

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2022

PEJ.PEMB.INFRASTRUKTUR & INFOSTRUKTUR PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

KETUA PTJ :

MOHD FOZI BIN ALI

KETUA UNIT KUALITI :

PENYELARAS :

KHAIRUL ANUAR BIN HJ. A RAHIM

PENULIS :

1. KHAIRUL ANUAR BIN HJ. A RAHIM
2. EZIANTI BINTI KAMAL
3. KAMARUDDIN BIN MAHAD
4. ZIRAIZRATUL MOHAINI BINTI MOHAMAT
5. AZLAN BIN ADNAN
6. KAMALIYAH BINTI SARJO @ HJ. AHMAD
7. AHMAD BIN KASIM

8. ASLIDA BINTI OMAR
9. SARIANI BINTI SARIJO
10. EZABARENA BINTI RADZI
11. ADIBAH BINTI ABDUL MUTALIB
12. ZAINUDIN BIN REBIN
13. FAUZIAH BINTI BACHIK
14. SAMSURIWATI BINTI SOHAINI
15. INTAN ZURIATY BINTI MUJIRIMI
16. MUHAMAD ZEKRY BIN MOHAMAD ZAKI
17. NORAZLINA BINTI MAHAT
18. NUR ZAZALINDA BINTI SAZALI
19. NORHASLINA BINTI ABD MUTTALIB
20. ARMAI BINTI MOHAMED
21. SUHAIMI BIN AHMED
22. MOHD FIRDAUS FAIROZ BIN ZAIROLAZHAR
23. NOOR HASIKEN BINTI BORHANUDIN
24. SHARINA BINTI MOHD NASIR
25. MOHD HANAFI BIN MOGHNI
26. AZMAN BIN SAUBIRAN
27. MOHD HAIRY BIN MOHAMADDIAH
28. IRWAN BIN OTHMAN
29. NURUL JUAZEAN BINTI HAMDAN
30. GAZAIRI BIN GHAZALI
31. RAINAL HIDAYAT BIN WARDI

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan

Barisan Kepimpinan PPII telah menyediakan hala tuju strategik keseluruhan organisasi bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan pengoperasian PPII adalah sejajar dengan mandat dan haluan yang telah ditetapkan oleh Universiti. Perancangan strategik PPII diformulasikan berdasarkan dengan keperluan Rancangan Malaysia Kedua Belas (RMK-12) dan Pelan Strategik UiTM 2025. Berteraskan kepada gaya kepemimpinan transformasional, Kepimpinan PPII membentuk keseluruhan organisasi untuk mencapai Visi, Misi dan Dasar Jabatan dan Universiti berpandukan pendekatan kerangka Pengurusan Pengetahuan yang menekankan kepada tiga tunggak utama Jabatan iaitu Kakitangan, Proses dan Teknologi.

Sebagai Jabatan yang bertanggungjawab terhadap pembangunan dan kelestarian infrastruktur fasiliti dan ICT di Universiti, struktur organisasi PPII telah dikukuhkan lagi dengan pembentukan Pusat Hijau Universiti (UGC) dan penggabungan Jabatan Pengurusan dan Pelaburan Hartanah di bawah tadbir urus Timbalan Naib Canselor (Pembangunan). Kepimpinan PPII sentiasa peka dengan keperluan untuk meningkatkan kompetensi dan kemahiran kakitangan yang merupakan aset utama dalam PPII. Inisiatif ini digerakkan melalui pendekatan penganjuran pelbagai aspek latihan dan memberi galakan kepada kakitangan untuk meningkatkan kompetensi dan nilai diri. Budaya perdana merangkumi nilai kepimpinan, berintegriti, berkomitmen, kerjasama sebagai satu pasukan yang telah diterapkan oleh Kepimpinan PPII dalam Jabatan memastikan pencapaian tahap Perkhidmatan Terbaik kepada warga Universiti dan pemegang taruh.

