untuk menjayakan bidang tumpuan.

Pemantapan tadbir urus sumber manusia dilaksanakan menerusi staf BPD yang dilatih menjadi pakar rujuk dan dilantik sebagai Panel Taskforce Tadbir Urus di peringkat UiTM dan Universiti Awam bagi mengukuhkan tadbir urus di BPD untuk disebar luas kepada PTJ dan pemegang taruh serta menjadi contoh kepada universiti awam di Malaysia [Rujuk [7.1.1. Hasil Sumber Manusia](#)].

Perancangan Bakat yang tuntas dilaksanakan melalui proses pembangunan organisasi, meliputi aktiviti semakan norma perjawatan bagi pewujudan jawatan berdasarkan keperluan BPD, pemurnian deskripsi tugas mengikut jawatan menerusi pemantapan MyPortfolio [Rujuk [7.1.1. Hasil Sumber Manusia](#)] dan penyusunan semula perjawatan bagi mengoptimumkan pengagihan sumber manusia BPD dan pemegang taruh, selaras dengan PSPSM.

Pemerolehan Bakat dilaksanakan melalui proses pengambilan menerusi Sistem ePengambilan Staf dan penempatan staf mengikut perancangan bakat, kelulusan waran, peraturan dan KPI yang ditetapkan, berdasarkan kepada keperluan, bidang dan skill set. Formula perancangan dan pemerolehan bakat ini dilaksanakan secara holistik bagi memastikan BPD digerakkan oleh bakat yang pakar dalam bidang masing-masing untuk menjayakan bidang tumpuan, seperti di [Jadual 5.2.1](#).

Pemerksaan Bakat dilaksanakan bagi memastikan staf sentiasa kompeten, mempunyai nilai tambah dan kepelbagaian skill set untuk menyampaikan perkhidmatan terbaik melalui pendekatan Nurture menerusi penetapan dan pemantauan dalam pencapaian KPI/PI dan SKT, penyediaan Training Needs Analysis di [Lampiran 5.2.5](#), program kecemerlangan bakat, pembangunan kepakaran/ kelayakan profesional dan kepelbagaian skill set seperti di [Jadual 5.2.2](#).

Penetapan dan pemantauan pencapaian KPI serta SKT staf dilaksanakan bagi mengukur prestasi kerja melalui permesyuaratan dan sistem pengurusan prestasi yang sistematik. Staf telah dilatih dan dilantik sebagai Subject Matter Expert (SME) dalam pembangunan MyPortfolio di peringkat BPD, mahupun UiTM [Rujuk [7.1.1. Hasil Sumber Manusia](#)].

Staf juga diberikan peluang untuk melibatkan diri dalam jawatankuasa di peringkat universiti awam, Fasilitator KIK dan OE, Ahli KIK dan OE [Rujuk [Jadual 4.3.5](#) dan [4.3.6](#)], Penceramah Program Transformasi Minda (PTM), Penggubal Soalan Peperiksaan Memasuki Perkhidmatan UiTM dan Soalan Peperiksaan Perkhidmatan UiTM, pembentang kertas kerja dalam persidangan, pengarang buku, jurulatih/ peserta dalam pertandingan kesukanan seperti KARISTA, Auditor bagi Audit Perjawatan dan Audit Dalam BPD, bagi memantapkan kompetensi demi menjayakan penyampaian perkhidmatan [Rujuk [7.1.1. Hasil Sumber Manusia](#)].

Staf yang kompeten dihargai dan dipilih untuk menghadiri kursus Certified Human Resource Manager (CHRM) serta Competency-Based Talent Management (CBTM) dan mendapat

pengiktirafan profesional bagi memperkasa dan memantapkan kompetensi untuk menjayakan bidang tumpuan [Rujuk [7.1.1. Hasil Sumber Manusia](#)].

Pengekalan Bakat dilaksanakan bagi memastikan staf sentiasa bermotivasi tinggi untuk menyampaikan perkhidmatan terbaik melalui keterlibatan, pemberian saraan, kemudahan dan kebajikan demi kesihatan, keselamatan dan kesejahteraan staf [[Lampiran 5.2.4](#)] dan peluang peningkatan kerjaya, di samping pengiktirafan dan penghargaan sebagaimana di [Jadual 5.2.3](#). Staf juga diberikan peluang untuk melibatkan diri dalam aktiviti corporate social responsibility (CSR) bagi menjayakan penyampaian perkhidmatan [Rujuk [7.1.1. Hasil Sumber Manusia](#)].

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_S01_SB02_20231_5.1.1 - The ONE.pdf](#)
2. [B0015_S01_SB02_20232_5.2.1 - Onboarding.pdf](#)
3. [B0015_S01_SB02_20233_5.2.5 - TNA Staf BPD 2022.pdf](#)
4. [B0015_S01_SB02_20234_5.2.2 - Nurture.pdf](#)
5. [B0015_S01_SB02_20235_5.2.4 - Kemudahan Kebajikan Staf UiTM.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

BPD mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia melalui pemeraksanaan dan pengekalan bakat menerusi pelbagai inisiatif untuk meningkatkan kemahiran dan kepakaran serta motivasi staf BPD demi penyampaian perkhidmatan terbaik kepada pelanggan dan pemegang taruh seperti pendekatan Nurture dan Engage di [Jadual 5.2.2](#) dan [Jadual 5.2.3](#) serta inisiatif di [Jadual 5.3.1](#).

Staf yang telah menghadiri latihan diberikan peluang untuk berkongsi pengetahuan yang diterima menerusi perkongsian ilmu, pintar dan kepakaran yang diadakan di peringkat Bahagian, BPD, UiTM dan Kebangsaan. Staf yang telah dilatih juga dilantik sebagai fasilitator/ ahli KIK dan OE, penceramah Program Transformasi Minda (PTM), penggubal soalan Peperiksaan Memasuki Perkhidmatan UiTM dan Soalan Peperiksaan Perkhidmatan UiTM, pembentang kertas kerja dalam persidangan, pengarang buku, jurulatih/ peserta dalam pertandingan kesukanan seperti KARISTA, auditor bagi Audit Perjawatan dan Audit Dalam, bukan sahaja di peringkat BPD, malah UiTM bagi memantapkan kompetensi demi menjayakan bidang tumpuan [Rujuk [7.1.1. Hasil Sumber Manusia](#)].

Staf yang kompeten dihargai, dipilih dan dilatih untuk mendapat pengiktirafan profesional Certified Human Resource Manager (CHRM) dan Competency-Based Talent Management (CBTM) sebagai pakar rujuk, dilantik mengetuai unit/ bahagian yang menguruskan fungsi sumber manusia di peringkat BPD, sesuai dengan tahap latihan, kelayakan dan kepakaran yang diperolehinya, bagi memperkasa dan memantapkan kompetensi demi penyampaian perkhidmatan terbaik kepada pelanggan dan pemegang taruh [Rujuk [7.1.1. Hasil Sumber Manusia](#)].

Kepakaran dan pengalaman sumber manusia juga dioptimumkan dengan memperkasakan teknologi dalam penyampaian perkhidmatan untuk menjayakan bidang tumpuan seperti inovasi sumber manusia di [Jadual 5.3.2](#). Kepakaran staf mengaplikasi teknologi dalam menjayakan bidang tumpuan, perubahan kaedah kerja secara manual kepada informasi digital, berupaya menterjemahkan tadbir urus tangkas. Pengurusan proses kerja yang seragam, tuntas, adil dan berkesan melalui pemeraksanaan teknologi dalam penyampaian perkhidmatan menzahirkan usaha BPD ke arah kepuasan hati pelanggan dan pemegang taruh.

Staf yang dilatih menggunakan Sistem Sumber Manusia STARS dalam operasi kerja seharian telah menjadi pakar rujuk dalam penyelesaian isu pelanggan dan pemegang taruh. Berdasarkan kepakaran dan pengalaman tersebut, staf menjadi pakar rujuk dalam pembangunan Sistem Sumber Manusia HR2U [Rujuk [Rajah 4.3.2](#)] untuk penambahbaikan proses kerja, diseragamkan, digunapakai dan disebarluaskan ke seluruh sistem UiTM.