Pelaksanaan

Pengurusan PPII menggembeleng seluruh kekuatan Jabatan untuk memastikan matlamat dan tanggungjawab yang telah digariskan dalam organisasi dilaksanakan berdasarkan inisiatif yang dirancang. PPII telah menjadi peneraju dalam pembangunan dan kelestarian infrastruktur fasiliti dan ICT di Universiti. Kepimpinan PPII menterjemahkan aspirasi Universiti untuk digerakkan dan dijadikan asas panduan kerja oleh warga PPII dan Universiti melalui penetapan Dasar, Manual Prosedur Kerja, Objektif Kualiti Jabatan dan Bahagian.

Pelaksanaan inisiatif yang dipacu oleh Kepimpinan PPII telah diperluaskan keseluruh kampus melalui penggunaan pelbagai sistem yang telah dibangunkan oleh PPII. Kolaborasi dengan agensi luar untuk pelaksanaan inisiatif Jabatan juga ditekankan seiring dengan keperluan untuk perkongsian dan integrasi sumber ke arah Penyampaian Perkhidmatan yang lebih efektif dan mantap.

Pemantauan

Pemantauan sendiri dan pengukuran kecekapan serta keberkesanan tadbir urus PPII terbahagi kepada tiga (3) peringkat iaitu strategik, eksekutif dan operasi. Lazimnya pembuatan keputusan diadakan melalui sesi mesyuarat berkala. Jawatankuasa PPII yang diwujudkan membantu universiti mengenalpasti keperluan universiti yang terbaik dan penjimatan. Pengukuran tahap prestasi ditetapkan melalui Objektif Kualiti Jabatan dan Bahagian yang perlu dipantau dan dilaporkan di MKSP. Selain itu, di peringkat jabatan, parameter pengukuran prestasi bahagian ditetapkan dan dilaporkan setiap sukuan.

Inisiatif perancangan strategik PPII dan pemantauan operasi dibantu oleh sistem aplikasi atas talian iaitu UePMO, e-Projek, e-Kontrak dan ITPRPO. Selain pemantauan pengurusan projek dan kontrak secara atas talian, PPII turut mengamalkan peringatan yang dihantar secara emel kepada Pengurus Projek secara berkala dan ianya berkesan bagi menggerakkan pelaksanaan projek dan kontrak. PPII mendapatkan MS ISO 9001:2015 melalui semakan pihak SIRIM secara berkala bagi menyemak dan menambahbaik prosedur perkhidmatan yang disediakan selain audit dalam yang dilaksana di peringkat dalaman.

Tindakan Penambahbaikan

PPII sentiasa komited dan secara konsisten melihat peluang dan melakukan penambahbaikan berterusan. Pelaporan parameter pengukuran prestasi dilaporkan secara sukuan dan bulanan dan tindakan penambahbaikan dikenalpasti. Kesesuaian garis panduan dan tadbir urus jawatankuasa diukur berdasarkan maklumat yang diperolehi melalui mesyuarat. Maklum balas pelanggan diadakan sama ada secara tahunan serta melalui program-program yang dikenalpasti dapat menyumbang maklumat untuk penambahbaikan perkhidmatan pelanggan.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan PPII menampilkan **pendekatan kepimpinan Transformasional** komited mempertingkatkan kualiti perkhidmatan dengan mengoptimumkan sumber sejajar dengan Visi dan Misi UiTM, Dasar, Penyataan Polisi Kualiti dan Objektif Kualiti PPII.

Sebagai Pusat Tanggungjawab yang menggerakkan dan memastikan kelestarian infrastruktur dan pembudayaan digital di UiTM, Kepimpinan PPII telah menetapkan **lima (5) objektif Kualiti Jabatan** yang bercirikan perkhidmatan berorientasikan pelanggan dimana sasarannya perlu dicapai secara tahunan, dipantau, dianalisa dan ditambahbaik secara berterusan. Tahap perkhidmatan diletakkan pada sasaran yang tinggi melebihi ekspektasi kepada pemegang taruh sejajar dengan pendekatan ***delighting the customer*** yang menekankan tiga aspek utama iaitu **fizikal, penyampaian dan emosi**. (Bukti 1.2.1 Penyataan Polisi Kualiti PPII). Berteraskan kepada kerangka Pengurusan Pengetahuan yang merangkumi **kakitangan, proses dan teknologi**. Kepimpinan PPII telah menggalas tanggungjawab meletakkan PPII sebagai Jabatan yang berwibawa dan berupaya menyampaikan perkhidmatan yang terbaik di dalam menggerakkan fungsi UiTM. Bagi memacu semangat warga PPII dalam mencapai inisiatif di bawah Pelan Strategik UiTM 2025, kepimpinan PPII yang berkredibiliti telah merancang, menetapkan sasaran serta membangunkan struktur **tadbir urus** kukuh dan padu yang merangkumi pelbagai bidang pemfokusan termasuk **Pembangunan, Pengurusan Fasiliti, Pengurusan ICT, Pengurusan dan Pelaburan Hartanah serta Pengurusan Inisiatif Hijau** di UiTM. Struktur ini dikukuhkan oleh Jawatankuasa-Jawatankuasa ditadbir PPII yang menilai dan membuat keputusan berkaitan dengan proses pengurusan dan perkhidmatan infrastruktur di universiti (Bukti 1.2.2 Carta dan Tadbir Urus PPII).

Kemahiran dan pengiktirafan profesional yang dimiliki oleh Kepimpinan dan Staf PPII menjadi asas utuh dalam membentuk organisasi dan penghasilan perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Timbalan Naib Canselor (Pembangunan) merupakan tunggak kepimpinan PPII mendorong dan memotivasikan barisan kepimpinan dan staf PPII untuk meningkatkan serta mempelbagaikan kemahiran dan pengetahuan dengan menyertai latihan di dalam dan di luar UiTM serta memiliki pengiktirafan Profesional di dalam bidang kepakaran masing-masing (Bukti 1.2.3 Maklumat Kompetensi Staf). Staf PPII yang berkompentensi dan berkaliber telah berjaya melonjakkan penyampaian perkhidmatan Jabatan yang cemerlang.

Kepimpinan PPII telah merancang dan melaksanakan perkembangan kerjaya beberapa skim perkhidmatan utama di UiTM. Skim perjawatan yang tertakluk di bawah peranan PPII adalah Skim Perkhidmatan **Kejuruteraan (J), Kemahiran (H), Kewangan (W) dan Sistem Maklumat (F)**. **Di dalam memastikan kebolehpercayaan pemegang taruh terhadap penyampaian perkhidmatan PPII terus diperolehi**, setiap Ketua Skim tersebut mengambil pendekatan mantap untuk kesinambungan kerjaya staf ke aras yang lebih tinggi dan bersistematik. Pengagihan sumber kewangan dan manusia yang sejajar di PPII telah berjaya menghasilkan perkhidmatan yang menepati sasaran KPI Jabatan dan Universiti (Bukti 1.2.4 Ketua Skim dan Inisiatif).

Dalam usaha untuk mencapai dan mengekalkan prestasi perkhidmatan cemerlang, PPII telah melaksanakan pemwartaan pelbagai maklumat melalui **pekeliling, garis panduan dan manual prosedur kerja** yang perlu dipatuhi dan dirujuk oleh semua warga UiTM (Bukti 1.2.5 Pekeliling dan Garis Panduan).

Kepimpinan PPII telah menggunakan sepenuhnya keupayaan teknologi sebagai komponen dalam sistem penyampaian perkhidmatan. Sistem-sistem yang **dibangunkan oleh PPII** telah memberikan impak yang **signifikan** terhadap **kualiti dan kecekapan** pengoperasian serta perkhidmatan Jabatan dan UiTM. Bagi menjamin keberkesanan penggunaan sistem dan memenuhi kehendak proses semasa, kepimpinan PPII sentiasa cakna dengan maklumbalas pengguna dan keperluan perubahan kepada proses sedia ada. Proses **Change Request** telah dilaksanakan untuk menilai sebarang keperluan perubahan yang perlu kepada sistem dan cara kerja bagi memastikan penyampaian perkhidmatan PPII terus signifikan dan realistik seiring

dengan perkembangan semasa.