Kepakaran dan pengalaman sumber manusia juga dioptimumkan melalui keterlibatan staf dalam pelbagai program di peringkat BPD untuk meningkatkan motivasi demi penyampaian perkhidmatan terbaik kepada pelanggan dan pemegang taruh. Penglibatan staf sebagai mentor dalam aktiviti Pementoran BPD dan sebagai ketua kumpulan/ AJK dan peserta dalam program pementapan sinergi "Lets Roll BPD" dilaksanakan demi peningkatan semangat kerja berpasukan dan perubahan minda daripada kerja secara individu dan operation-based kepada kerja secara berkumpulan dan strategic-based. Selain menanamkan rasa kepunyaan kepada

Di B dan C ini, pembinaan ini kepada staf juga dapat dilaksanakan untuk mempertahankan kompetensi bagi penyampaian perkhidmatan yang terbaik. [Rujuk Lampiran [Buletin BPD](#)]

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_S01_SB03_20231_5.2.2 - Nurture.pdf](#)
2. [B0015_S01_SB03_20232_5.2.3 - Engage.pdf](#)
3. [B0015_S01_SB03_20233_5.3.1 - Inisiatif Deployment.pdf](#)
4. [B0015_S01_SB03_20234_5.3.2 - Inovasi.pdf](#)
5. [B0015_S01_SB03_20235_eBuletin BPD 2022.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepuasan hati dan aduan sumber manusia diukur menerusi Soal Selidik Kepuasan Hati Staf seperti di [Lampiran 3.4.3.2](#) yang menunjukkan indeks pencapaian sebanyak 85.30%, meningkat sebanyak 1.20% berbanding tahun 2021 dan 2020. Cadangan berkaitan sumber manusia yang dikemukakan menerusi soal selidik tersebut dianalisis dan dibincangkan melalui permesyuaratan di peringkat BPD [Rujuk [Kriteria 4.4.3](#) dan [Jadual 5.1.3](#)] untuk menambahbaik prestasi kerja staf BPD dan penyampaian perkhidmatan BPD kepada pelanggan dan pemegang taruh.

Manakala, Kajian UiTM Happiness Indeks (UHI) mengikut model PERMAI juga digunapakai, di mana analisisnya seperti di [Jadual 5.4.1](#) dan UHI [2020](#) & [2021](#). Secara keseluruhannya, berdasarkan perbandingan UHI antara tahun 2020 dan 2021, didapati tahap kepuasan hati staf meningkat sebanyak 2.00%.

Kegirangan staf terhadap domain infrastruktur dan infostruktur yang semakin baik adalah meningkat dengan ketara sebanyak 16 peratus. Manakala, domain pencapaian kejayaan untuk mendorong dalam kemajuan juga meningkat sebanyak 11 peratus. Peningkatan turut dizahirkan dalam domain emosi positif dan hubungan sebanyak 10 dan 4 peratus. Begitu juga domain makna, meningkat sedikit sebanyak 1 peratus. Peningkatan dalam kepuasan hati staf BPD ini mampu memberi kesan yang baik kepada penyampaian perkhidmatan yang diberikan.

Tadbir urus di BPD berupaya mengurangkan ketidakpuasan hati sebagaimana domain keterlibatan yang sedikit menurun sebanyak 1.00%, melalui permesyuaratan yang berkesan di peringkat kepimpinan BPD dan bahagian [Rujuk [Kriteria 4.4.3](#) dan [Jadual 5.1.3](#)], yang menjadi platform perbincangan isu staf dan pelaksanaan proses kerja BPD. Pengurusan BPD mengenalpasti penyelesaian di peringkat bahagian dan pendekatan ini memberi impak positif kepada penyampaian perkhidmatan. Keterlibatan semua staf BPD dalam program Lets Roll @ BPD untuk memantap dan meningkatkan domain keterlibatan [Rujuk Lampiran [Buletin BPD](#)].

Input kajian UHI digunakan menerusi permesyuaratan [Rujuk [Kriteria 4.4.3](#) dan [Jadual 5.1.3](#)] sebagai panduan untuk tujuan penambahbaikan proses-proses kerja BPD demi memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti serta memenuhi ekspektasi pelanggan, di samping melaksanakan aktiviti-aktiviti yang dapat menggembirakan hati staf BPD. Semakan separuh tahun dan akhir tahun terhadap penilaian kajian ini juga membantu kepimpinan dan pengurusan BPD menyelaraskan dengan Hala Tuju dan Inisiatif Strategik UiTM [Rujuk [Kriteria 1.2](#)].

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_S01_SB04_SC01_20231_5.1.3 - Jadual Peranan Mesyuarat.pdf](#)
2. [B0015_S01_SB04_SC01_20232_5.4.1 - Happiness Index.pdf](#)
- 3.
- 4.

5.

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko menerusi Prosedur Pengurusan Risiko digunapakai oleh semua staf di setiap peringkat bahagian BPD untuk mengenalpasti, menganalisis punca risiko, menilai dan mengambil tindakan serta memastikan bahawa pengurusan dan kawalan risiko BPD mampu menghalang daripada berlakunya risiko pengurusan yang dijangka untuk menjayakan bidang tumpuan sebagaimana di [Kriteria 4.4.2](#) dan [Jadual 5.4.2](#). BPD bertindak secara positif terhadap potensi risiko sedia ada dan risiko yang dijangka, di samping memahami dan berusaha untuk mengawal sebarang kebarangkalian berlakunya risiko yang mungkin menjejaskan penyampaian perkhidmatan.

Daftar risiko di [Jadual 5.4.2.1](#) adalah medium yang digunakan untuk mendapatkan maklumat penting mengenai risiko atau peluang. Ia merupakan satu proses berterusan di mana risiko baharu akan ditemui dan terdapat risiko yang digugurkan. Langkah kawalan juga diselaraskan dengan keperluan dan situasi bagi mengambil kira perubahan yang berlaku sama ada risiko dalaman atau luaran.

Semakan ke atas Daftar Risiko dilaksanakan melalui Mesyuarat Jawatankuasa Risiko BPD seperti minit di [Lampiran 5.4.2.2](#). Kesemua risiko yang didaftarkan telah disemak semula dan risiko yang tidak lagi relevan telah dibincangkan dan digugurkan serta pelan pencegahan yang dicadangkan dan diklasifikasikan semula sebagai risiko rendah. Risiko yang kekal dipantau oleh Pemilik Risiko untuk diambil tindakan pemulihan. Risiko juga dipantau secara berterusan, merujuk kepada Prosedur Operasi Standard.

Isu luaran seperti isu politik, ekonomi, teknologi, undang-undang dan persekitaran dan dalaman seperti kewangan, infrastruktur dan sistem kerja yang mampu memberi kesan kepada pengurusan sumber manusia [Rujuk [Lampiran 4.2.2](#) dan [Jadual 5.4.2.3](#)] juga dibentangkan dalam mesyuarat seperti minit di [Lampiran 5.4.2.2](#) untuk diberi perhatian bagi memastikan kelancaran penyampaian perkhidmatan.

Borang Keberkesanan Tindakan Pemantauan Risiko dan Peluang digunakan untuk menilai keberkesanan tindakan pemantauan risiko dan peluang demi penambahbaikan penyampaian perkhidmatan seperti contoh di [Lampiran 5.4.2.4](#).

Mesyuarat Jawatankuasa Risiko BPD membincangkan jangkaan dan kategori risiko yang dapat dikenal pasti bagi setiap bahagian serta secara umum bagi seluruh warga UiTM. Elemen risiko sumber manusia yang telah dikenal pasti bagi menjayakan bidang tumpuan akan dibentangkan ke Mesyuarat Ketua Bahagian dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan [Rujuk [Kriteria 4.4.3](#)] untuk dibincang, dianalisis dan disahkan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_S01_SB04_SC02_20231_5.4.2 - Risiko Sumber Manusia.pdf](#)
2. [B0015_S01_SB04_SC02_20232_5.4.2.1 - Daftar Risiko BPD.pdf](#)
3. [B0015_S01_SB04_SC02_20233_5.4.2.2 - Minit JK Risiko Bil 02 2022.pdf](#)

4. [B0015_S01_SB04_SC02_20234_5.4.2.3 - Isu Luaran Dalam.ppt](#)

5.