SENARAI BUKTI:

1. [B0054_K01_KB02_20221_Bukti 1.2.1 - Visi, Misi, Dasar, Pernyataan Polisi dan Obj. Kualiti PPII.pdf](#)
2. [B0054_K01_KB02_20222_Bukti 1.2.2 - Carta Organisasi dan Tadbir Urus PPII.pdf](#)
3. [B0054_K01_KB02_20223_Bukti 1.2.3 - Kerangka Pengurusan Pengetahuan & Maklumat Kompetensi Staf.pdf](#)
4. [B0054_K01_KB02_20224_Bukti 1.2.4 - Senarai Ketua Skim dan Inisiatif.pdf](#)
5. [B0054_K01_KB02_20225_Bukti 1.2.5 - Senarai Pekeliling, Dasar dan Garis Panduan PPII.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepuasan pemegang taruh merupakan elemen penting dalam memastikan penyampaian perkhidmatan PPII kekal relevan dan pragmatik. Melalui pelbagai saluran termasuk Aplikasi Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP), maklumbalas aduan yang telah siap melalui sistem E-Aduan dan Units serta maklumbalas perkhidmatan kaunter pentadbiran PPII, pandangan pemegang taruh dianalisa dan tahap perkhidmatan diukur berdasarkan sasaran capaian yang telah ditetapkan. Berpegang kepada perkhidmatan berorientasikan pelanggan, **pembudayaan perkhidmatan** yang efisien dan berkualiti yang telah dipupuk kepada warga PPII menghasilkan peningkatan dalam pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP) tahunan dan melepasi sasaran (Bukti 1.3.1 Pencapaian Objektif Kualiti PPII dan KKP 2021).

Komunikasi yang berkesan dan bersistematik diantara Pengurusan PPII dan warga PPII melalui pelbagai mekanisme seperti mesyuarat secara berkala di pelbagai peringkat Jabatan, webinar, email, laman sesawang dan media sosial berjaya menerapkan aspirasi Jabatan dikalangan warga PPII. Pengurusan PPII telah mengambil inisiatif menjadi peneraju memperluaskan penggunaan kaedah perjumpaan secara online menggunakan aplikasi Google Meet, Zoom dan Webex untuk semua warga UiTM semasa pandemik Covid-19. Inisiatif ini berjaya meneruskan kesinambungan pengoperasian keseluruhan sistem di UiTM (Bukti 1.3.2 Manual Penggunaan Sistem).

Kepimpinan PPII melalui Pusat Hijau UiTM komited menyokong agenda UiTM ke arah kemampanan dan inisiatif hijau di universiti. Sembilan (9) tumpuan strategik telah digariskan bagi memacu warga PPII dan UiTM untuk menggembleng tenaga merealisasikan hasrat universiti. Pusat Hijau UiTM telah **berkolaborasi** bersama Pengurusan Aset Air Berhad (PAAB) menjayakan Program Sahabat Sungai sempena Program Meja Jejak Sungai Negara Kementerian Alam Sekitar pada 2021 (Bukti 1.3.3 Tumpuan Strategik & Program UGC).

Kompetensi dan kemahiran staf adalah aspek yang dititikberatkan oleh Kepimpinan PPII. Selain menggalakkan warga PPII untuk berdaftar dengan keahlian Badan Profesional dan memperolehi Sijil Profesional untuk mengukuhkan struktur organisasi dan laluan kerjaya staf, Pengurusan PPII juga telah menggerakkan program pembangunan dan pengembangan bakat staf melalui Program *Coaching and Mentoring (C&M)*. Program ini berjaya menggarap bakat kepimpinan staf, membina ukhuwah dan semangat kerjasama dikalangan warga PPII melalui projek C&M yang dilaksanakan. Salah satu inisiatif program ini iaitu Sumbangan Komputer Riba UiTM kepada pelajar B40 yang dijalankan secara meluas diperingkat **Malaysia** telah berjaya memperolehi sumbangan sebanyak RM 115,128.00. Inisiatif ini secara tidak langsung telah menyerlahkan kewibawaan Kepimpinan PPII dalam menyatukan warga PPII bagi melaksanakan inisiatif **Corporate Social Responsibility (CSR)** (Bukti 1.3.4 e-Buletin PPII 2021).