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

BPD meyakini persekitaran dan sistem kerja kondusif menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti. Faktor keselesaan, kesihatan, keselamatan dan kesejahteraan sumber manusianya diambil kira dengan menyediakan persekitaran ekosistem kerja kondusif bagi meningkatkan sistem kerja.

Pemeriksaan teknologi dalam sistem kerja dilaksanakan melalui inovasi sumber manusia di [Jadual 5.3.2](#) dan [Rajah 4.3.2](#) berdasarkan kepada pengalaman dan kepakaran staf BPD. Selain mampu merubah kaedah kerja secara manual kepada digital yang mewujudkan sistem kerja yang kondusif agar pelanggan dan pemegang taruh mendapat perkhidmatan dengan cepat, merentas tempat dan masa, keperluan sumber manusia UiTM dapat dipenuhi dengan efektif dan efisien.

Pelaksanaan ISO9001:2015 membolehkan BPD melaksanakan proses kerja mengikut piawaian menerusi Surveillance Audit SIRIM Tahun 2022 seperti di [Rajah 4.3.4](#). Selain proses kerja dapat disemak dan ditambahbaik untuk menjayakan bidang tumpuan, perakuan badan profesional SIRIM ke atas BPD menzahirkan kepercayaan oleh pelanggan dan pemegang taruh.

BPD komited untuk mewujudkan persekitaran kerja kondusif seperti di [Jadual 5.4.4](#) bagi memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan yang diberikan adalah terbaik dan berkesan dengan mengambil kira faktor keselesaan, kesihatan, keselamatan dan kesejahteraan staf.

Selain menambahbaik kemudahan infrastruktur dan infostruktur yang kondusif melalui usaha menaik taraf Bilik Rekod dan Fail Peribadi Staf UiTM, pembudayaan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) melalui pewujudan Jawatankuasa Pelaksanaan, penyediaan manual dan penganjuran aktiviti di peringkat bahagian menterjemahkan penyampaian perkhidmatan terbaik untuk pelanggan oleh staf dalam keadaan selesa dan selamat. [Rujuk [7.1.2. Hasil Sumber Manusia](#)]

Pengurusan BPD mengambil berat terhadap aduan dan maklum balas yang diterima dari staf BPD, mahupun staf UiTM. Maklum balas sumber manusia, termasuk informasi terkini dimaklumi staf BPD melalui medium secara fizikal menerusi permesyuaratan di peringkat kepimpinan BPD serta bahagian dan secara komunikasi dalam talian menerusi e-mel, WhatsApp atau/ dan Telegram [Rujuk [Kriteria 4.4.3](#) dan [Jadual 5.1.3](#)].

Kepuasan hati staf diukur menerusi Kajian UiTM Happiness Indeks seperti di [Jadual 5.4.2](#). Staf BPD terlibat dalam kajian UHI bagi mengenalpasti tahap kegembiraan, yang mana ianya merupakan peluang BPD untuk meningkatkan kecekapan dan penyampaian perkhidmatan, menambahbaik persekitaran kerja dan menyediakan kemudahan kepada warga BPD/UiTM.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_S01_SB04_SC03_20231_5.3.2 - Inovasi.pdf](#)
2. [B0015_S01_SB04_SC03_20232_5.4.4 - Inisiatif Persekitaran Kerja Kondusif.pdf](#)

3. [B0015_S01_SB04_SC03_20233_5.4.2 - Risiko Sumber Manusia.pdf](#)
- 4.
- 5.

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pengoptimuman kepakaran dan pengalaman sumber manusia staf BPD melalui inisiatif pemeraksanaan dan pengekalan bakat telah melahirkan pakar rujuk dalaman dan menghasilkan inovasi sumber manusia seperti di [Jadual 5.3.2](#).

Inisiatif pembangunan sistem sumber manusia dalam talian seperti eMesyuarat, ePengambilan Staf, ePeperiksaan Memasuki Perkhidmatan, ePermohonan Transkrip Pelajar, eGL dan pembangunan Sistem HR2U [Rujuk [Rajah 4.3.2](#)] dapat menjayakan bidang tumpuan dengan memberikan perkhidmatan dengan cepat, merentas tempat dan masa. Inovasi dalam proses kerja seperti Formula Keperluan Pensyarah dan ePermohonan Pensyarah Antarabangsa seperti di [Lampiran 5.5.2](#) juga membantu staf memberikan perkhidmatan yang profesional hingga dijadikan contoh oleh pihak luar [Rujuk [7.1.4. Penandaarasan](#)].

Galakan diberikan untuk staf berinovasi dalam pengoperasian tugas menerusi penglibatan dalam KIK dan OE bagi menjayakan bidang tumpuan dan berjaya memenangi pengiktirafan di peringkat UiTM [Rujuk [7.1.2. Hasil Sumber Manusia](#)].

Dalam memperkasa penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dan pemegang taruh, melalui pendekatan pengekalan bakat seperti di [Rajah 5.1.1](#), motivasi staf dipertingkatkan dengan memberikan penghargaan dan pengiktirafan seperti di [Jadual 5.5.1](#).

Pencalonan dan pemberian Anugerah Perkhidmatan Cemerlang menzahirkan suatu penghargaan kepada staf BPD yang telah memberikan perkhidmatan cemerlang pada tahun penilaian dan pengiktirafan kepada staf BPD yang telah memberikan perkhidmatan bermutu tinggi. [Rujuk Lampiran [Buletin BPD](#)]

Pelbagai aktiviti dianjurkan oleh BPD untuk menghargai staf BPD seperti Majlis Apresiasi Staf yang memberi penghargaan kepada staf BPS yang diraikan terhadap jasa dan peranan mereka kepada UiTM, bantuan khas kepada staf BPD yang memerlukan bantuan persekolahan anak-anak, sumbangan bersempena Aidilfitri, bantuan musibah banjir dan kemalangan serta pemberian hadiah hari lahir staf, kelahiran anak dan perpisahan. [Rujuk Lampiran [Buletin BPD](#)]

BPD juga menganjurkan aktiviti pembangunan sinergi pasukan sebagai salah satu penghargaan (retreat) kepada staf BPD melalui Lets Roll @ BPD 2022 untuk meningkatkan semangat bekerjasama dalam pasukan dan aktiviti membina jati diri dan kekuatan dalaman staf melalui program rekreasi Endurance dan UniFit @BPD 2022 untuk mengurangkan tekanan dengan mengharungi pengembaraan alam dan aktiviti luar, meningkatkan stamina di samping menerokai alam semulajadi dengan semangat setiakawan serta memulihkan tahap kecergasan menerusi senamrobik, saringan Body Index Assessment dan perlawanan boling padang. [Rujuk Lampiran [Buletin BPD](#)]

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_S01_SB05_20231_5.3.2 - Inovasi.pdf](#)
2. [B0015_S01_SB05_20232_5.5.2 - International Academics eRecruitment.pdf](#)

- 3.
- 4.
- 5.

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

BPD memberi fokus kepada penyampaian perkhidmatan selaras dengan 3 Teras Strategi dalam Pelan Strategik UiTM 2025 iaitu pendidikan berkualiti, kecemerlangan global dan prestasi berpandukan nilai yang melibatkan 7 bahagian seperti dalam senarai di Lampiran 6.1.1. Lima (5) bahagian diletakkan di bawah Jabatan Pengurusan Sumber Manusia, manakala 2 bahagian melapor terus kepada Pendaftar seperti carta organisasi BPD di Lampiran 6.1.2 BPD melaksanakan proses kerja secara efektif dan berkesan dengan menggunakan model peningkatan berterusan SPK iaitu kaedah jaminan kualiti PDCA melibatkan keseluruhan operasi termasuk proses yang diberi kuasa kepada PTJ melaksanakannya.