Kearah keseragaman penyampaian perkhidmatan dan pengoperasian fungsi utama PPII serta mendokong matlamat ke arah Revolusi Industri 4.0, Kepimpinan PPII memastikan pelaksanaan setiap proses dan maklumat adalah berteraskan kepada sistem. Selain daripada pelbagai sistem yang telah sedia digunakan seluruh kampus dan ditadbir dan dibangunkan oleh PPII, dua modul utama Sistem Pengurusan Fasiliti melibatkan modul Pengurusan Ruang (e-Ruang) dan Pengurusan Projek (e-Projek) diperluaskan ke kampus cawangan UiTM secara berfasa. Pengurusan PPII juga telah mewartakan supaya warga PPII menggunakan **Sistem Log Kerja** sebagai platform merekod dan mengemaskini aktiviti dan rutin kerja harian. Penggunaannya sangat **signifikan** sewaktu arahan pelaksanaan Bekerja Dari Rumah (BDR) ketika pandemik Covid -19. Kejayaan pelaksanaan sistem ini di PPII telah mendorong Pusat Tanggungjawab lain di UiTM untuk mengimplementasikan sistem tersebut. Sehingga 2021, terdapat **17 PTJ** telah berdaftar dan menggunakan sistem tersebut (Bukti 1.3.5 Pekeliling dan Petikan Mesyuarat). Perluasan inisiatif yang dilaksanakan menunjukkan Kepimpinan PPII sentiasa memberi perhatian untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian

perkhidmatan Jabatan secara holistik.

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_K01_KB03_20221_Bukti 1.3.1 - Pencapaian Objektif Kualiti dan KKP 2021.pdf](#)
2. [B0054_K01_KB03_20222_Bukti 1.3.2 - Manual Penggunaan Sistem Mesyuarat Secara Online.pdf](#)
3. [B0054_K01_KB03_20223_Bukti 1.3.3 - 9 Tumpuan Strategik UGC & Program Sahabat Sungai.pdf](#)
4. [B0054_K01_KB03_20224_Bukti 1.3.4 - e-Buletin PPII 2021-Majlis Pelancaran Program C&M Skim Teknologi Maklumat.pdf](#)
5. [B0054_K01_KB03_20225_Bukti 1.3.5 - Pekeliling Penggunaan e-Ruang dan e-Projek dan Petikan Mesyuarat Pengurusan -Sistem Log Kerja.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan sendiri dan pengukuran kecekapan serta keberkesanan tadbir urus PPII terbahagi kepada tiga (3) peringkat iaitu strategik, eksekutif dan operasi. Lazimnya pembuatan keputusan diadakan melalui sesi mesyuarat berkala. Jawatankuasa PPII yang diwujudkan membantu universiti mengenalpasti keperluan universiti yang terbaik dan penjimatan.

Mesyuarat peringkat strategik melibatkan pembuatan keputusan utama iaitu Mesyuarat Pengurusan PPII, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan Jawatankuasa Sistem Pengurusan Kualiti (ISO).

Mesyuarat peringkat eksekutif melibatkan mesyuarat pengurusan jabatan, mesyuarat perancangan strategik dan jawatankuasa seperti Jawatankuasa Pemantauan Projek (Project Monitoring Committee, PMC) dan Jawatankuasa Pemantauan Projek (PMC) Hospital Mengajar. Hospital UiTM adalah antara hasil terbaik UiTM yang dipantau oleh Jawatankuasa Pemantauan Projek (PMC).

Mesyuarat peringkat operasi melibatkan bahagian, unit dan seksyen serta jawatankuasa seperti Jawatankuasa Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti (JPPF) dan Jawatankuasa Penilaian Projek ICT dan Elektronik (JPPIT). (Bukti 1.4.1.1 Mesyuarat pengurusan dan jawatankuasa)

PPII menetapkan pengukuran tahap prestasi melalui **Objektif Kualiti Jabatan (OKJ) dan Objektif Kualiti Bahagian (OKB)** yang perlu dipantau dan dilaporkan di MKSP. Selain itu, di peringkat jabatan, **parameter pengukuran prestasi bahagian** ditetapkan dan dilaporkan setiap sukuan. (Bukti 1.4.1.2 Parameter OKJ, OKB dan prestasi bahagian)