Fungsi teras BPD seperti di Lampiran 6.1.3 diterjemahkan melalui pemetaan perkhidmatan utama BPD dari input kepada perancangan strategik seterusnya penghasilan output seperti Rajah 6.1.1 yang dirangka bagi memenuhi keperluan standard ISO 9001:2015. Penyediaan Manual Pengurusan Sumber Manusia (MPSM) mengikut fungsi utama bahagian di BPD memperincikan proses-proses kerja pengurusan sumber manusia di UiTM. Enam manual MPSM seperti di Lampiran 6.1.4 menjadi rujukan dalam melaksana dan memastikan sistem kerja di BPD menepati standard, proses dan peraturan yang ditetapkan. Manakala Manual Tadbir Urus 1UiTM:Multisistem seperti di Lampiran 6.1.5 disediakan sebagai panduan dalam pelaksanaan operasi tadbir urus sumber manusia UiTM.

Reka bentuk operasi BPD dirancang dengan teliti dan bersistematik berpandukan kepada pemetaan perkhidmatan utama dalam kerangka pengoperasian SPK BPD seperti di Rajah 6.1.2 dengan mengambil kira isu dalaman, isu luaran dan risiko strategik dan operasi BPD. Keseluruhan proses dikawal dan dipantau keberkesannya oleh ISO 9001:2015 mulai tahun 2017 oleh Audit Luar (SIRIM), Audit Dalam, tindakan pemulihan, kepuasan hati pelanggan dan dinilai pencapaian operasi dalam pencapaian objektif kualiti. Inovasi proses kerja dan operasi BPD telah dilaksanakan dengan penghasilan Buku Norma Perjawatan Peringkat Universiti Awam dengan kerjasama JKSMUA, peningkatan pelaksanaan Istiadat Konvokesyen sebanyak tiga (3) kali pada tahun 2022 bagi melonjakkan kegirangan bakal graduan, menambah baik Kemudahan Basiswa Staf dan Pelaksanaan 'agile HR' dengan membangunkan Modul Tuntutan Kerja Lebih Masa (KLM) Fasa 1 secara dalam talian bagi memastikan proses tuntutan KLM diproses dalam masa yang singkat berbanding sebelumnya.

(PSSM) 2016-2020 (Lampiran 6.1.6) disediakan bagi pelaksanaan inisiatif jangka panjang untuk meningkatkan perkhidmatan dalam pengoperasian PSM di UiTM yang menetapkan 43 petunjuk prestasi dan 11 intended output untuk dicapai sehingga 2022. Pelaksanaan pelan tindakan dalam PSSM diselaraskan dengan sasaran tahunan jabatan yang diterjemahkan kepada sistem kerja dan pengoperasian bahagian. Deskripsi tugas staf disesuaikan dengan sasaran kerja tahunan staf dengan menetapkan PI yang perlu dicapai setiap tahun.

Elemen *gain*, *train* dan *retain* menjadi teras utama dan kerangka operasi dan penyampaian perkhidmatan PSM dari tahun 2016 – 2020. Lampiran 6.1.7 menunjukkan hubungkait antara proses utama BPD yang melibatkan fungsi teras jabatan dalam elemen *gain*, *train* dan *retain* bagi memastikan operasi perkhidmatan BPD mencapai matlamat perkhidmatan cemerlang menggirangkan hati pelanggan.

BPD menyemak dan menambah baik proses kerja bagi menghasilkan penyampaian perkhidmatan cemerlang dan keperluan pelanggan dipenuhi. Penambahbaikan yang dilaksanakan hasil daripada penilaian dan maklumbalas pelanggan, semakan lapangan dan maklum balas pihak berkepentingan yang dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali setahun. Data dan maklumat dianalisis dan diambil tindakan dengan melaksanakan perubahan (penambahbaikan dan inovasi) bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan dan memenuhi kepuasan hati pelanggan.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan, keseluruhan proses-proses utama di BPD disediakan untuk menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik sama ada di peringkat BPD dalam PSSM, peringkat universiti dalam RMKe-11 dan disesuaikan dengan 2025 UiTM *Strategic Plan* mulai tahun 2020 dan di peringkat kementerian dalam PPPM-PT 2015-2025. Pembentukan pelan tindakan dan sasaran pencapaian dalam pelaksanaan inisiatif dan objektif strategik diterjemahkan kepada sistem kerja dan pengoperasian BPD mengikut fungsi bahagian, disesuaikan dengan senarai tugas staf serta ditetapkan PI mengikut kapasiti jawatan. Ini bertujuan untuk memastikan objektif dan inisiatif strategik yang dilaksanakan oleh BPD dapat memacu kecemerlangan perkhidmatan untuk mencapai matlamat dan sasaran strategik di peringkat UiTM secara khususnya dan di peringkat kementerian secara umumnya. Bagi merealisasikan perancangan tersebut, enam (6) teras strategik PSSM UiTM telah dikenalpasti iaitu:

- i. pemantapan tadbir urus sumber manusia
- ii. perancangan dan pelantikan staf berkelayakan, berpengetahuan, berkepakaran dan berpengalaman serta mampu menyumbang dalam perkhidmatan, pengajaran, penyelidikan dan khidmat masyarakat
- iii. pengoptimuman penggunaan dan pengagihan tenaga kerja di UiTM
- iv. pembangunan dan peningkatan bakat yang berkepakaran, berkemahiran dan berpengetahuan sumber manusia UiTM
- v. pengekalan staf yang berpotensi dan berprestasi tinggi untuk memastikan kesinambungan kecemerlangan Universiti
- vi. pengurusan dan pengendalian risiko sumber manusia

Rajah 6.1.1 menunjukkan BPD mengenalpasti proses-proses utama dalam penyampaian perkhidmatan dan pengoperasian SM di UiTM. Perancangan operasi mengambil kira sumber dan punca kuasa dari perancangan strategik di peringkat negara, KPT dan UiTM. BPD mengenalpasti keperluan pelanggan dan hasrat pihak berkepentingan yang terlibat dalam sistem operasi dan perkhidmatan utama mengikut bahagian BPD. Reka bentuk operasi BPD dirancang dengan teliti dan bersistematik berpandukan kepada PSSM UiTM dan disokong oleh pencapaian operasi dinilai dalam objektif kualiti atau ISO 9001:2015 dengan mengambil kira isu dalaman, isu luaran, risiko strategik dan operasi BPD. Keseluruhan proses dikawal dan dipantau keberkesanannya oleh Audit Dalam, tindakan pemulihan, kepuasan hati pelanggan dan pengurusan pengetahuan (Knowledge Management).

Pengoperasian yang cekap dengan penambahbaikan berterusan seperti penghasilan Buku Norma Perjawatan Peringkat Universiti Awam dengan kerjasama JKSMUA, peningkatan pelaksanaan Istiadat Konvokesyen sebanyak tiga (3) kali pada tahun 2022, menambah baik Kelestarian Kemudahan Biasiswa Staf dan Pelaksanaan Modul Kerja Lebih Masa (KLM) Fasa 1 secara dalam talian memastikan matlamat penyampaian perkhidmatan tercapai dengan cemerlang. Proses-proses utama BPD melibatkan pengurusan operasi disenaraikan seperti Lampiran 6.2.1, manakala keseluruhan proses-proses utama pengurusan sumber manusia UiTM diterangkan dalam Lampiran 6.2.2.

Proses-proses utama di BPD yang menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik tahun 2021-2022 adalah seperti Lampiran 6.2.3. Manakala penambahbaikan proses-proses utama di BPD seperti di Jadual 6.1.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_O01_OB02_20231_BPD_LAMPIRAN OPERASI_Rajah 6.1_Jadual 6.1.pdf](#)

2. [B0015_O01_OB02_20232_LAMPIRAN 6.2.1_Proses-Proses Utama Penyampaian Perkhidmatan Sumber Manusia Universiti Teknologi MARA.pdf](#)
3. [B0015_O01_OB02_20233_LAMPIRAN 6.2.2_Proses-Proses Utama Sumber Manusia BPD.pdf](#)
4. [B0015_O01_OB02_20234_LAMPIRAN 6.2.3_Proses-proses utama BPD melibatkan pengurusan sumber manusia.pdf](#)
- 5.