Inisiatif perancangan strategik PPII dilaporkan kepada pengurusan universiti melalui **University Electronic Programme Monitoring System (UePMO)**. Di peringkat operasi, **e-Projek, e-Kontrak dan ITPRO** adalah platform pemantauan operasi dan khidmat pelanggan PPII. Selain itu, status semasa projek akan dibentangkan setiap bulan melalui mesyuarat. Selain pemantauan pengurusan projek dan kontrak secara atas talian, PPII turut mengamalkan **peringatan yang dihantar secara emel kepada Pengurus Projek secara berkala**. Didapati kaedah ini berjaya menggerakkan Pengurus Projek melaksana projek dan kontrak secara efisien. Antara emel peringatan adalah pengemaskinian profil dan senarai semak projek, projek hampir tamat, status kemajuan kontrak dan kontrak hampir tamat. (Bukti 1.4.1.3 Skrin sistem aplikasi, mesyuarat pelaporan projek dan emel peringatan)

PPII mendapatkan **MS ISO 9001:2015 melalui semakan pihak SIRIM** secara berkala bagi menambahbaik prosedur perkhidmatan yang disediakan selain audit dalam yang dilaksana di peringkat dalaman. (Bukti 1.4.1.4 Notis Audit Dalam dan Audit SIRIM)

Situasi pandemik COVID-19 menyaksikan pengurusan operasi PPII dilaksana melalui atas talian. Pihak pengurusan telah **menguatkuasa penggunaan Sistem Log Kerja** sebagai salah satu kaedah pemantauan operasi. (Bukti 1.4.1.5 Skrin Sistem Log Kerja)

SENARAI BUKTI:

1. [B0054_K01_KB04_KC01_20221_1.4.1.1 Bukti Contoh Mesyuarat Pengawasan dan Jawatankuasa.pdf](#)
2. [B0054_K01_KB04_KC01_20222_1.4.1.2 Bukti Parameter Objektif Kualiti Jabatan, Objektif Kualiti Bahagian dan Contoh Parameter Prestasi Bahagian.pdf](#)
3. [B0054_K01_KB04_KC01_20223_1.4.1.3 Bukti Skrin Sistem Aplikasi Pemantauan, Mesyuarat Pelaporan Projek dan Emel Peringatan.pdf](#)
4. [B0054_K01_KB04_KC01_20224_1.4.1.4 Bukti Audit Dalam dan Audit SIRIM.pdf](#)
5. [B0054_K01_KB04_KC01_20225_1.4.1.5 Bukti Skrin Sistem Log Kerja.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan PPII sentiasa bersiap siaga menghadapi ketidakpastian dan cabaran yang mungkin memberikan kesan ke atas pencapaian Visi, Misi dan Objektif Jabatan. Pengurusan Risiko di PPII adalah berdasarkan kepada Tadbir Urus Pengurusan Risiko Universiti, sehubungan itu PPII telah menubuhkan **Jawatankuasa Pemilik Risiko** yang diketuai oleh Pengarah Jabatan dan Bahagian Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (BKKP) PPII sebagai sekretariat. Jawatankuasa ini berperanan memberikan pelaporan mengenai pelaksanaan dan mengemaskini daftar risiko PPII di sistem eRMS UiTM. Penyelaras Pengurusan Risiko PPII bertanggungjawab memastikan **setiap risiko yang didaftarkan diambil cakra** oleh pemilik risiko serta **kawalan** terhadap risiko **dilaksanakan** dan **dipantau** sehingga risiko dapat dikurangkan, dipindah atau diselesaikan. Untuk tujuan ini proses pemantauan risiko telah dijalankan diantara Penyelaras dan Ketua-Ketua Jabatan dan Bahagian di dalam PPII secara berkala. Laporan Daftar Risiko juga dibentangkan di Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan PPII yang dipengerusikan oleh Timbalan Naib Canselor (Pembangunan) (Bukti 1.4.2.1 Pengurusan Risiko dan Daftar Risiko PPII).