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Proses-proses utama di BPD yang menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik tahun 2021-2022 adalah seperti Rajah 6.1.2. sistem kerja BPD dikawal sepenuhnya menggunakan model PDCA dalam pelaksanaan SPK / ISO 9001:2015 mulai 13 Januari 2017. BPD mewujudkan sistem kawalan operasi mengikut piawaian ISO 9001 untuk memastikan proses utama BPD dan perkhidmatan disampaikan dengan berkesan, dinilai sepenuhnya dan ditambah baik secara berterusan.

Pengoperasian penyampaian perkhidmatan di BPD berdasarkan satu sistem kerja yang terancang, dikawal mengikut piawai dan ditambahbaik secara berterusan bagi menghasilkan perkhidmatan konsisten kualitinya yang dapat memenuhi keperluan pelanggan seperti Rajah 6.1.2. Penambahbaikan berterusan proses-proses utama sedia ada melalui pemantauan yang terancang membolehkan BPD diiktiraf oleh badan profesional (SIRIM) dengan pensijilan ISO 9001:2015.

Proses-proses kerja dalam perkhidmatan utama BPD yang memenuhi standard ISO dijelaskan dengan penyediaan Manual Kualiti BPD (MQ.UiTM.BPD), manakala proses kerja diperincikan dalam lapan (8) PQ.O dan sembilan (9) PQ.P yang mempunyai hubungan kait antara setiap proses utama seperti Rajah 6.1.2 dengan mengambil kira pencapaian 14 objektif kualiti sebagai output proses. Konteks organisasi (isu dalaman dan luaran), keperluan pelanggan dan penglibatan pemegang taruh adalah input dalam menghasilkan penyampaian perkhidmatan cemerlang, keberhasilan operasi dan memenuhi kehendak pelanggan.

Audit dalam, tindakan pemulihan, kawalan risiko, pengurusan pelanggan dan audit luar (SIRIM) merupakan kaedah kawalan yang berkesan untuk menyemak, mengawal dan menentukan keberkesanan proses kerja. Perancangan perubahan dan pengurusan pengetahuan adalah elemen baharu dalam pengoperasian BPD sebagai nilai tambah kepada kecekapan proses kerja dan penambahbaikan berterusan. MKSP diadakan setiap tahun (pada bulan November setiap tahun) untuk menilai keberkesanan pelaksanaan operasi BPD dan penyampaian perkhidmatan untuk memastikan kesesuaian proses dan keberkesanannya secara berterusan selaras dengan hala tuju strategik BPD. Output MKSP dan semakan risiko menentukan peluang untuk penambahbaikan berterusan dan asas utama dalam penghasilan inovasi. Dokumen kualiti BPD dikawal selia dan ditentukan tahap akses bagi memastikan ia diselenggara dengan baik sepertimana diterangkan dalam Rajah 6.3.1.

BPD bukan sahaja melihat kepada proses sedia ada malahan kepada elemen lain seperti isu luaran dan dalaman, jangkaan pihak berkepentingan, kawalan kepada perkhidmatan yang diserahkan kepada pihak luar (outsourced), dan pengurusan pengetahuan organisasi untuk menambahbaik proses-proses utama di BPD seperti di 6.2. Model SPK adalah sistem utama yang digunakan dalam pelaksanaan penambahbaikan proses kerja dan operasi BPD (Rajah 6.1.2). Prosedur Kualiti Operasi (PQ.O)/Pengurusan (PQ.P)], Manual Pengurusan Sumber Manusia (MPSM) edisi kedua dan Manual Tadbir Urus Sumber Manusia/1UiTM:Multisistem disediakan sebagai panduan dalam melaksanakan tugas.

Pelaksanaan inovasi dan penambahbaikan operasi kerja BPD bagi tahun 2022 menumpukan kepada penyampaian perkhidmatan yang lebih berdaya saing dan menggirangkan pelanggan. Inovasi operasi kerja di seluruh sistem UiTM termasuklah penghasilan Buku Norma Perjawatan Peringkat Universiti Awam dengan kerjasama JKSMUA, peningkatan pelaksanaan Istiadat Konvokesyen sebanyak tiga (3) kali pada tahun 2022, Kelestarian Kemudahan Basiswa Staf dan Pelaksanaan Modul Kerja Lebih Masa (KLM) Fasa 1 secara dalam talian memberi impak kepada pengurusan sumber manusia dan memerlukan kaedah baharu untuk melaksanakannya. BPD mengambil inisiatif melaksanakan 4 inovasi ini dan penambahbaikan proses yang dapat meningkatkan kecekapan operasi BPD dalam tempoh 2021/2022 (rujuk jadual 6.2). Setiap aktiviti dinilai dan disemak mengikut langkah PDCA seperti Jadual 6.2.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_O01_OB03_20231_RAJAH 6.1.2_Model Sistem Pengurusan Kualiti \(SPK\) BPD.pdf](#)
2. [B0015_O01_OB03_20232_RAJAH 6.3.1_Struktur Dokumentasi BPD.pdf](#)
3. [B0015_O01_OB03_20233_JADUAL 6.2 Penambahbaikan Proses Utama BPD.pdf](#)
- 4.
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi memastikan kelestarian pencapaian bidang tumpuan, pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik di peringkat BPD, pengurusan risiko sumber manusia (Rujukan 1.4.2) serta sistem kawalan kualiti (Rajah 6.1.2) secara sistematik dilaksanakan oleh BPD di seluruh sistem UiTM. Pelaksanaan tadbir urus terbaik UiTM berteraskan kepada empat (4) prinsip utama iaitu Integriti, Akauntabiliti, Pengamanahan dan Pengawasan dan Ketelusan.

Pengurusan Sumber Manusia menekankan elemen perancangan, pemerolehan, pemerksaan dan pengejalan bakat seperti di [Rajah P31](#) dan [5.1.1](#), manakala sistem penyampaian perkhidmatan BPD berteraskan kepada kepuasan hati pelanggan, kecekapan dan keberkesanan dalam menghasilkan nilai tambah berterusan dapat diterjemahkan melalui penghasilan Buku Norma Perjawatan Peringkat Universiti Awam dengan kerjasama JKSMUA, peningkatan pelaksanaan Istiadat Konvokesyen sebanyak tiga (3) kali pada tahun 2022, menambah baik Kelestarian Kemudahan Biasiswa Staf dan pelaksanaan Modul Kerja Lebih Masa (KLM) Fasa 1 secara dalam talian. Keupayaan proses kerja berorientasikan pelanggan, pengintegrasian sistem, penilaian berasaskan keberhasilan, pemantauan dan penyelarasan proses merentasi jabatan menjadi keutamaan BPD dalam pelaksanaan tadbir urus terbaik, tenaga kerja berprestasi tinggi dan penyampaian perkhidmatan cemerlang. Hasil jangkaan telah ditetapkan dan direalisasikan menerusi objektif dan inisiatif strategik seperti Jadual 6.4.1.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_O01_OB04_OC01_20231_RAJAH 6.1.2_Model Sistem Pengurusan Kualiti \(SPK\) BPD.pdf](#)
2. [B0015_O01_OB04_OC01_20232_LAMPIRAN 5.1.1_Carta Organisasi Pejabat Pendaftar.pdf](#)
3. [B0015_O01_OB04_OC01_20233_Jadual 6.4.1 Pemantauan dan Penyelarasan Aktiviti .pdf](#)
- 4.
- 5.