Kepimpinan PPII melalui pendekatan kepimpinan transformasional telah bersedia dan proaktif menyokong dan mempersiapkan warga PPII untuk mengharungi dan berkerja di dalam suasana pandemik. Sistem penyampaian perkhidmatan PPII dikemaskini mengikut arahan rasmi yang dikeluarkan oleh UiTM dan agensi-agensi berkaitan seperti Majlis Keselamatan Negara dan KPT. Bagi memastikan perkhidmatan pengoperasian dan penyelenggaraan fasiliti serta ICT di UiTM, beberapa **Manual Operasi Standard** telah dibangunkan dengan mengambil kira **risiko keselamatan, kesihatan dan kebajikan** semua pemegang taruh yang terlibat (Bukti 1.4.2.2 SOP Pandemik).

PPII juga tidak terlepas daripada impak peruntukan kewangan yang terhad. Sehubungan dengan itu, Kepimpinan PPII telah menyemak semula keperluan operasi perkhidmatan penyelenggaraan fasiliti dan pembelanjaan ICT sedia ada bagi merealisasikan aspirasi UiTM untuk **memantapkan pengurusan bajet** dengan **mengawal perbelanjaan** serta **menjana pendapatan** Universiti. Selaras dengan strategi 2J, iaitu Jana dan Jimat, Kepimpinan PPII telah menyusun dan melaksanakan beberapa strategi seperti mengurangkan keperluan **nice to have** dan mempraktikkan konsep **must have** & reprioritise di dalam perkhidmatan penyampaian fasiliti dan ICT. Pengimplementasian ini **sentiasa dipantau** untuk memastikan kualiti perkhidmatan yang diberikan PPII **kekal** pada tahap yang **terbaik** (Bukti 1.4.2.3 Pekeliling TNC(P) Berkaitan Penjimatan).

Keberkesanan Kepimpinan PPII dalam menangani risiko bukan sekadar membolehkan PPII meneruskan kesinambungan panyampaian perkhidmatan untuk pemegang taruh, malah turut meningkatkan reputasi dan produktiviti warga PPII (Bukti 1.4.2.4 KKP 2021).

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_K01_KB04_KC02_20221_Bukti 1.4.2.1 - Pengurusan Risiko dan Daftar Risiko PPII.pdf](#)
2. [B0054_K01_KB04_KC02_20222_Bukti 1.4.2.2 - Manual Operasi Standard Sewaktu Pandemik.pdf](#)
3. [B0054_K01_KB04_KC02_20223_Bukti 1.4.2.3 - Pekeliling Naib Canselor Pembangunan - Penjimatan Kos Utk Kontrak Perkhidmatan & LED di UiTM.pdf](#)
4. [B0054_K01_KB04_KC02_20224_Bukti 1.4.2.4 - Kajian Kepuasan Pelanggan 2021.pdf](#)
5. [B0054_K01_KB04_KC02_20225_Bukti 1.4.2.5 - Pencapaian Objektif Kualiti 2021.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PPII sentiasa komited dan secara konsisten melihat peluang dan melakukan penambahbaikan berterusan bagi mencapai objektif yang telah ditetapkan. Pelaporan parameter pengukuran prestasi dilaporkan dan tindakan penambahbaikan dikenalpasti. **Pengukuran tahap prestasi melalui Objektif Kualiti Jabatan (OKJ) dan Objektif Kualiti Bahagian (OKB) dilaporkan di MKSP. Prestasi bahagian juga dilaporkan secara sukuan melalui parameter yang telah ditetapkan.** Pelaporan ini dibentang kepada pihak pengurusan untuk dinilai dan mengenalpasti tindakan penambahbaikan. (Bukti 1.4.3.1 Pelaporan OKJ dan OKB melalui MKSP dan laporan prestasi bahagian)

PPII sentiasa mengukur kesesuaian garis panduan dan tadbir urus jawatankuasa berdasarkan maklumat yang diperolehi melalui mesyuarat. **Bagi tahun 2021, PPII telah mengeluarkan 3 garis panduan bagi menambahbaik perkhidmatan.** Penambahbaikan tadbir urus jawatankuasa PPII telah digerakkan dan pewujudan **jabatankuasa baharu iaitu Jawatankuasa Sistem dan Aplikasi Universiti (JKSAU)** dalam menilai permohonan projek, mengelakkan duplikasi, penjimatan dan mengoptima kepakaran universiti. (Bukti 1.4.3.2 Pekeliling TNC(P), surat kelulusan MEU dan Garis Panduan PPII 2021)