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko BPD dilaksana melibatkan dua peringkat iaitu Risiko dalam Pelaksanaan PSPSM UiTM 2021 – 2025 dan Risiko Operasi BPD melibatkan proses-proses utama penyampaian perkhidmatan yang dikawal dan dinilai dalam ISO 9001:2015 seperti berikut :

1. Risiko dalam Pelaksanaan PSPSM 2021 - 2025 - Teras Strategik 6 mengenai Pengendalian dan Pengurusan Risiko SM yang mengenalpasti risiko-risiko strategik SM dan memerlukan kawalan serta pengendalian jangka panjang.
2. Risiko Operasi BPD dalam penyampaian perkhidmatan (Pelaksanaan ISO 9001:2015) - BPD melaksanakan kawalan risiko di peringkat aktiviti dan operasi jabatan terutamanya 8 proses utama yang didaftarkan di bawah SPQ BPD. Kawalan Risiko meliputi aktiviti mengenalpasti risiko pengurusan, menganalisis punca risiko, menilai dan mengambil tindakan ke atas risiko yang tinggi. 12 risiko operasi pengendalian SM didaftarkan di bawah SPQ BPD.

BPD mengurus dan mengendali 12 risiko operasi dan 13 risiko strategik secara sistematik mengikut Prosedur PQ.P-06 - Kawalan Risiko dan Peluang (Rujukan 1.4.2) MS ISO9001:2015 bagi memastikan perkhidmatan dan pencapaian prestasi BPD tidak terjejas. Pelan pelaksanaan dan pemantauan risiko BPD adalah seperti di Jadual 6.4.1.

Bagi memastikan kelestarian pencapaian bidang tumpuan, BPD telah melonjakkan kegirangan pemegang taruhnya dalam penghasilan Buku Norma Perjawatan Peringkat Universiti Awam dengan kerjasama JKSMUA, peningkatan pelaksanaan Istiadat Konvokesyen sebanyak tiga (3) kali pada tahun 2022, menambah baik Kelestarian Kemudahan Biasiswa Staf dan pelaksanaan Modul Kerja Lebih Masa (KLM) Fasa 1 secara dalam talian.

Pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik di peringkat BPD (Rajah 2.8, Jadual 2.3 dan Jadual 2.4), pengurusan risiko sumber manusia (Lampiran 6.4.1) serta sistem kawalan kualiti (Rajah 6.1.2) secara sistematik dilaksanakan oleh BPD di seluruh sistem UiTM seperti Jadual 6.4.2

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_O01_OB04_OC02_20231_Jadual 6.4.1 Jadual Perancangan dan Pelaksanaan Aktiviti Pengurusan Risiko d.pdf](#)
2. [B0015_O01_OB04_OC02_20232_Jadual 6.4.2 Jadual Pelaksanaan Aktiviti Penilaian Risiko BPD.pdf](#)
3. [B0015_O01_OB04_OC02_20233_RAJAH 6.1.2_Model Sistem Pengurusan Kualiti \(SPK\) BPD.pdf](#)
- 4.
- 5.

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Dalam melaksanakan tindakan penambahbaikan terhadap operasi jabatan terutamanya dalam penyampaian perkhidmatan, BPD terlebih dahulu menganalisis maklumat dan data-data pelaksanaan yang berkaitan dengan proses utama untuk meningkatkan kecekapan operasi BPD. Prosedur Pengurusan (PQ.P) dan proses-proses penganalisan data di bawah SPK BPD diwujudkan untuk memastikan penganalisan dan tindakan penambahbaikan yang dilaksanakan berkesan dan berupaya meningkatkan kecekapan penyampaian di BPD.

Setiap bahagian yang bertanggungjawab kepada penganalisan data dan maklumat hendaklah mengemukakan laporan secara berkala mengikut tempoh ditetapkan untuk dibentangkan dalam mesyuarat seperti Mesyuarat Ketua Bahagian, MKSP dan Mesyuarat Bahagian manakala pencapaian strategik BPD dibentangkan dalam Mesyuarat Majlis Sumber Manusia, Mesyuarat Eksekutif Universiti atau Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti.

Semua maklumat pencapaian berkaitan dengan pelaksanaan operasi BPD dikaji dan dianalisis sebagai input kepada tindakan penambahbaikan. Kepimpinan BPD atau mana-mana jawatankuasa yang berkaitan akan menentukan tindakan penambahbaikan yang akan dilaksanakan hasil dari input pembentangan. Setiap bahagian atau pemunya proses akan melaksanakan tindakan penambahbaikan sepertimana yang telah dipersetujui dan laporan kemajuan pelaksanaan untuk dibentangkan semula kepada kepimpinan BPD atau jawatankuasa sebagai input penambahbaikan yang akan datang. Hasil penganalisan maklumat utama BPD yang menjadi input-input penting dalam menentukan penambahbaikan kepada penyampaian perkhidmatan di BPD adalah seperti Jadual 6.4.3.

Operasi BPD ditambahbaik menerusi kaedah pelaksanaan dan penilaian dalam PDCA yang melibatkan proses-proses seperti penghasilan Buku Norma Perjawatan Peringkat Universiti Awam dengan kerjasama JKSMUA, peningkatan pelaksanaan Istiadat Konvokesyen sebanyak tiga (3) kali pada tahun 2022, Kelestarian Kemudahan Basiswa Staf dan Pelaksanaan Modul Kerja Lebih Masa (KLM) Fasa 1 secara dalam talian seperti dalam Jadual 6.4.3. Dalam memastikan penyampaian perkhidmatan berkesan, objektif kualiti BPD diukur pencapaiannya setiap 6 bulan dan ditambah baik dari masa ke semasa melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan yang diadakan setiap tahun. Bagi objektif kualiti BPD yang telah mencapai tiga kali sasaran yang ditetapkan, KPI akan ditambah baik pada tahun 2021/2022 seperti di Jadual 6.4.3:

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_O01_OB04_OC03_20231_Jadual 6.4.3 Jadual Pelaksanaan dan Penilaian Aktiviti BPD.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Bagi memastikan penambahbaikan dan inovasi dapat dilaksanakan dengan berkesan, BPD menggunakan model peningkatan berterusan SPK iaitu kaedah jaminan kualiti PDCA dalam melaksanakan penambahbaikan berterusan dalam penghasilan inovasi seperti Jadual 6.5.

Proses pengurusan perubahan tidak terhad kepada penambahbaikan atau inovasi sahaja, tetapi mengambil kira keperluan semasa dalam pengurusan operasi di UiTM. BPD dengan kerjasama JKSMUA telah menghasilkan Buku Norma Perjawatan Peringkat Universiti Awam, peningkatan pelaksanaan Istiadat Konvokesyen sebanyak tiga (3) kali pada tahun 2022, menambah baik Kemudahan Basiswa Staf dan pelaksanaan Modul Kerja Lebih Masa (KLM) Fasa 1 secara dalam talian.

Bagi setiap penambahbaikan atau aktiviti inovasi yang dihasilkan, BPD akan memastikan ianya dilaksanakan secara berterusan sehingga sasaran yang ditetapkan tercapai dan memberi hasil kepada BPD secara khusus dan kepada Universiti secara amnya, berjaya meningkatkan penyampaian perkhidmatan dan memenuhi keperluan pelanggan dengan mengambil tindakan berikut :

1. membentuk gabungan kumpulan P&P dan Pelaksana bagi melaksanakan aktiviti inovasi bahagian
2. warga BPD dimaklumkan dengan jelas berkaitan dengan aktiviti inovasi melalui pemakluman ketua dalam Mesyuarat Bahagian;
3. warga dan kepimpinan BPD komited terhadap aktiviti inovasi untuk memastikan ianya terlaksana dan memastikan kegirangan hati pelanggan diutamakan;
4. Ketua-ketua bahagian dipertanggungjawabkan untuk menyelaras pelaksanaan aktiviti inovasi dengan menilai pelaksanaan dan hasilnya;
5. mengenalpasti risiko terhadap aktiviti inovasi dan kesannya terhadap perkhidmatan dan pelanggan serta mengambil tindakan untuk mengatasinya; dan
6. menyelaras aktiviti-aktiviti inovasi yang telah dikenal pasti dengan tempoh masa yang ditetapkan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_O01_OB05_20231_Jadual 6.5 Pelaksanaan Aktiviti Penambahbaikan Berterusan BPD.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Hasil utama ketiga di bahagian ini akan melaporkan Hasil dari Tumpuan Kepada Pelanggan. BPD melaksanakan pelbagai mekanisme dalam memastikan tumpuan kepada pelanggan diberi fokus utama dalam usaha menggirangkan serta meningkatkan kepuasan hati pelanggan selaras dengan objektif kualiti BPD 2022 iaitu mencapai 95% Kepuasan Hati Pelanggan.

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Agenda UiTM dalam meningkatkan kualiti pengurusan adalah dalam memberi perkhidmatan terbaik dan cemerlang kepada pelanggan. Pelanggan UiTM yang dikenalpasti adalah terdiri daripada staf, pelajar, ibu/bapa, orang awam, industri dan juga pemegang taruh Universiti.

BPD sebagai sebuah jabatan pengurusan sumber manusia, tadbir urus dan pengurusan rekod pelajar dan konvokesyen memastikan kaedah untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan. Penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan yang dilaksanakan merangkumi peningkatan jaringan dan hubungan antara Pejabat Pendaftar dan pelanggan-pelanggannya.

Tema Penyampaian Perkhidmatan Terbaik, Menjamin Kelestarian Universiti menjadi matlamat utama dalam pengurusan operasi di BPD dengan mewujudkan pelbagai mekanisme, latihan, kerjasama, libat urus dan modul terkini bagi memastikan penyampaian perkhidmatan BPD sentiasa terkini dan relevan.

Perkara 5.1.2 Tumpuan Kepada Pelanggan di dalam Manual Kualiti (2022) menyatakan Pengurusan atasan BPD hendaklah menunjukkan kepimpinan dan komitmen yang tinggi serta memberi tumpuan kepada pelanggan menerusi:

1. Mengenalpasti keperluan pelanggan dengan memahami dan memenuhi kehendaknya bagi tujuan memberi dan mempertingkatkan kepuasan hati pelanggan dengan tertakluk kepada perundangan dan peraturan yang berkuatkuasa di UiTM atau mana-mana yang berkaitan;
2. Mengenalpasti risiko dan peluang yang memberi kesan kepada pematuhan perkhidmatan, termasuk keupayaan meningkatkan kepuasan pelanggan telah ditentukan dan dinyatakan;
3. Memberi tumpuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara konsisten dan berterusan

Di sini BPD menonjolkan keberkesanan penghasilan pelanggan secara holistik iaitu:

1. Keberkesanan penglibatan Pelanggan dalam capaian maklumat laman sesawang dan sistem BPD.
2. Keberkesanan penglibatan pelanggan (bakal staf) dalam proses permohonan perjawatan
3. Keberkesanan penglibatan pelanggan (staf) dalam melanjutkan pengajian
4. Keberkesanan penglibatan pelanggan (staf) dalam menjaga kebajikan (Skim Khairat Kematian)
5. Pembiayaan kos perubatan
6. Aduan dan maklum balas pelanggan (dalam dan luar universiti)
7. Kajian Kepuasan Hati Pelanggan
8. Kajian Kegembiraan Staf (UiTM Happiness Index) - BPD

BPD mewujudkan jawatankuasa kualiti yang mempunyai pegawai perkhidmatan pelanggan dari

Setiap bahagian yang melaksanakan analisa aduan dan maklum balas pelanggan secara berkala untuk menambahbaik perkhidmatan di BPD secara berterusan agar sentiasa relevan dan berkesan. Penilaian terhadap kepuasan pelanggan akan dilaksanakan dalam tempoh terancang bagi mengumpulkan maklum balas kepuasan hati pelanggan dan cadangan penambahbaikan perkhidmatan. Maklumat kepuasan hati pelanggan dan cadangan penambahbaikan perkhidmatan yang diterima secara berterusan melalui Borang Maklum Balas Pelanggan, Kad *Smiley* dan sebarang bentuk maklum balas akan dianalisis secara bulanan. Tahap risiko juga dimasukkan dalam menguruskan pelanggan yang mana ini menunjukkan komitmen berterusan terhadap pelanggan ini amat signifikan.

Statistik yang dianalisa akan dilaporkan dalam Mesyuarat Ketua Bahagian dan MKSP untuk pelaksanaan tindakan pembetulan, pencegahan dan penambahbaikan ke atas kelemahan yang dikenalpasti.

Kepimpinan BPD sentiasa merancang dan melaksanakan semakan semula pengurusan yang melibatkan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dengan mengambil kira maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan SPQ, termasuk trend pencapaian dan petunjuk prestasi di Kepuasan dan maklum balas pelanggan serta maklum balas daripada pihak berkepentingan yang berkaitan dan peluang baharu yang berpotensi untuk penambahbaikan dengan mengambilkira antaranya adalah cadangan dan maklumat daripada aduan pelanggan.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_B0015_HB02_20231_HASIL OPERASI BPD - TAHAP.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_B0015_HB03_20232_HASIL OPERASI BPD - TREN.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_B0015_HB04_20233_HAsil Operasi BPD - Perbandingan.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_B0015_HB05_20234_HAsil Operasi BPD - Kepentingan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Hasil utama yang pertama Pejabat Pendaftar (BPD) ialah hasil operasi yang memperincikan hasil dalam penyampaian perkhidmatan, proses terlibat, pencapaian dan tren yang menunjukkan keberhasilan operasi yang telah dilaksanakan. Keberhasilan ini adalah selaras dengan 3 teras strategi dalam Pelan Strategik UiTM 2025 iaitu pendidikan berkualiti, kecemerlangan global dan prestasi berpandukan nilai.

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Hasil operasi adalah ditumpukan kepada tujuh (7) bahagian di Pejabat Pendaftar yang menjadi fokus utama dalam mencapai visi dan misi UiTM seterusnya menyumbang kepada pencapaian PSPSM 2021-2025 dan tiga (3) teras strategi di dalam Pelan Strategik UiTM 2025, iaitu pendidikan berkualiti, kecemerlangan global dan prestasi berpandukan nilai.

Berikut menunjukkan hasil utama operasi dalam penyampaian perkhidmatan setiap bahagian yang menyumbang ke arah kecemerlangan Pejabat Pendaftar sepanjang tahun 2022.

Bersesuaian dengan situasi dan keperluan selepas pandemik, BPD dapat beroperasi dengan baik dalam menjamin kelangsungan penyampaian perkhidmatan yang memberi nilai tambah kepada pengurusan perkhidmatan universiti seperti di Jadual 8.2.

Hasil Utama Penyampaian Perkhidmatan Pejabat Pendaftar Pada Tahun 2022:

1. Penggunaan Modul Pelaksanaan Modul Kerja Lebih Masa (KLM) Fasa 1 yang melibatkan enam (6) PTJ
2. Penyediaan Outfit/Norma Perjawatan Universiti Awam
3. Pencarian bakat (Headhunting) sebagai salah satu kaedah pengambilan staf
4. Kelestarian Kemudahan Biasiswa dan Cuti Belajar Staf
5. Pelaksanaan Istiadat Konvokesyen sebanyak tiga (3) kali pada tahun 2022
6. Penggunaan Modul Pelaksanaan Modul Kerja Lebih Masa (KLM) Fasa 1 yang melibatkan enam (6) PTJ
7. Penyediaan Outfit/Norma Perjawatan Universiti Awam
8. Kelestarian Kemudahan Biasiswa dan Cuti Belajar Staf
9. Pelaksanaan Istiadat Konvokesyen sebanyak tiga (3) kali pada tahun 2022
10. Permohonan eGL HRMIS secara atas talian.
11. Penggunaan aplikasi Whatsapp Business di bahagian-bahagian di BPD (komunikasi pantas dan mudah akses untuk pelanggan)
12. Temu Duga Perjawatan, Kenaikan Pangkat dan Biasiswa secara atas talian
13. Penyediaan bahan rujukan dalam talian berkaitan tadbir urus dan sumber manusia (DPocket)
14. Penyediaan eMyPortfolio (rujukan dalam talian bagi deskripsi tugas, pengemaskinian, carta organisasi bahagian)

Keseluruhan operasi di BPD adalah dikawal dan dipantau keberkesannya oleh ISO9001:2015 mulai tahun 2017 oleh Audit Luar (SIRIM), Audit Dalam, tindakan pemuliharaan, kepuasan hati pelanggan dan dinilai pencapaian operasi dalam pencapaian objektif kualiti. Proses kerja dan operasi BPD disokong secara automasi oleh sistem sokongan pengurusan

maklumat bersepadu seperti sistem STARS/HR2U dan sistem dalam talian yang dibangunkan secara dalaman.

Dalam usaha memastikan operasi di dalam penyampaian perkhidmatan sentiasa memenuhi keperluan pelanggan, mesyuarat di peringkat Ketua Bahagian dan Pendaftar dilaksanakan bagi memastikan perkhidmatan berada di tahap yang baik, menganalisa jurang dan menyediakan penambahbaikan.

Semakan pencapaian objektif kualiti yang menyumbang kepada pementapan dan keberkesanan operasi dilaksanakan secara berkala di BPD terutama dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan Mesyuarat Ketua Bahagian JPSM di peringkat Jabatan Pengurusan Sumber Manusia.

Keberkesanan Pejabat Pendaftar dalam mengurus penyampaian perkhidmatannya berfokuskan kepada kecekapan dan peningkatan hasil secara menyeluruh. Proses ini kesemuanya didokumenkan bagi tujuan rekod dan audit seterusnya boleh digunakan sebagai rujukan bagi memastikan kelestarian sistem di Pejabat Pendaftar.

BPD menyemak dan menambahbaik operasi bagi menghasilkan penyampaian perkhidmatan cemerlang dan memenuhi keperluan pelanggan. Penambahbaikan yang dilaksanakan hasil daripada penilaian dan maklumbalas pelanggan, semakan lapangan dan maklum balas pihak berkepentingan yang dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali setahun. Data dan maklumat dianalisa dan diambil tindakan dengan melaksanakan perubahan (penambahbaikan dan inovasi) bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan dan memenuhi kepuasan hati pelanggan.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_B0015_HB02_20231_HASIL SUMBER MANUSIA BPOD - TAHAP.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_B0015_HB03_20232_HASIL SUMBER MANUSIA BPD - TREN.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_B0015_HB04_20233_HASIL SUMBER MANUSIA BPD - PENANDARASAN.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_B0015_HB05_20234_HASIL SUMBER MANUSIA BPD - KEPENTINGAN.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Hasil sumber manusia BPD memberikan manfaat kepada warga BPD, warga UiTM serta masyarakat sekeliling melalui lima hasil utama yang diketengahkan. Penglibatan warga BPD di pelbagai tahap dalam penyampaian perkhidmatan dan peningkatan hasil pencapaian setiap tahun turut memberi impak positif kepada warga BPD, imej UiTM, negara serta global selaras dengan GRU2025.

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Seluruh warga BPD komited dalam penglibatan secara sinergi dalam penyampaian perkhidmatan berpaksikan KPI dalam GRU2025 yang dirancang dan diukur melalui lima (5) hasil utama iaitu:

1. Hasil Pertama:

Menghasilkan impak kepada warga UiTM dalam pelaksanaan sasaran GRU2025

BPD komited dalam melaksanakan sasaran GRU2025 bagi KPI/PI yang berkaitan dengan pengurusan sumber manusia. Sebagaimana PI yang ditetapkan untuk mencapai sasaran tersebut (Rujuk [Jadual 2.5](#) Petunjuk Prestasi Utama dan Senarai KPI di bawah Pengarah Penerima Pendaftar), BPD menguruskan proses permohonan sumber manusia baharu dan pengisian semula, pelantikan jawatan bagi mencapai PI pemerolehan bakat terbaik, kenaikan pangkat dan peningkatan keserjanaan warga UiTM. Perincian impak yang dihasilkan oleh BPD kepada warga UiTM dalam [Jadual 7.1.1.1](#).

1. Hasil Kedua:

Penglibatan sebagai pakar rujuk, fasilitator, penceramah dan penasihat

Pelbagai program dan aktiviti pemindahan ilmu telah dijalankan oleh warga BPD kepada staf dalaman BPD dan juga warga UiTM, yang terdiri daripada Ketua PTj, Ketua Pentadbiran, Ketua Skim Perkhidmatan, peserta berfokus dan peserta latihan terbuka. Program dan aktiviti pemindahan ilmu ini dianjurkan oleh BPD sendiri dan dianjurkan oleh pihak Institut Kepimpinan dan Pembangunan (ILD) atau lain-lain PTj. Semua pegawai telah dirujuk dan memberikan taklimat dalam bidang kepakaran masing-masing. Perincian dalam [Jadual 7.1.1.2](#)

1. Hasil Ketiga:

Penganugerahan dan pengiktirafan yang diperolehi

Warga BPD tidak terkecuali mendapat anugerah dan pengiktirafan samada di peringkat UiTM dan kebangsaan. Ketampakan warga BPD semakin terserlah apabila telah diberi hadiah dan pengiktirafan meningkatkan keserjanaan dan kepakaran dalam pelbagai bidang, seperti menghadiri kursus profesional dan latihan-latihan berimpak tinggi. Pada tahun 2022, seorang pegawai BPD telah dianugerahkan Diploma Eksekutif Pengurusan Bakat Berasaskan

kompetensi UiTM ([Lampiran 7.1.1.3\(a\)](#)), manakala juga (c) orang peguam telah lulus dengan jayanya dalam Pensijilan Certified Human Resource Management CHRM ([Lampiran 7.1.1.3\(b\)](#)). UiTM melalui BRPK mendapat pengiktirafan Malaysian Books of Records ([Lampiran 7.1.1.3\(c\)](#)) apabila pelajar yang menerima skrol mencapai 1 Juta. Perincian dalam [Jadual 7.1.1.3](#)

1. Hasil Keempat:

Kejayaan memenangi pertandingan inovasi/ pentauliahan profesional/ kelayakan akademik

Staf BPD juga dididik untuk sentiasa memikirkan elemen inovasi dalam pengendalian kerja bagi memastikan perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggan. Staf diberi motivasi dalam meningkatkan keserjanaan bagi memastikan ilmu dan pengalaman sentiasa ditambah baik dan kemaskini mengikut peredaran zaman VUCA. Pada tahun 2022, BPD telah memenangi tempat kedua dalam AKNC ([Lampiran 7.1.1.4\(a\)](#)), menangi pertandingan KIK peringkat Zon Tengah ([Lampiran 7.1.1.4\(b\)](#)) dan di peringkat UiTM ([Lampiran 7.1.1.4\(c\)](#)). Empat (4) staf BPD telah ditauliahkan diploma profesional/ sijil profesional bagi meningkatkan keberkesanan pemerolehan bakat. Perincian dalam [Jadual 7.1.1.4](#)

1. Hasil Kelima:

Penilaian tahap kegirangan pelanggan/ pemegang taruh terhadap penyampaian perkhidmatan yang diberikan

Bagi memastikan hasil sumber manusia BPD berada pada tahap yang seimbang antara beban kerja dan work life balance, BPD telah menggunakan laporan happiness index ([Lampiran 7.1.1.5\(a\)](#)) untuk membuat tindakan susulan bagi membuat inisiatif mengadakan program santai bagi merehatkan sebentar minda staf, disamping mencungkil bakat-bakat dalam bidang lain staf. Contohnya program sambutan kemerdekaan, quiz santai, aktiviti riadah sukan dan banyak lagi. BPD juga membuat analisa terhadap AMP/KHP ([Lampiran 7.1.1.5\(b\)](#)) bagi memastikan keperluan pelanggan diutamakan dan menambahbaik perkhidmatan dari semasa ke semasa. [Jadual 7.1.1.5](#)

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_B0015_HB02_20231_HASII 3 - Pelanggan BPD - TAHAP.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_B0015_HB03_20232_HASII 3 - Pelanggan BPD - TREN.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_B0015_HB04_20233_HASII 3 - Pelanggan BPD - PERBANDINGAN.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_B0015_HB05_20234_HASII 3 - Pelanggan BPD - KEPENTINGAN.pdf](#)