Kajian Kepuasan Pelanggan diadakan setiap tahun bagi mendapatkan maklumbalas terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh PPII dan memastikan 80% keputusan pada tahap memuaskan. **Keputusan maklumbalas mendapati keputusan adalah memuaskan melebihi 80%.** Maklumbalas penyampaian Unit Perkhidmatan ICT Zon juga telah diadakan pada 8 hingga 19 Februari 2021 melalui *Google Form* bagi mendapatkan maklum balas ke atas inisiatif PPII dalam memusatkan perkhidmatan ICT kepada PTJ di UiTM Shah Alam. **Maklumbalas keseluruhan yang diterima mendapati pengguna berpuas hati.** (Bukti 1.4.3.3 Maklumat maklumbalas Kajian Kepuasan Pelanggan 2021 dan maklumbalas perkhidmatan ICT Zon)

Strategi penambahbaikan PPII juga berdasarkan kepada amalan **pensijilan MS ISO 9001: 2015** secara berterusan. (Bukti 1.4.3.4 Sijil ISO)

Dalam tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) 2021, PPII memastikan **rekod operasi dipantau secara harian dan dilaporkan kepada pengurusan** untuk tindakan penambahbaikan. (Bukti 1.4.3.5 Laporan operasi semasa PKP).

PPII telah membuat perundingan bersama pihak Cisco bagi penggunaan Cisco Webex bagi memenuhi keperluan komunikasi dalam tempoh PKP berdasarkan penggunaan secara optimum. Hasil perundingan, **Cisco Webex dilanjutkan selama 3 tahun.**

Pihak PPII juga menyediakan **nombor hotline 2203 untuk aduan/ permohonan ICT secara whatsapp** semasa tempoh PKP bagi memastikan operasi tidak terganggu dan dipantau secara bulanan oleh pihak pengurusan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_K01_KB04_KC03_20221_1.4.3.1 Bukti Pelaporan Prestasi Perkhidmatan.pdf](#)
2. [B0054_K01_KB04_KC03_20222_1.4.3.2 Bukti Penambahbaikan Tadbir Urus PPII dan Garis Panduan.pdf](#)
3. [B0054_K01_KB04_KC03_20223_1.4.3.3 Bukti Maklumbalas Kajian Kepuasan Pelanggan dan Maklumbalas Perkhidmatan ICT Zon.pdf](#)
4. [B0054_K01_KB04_KC03_20224_1.4.3.4 Bukti Sijil MS ISO 9001 2015.pdf](#)

5. [B0054_K01_KB04_KC03_20225_1.4.3.5 Bukti Pelaporan Operasi Harian Semasa PKP.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Bagi memastikan PPII sentiasa mencapai Indeks Pencapaian (PI) yang telah ditetapkan oleh pihak universiti, kepimpinan kanan PPII menekan integrasi pemangkin ekosistem sejajar dengan visi dan misi UiTM, Pelan Strategik UiTM dan Pelan Pendigitalan Sektor Awam seterusnya mendukung objektif kualiti PPII. Dengan mengintegrasikan kepelbagaian sumber, PPII **berjaya untuk memenuhi penanda aras kepuasan pelanggan dan sasaran perkhidmatan**. Pencapaian ini telah dibuktikan melalui Kajian Kepuasan Pelanggan yang dijalankan setiap tahun. (Bukti 1.5.1 Kajian Kepuasan Pelanggan)

Setiap output dinilai secara kolektif menjadi keutamaan bagi PPII dalam meningkatkan pencapaian tahunan. **Perbincangan yang dijalankan secara Bottom-up memberikan impak besar** memandangkan cadangan daripada akar umbi warga PPII terlebih dahulu diambil kira melalui mesyuarat di peringkat Bahagian seterusnya dibawa ke peringkat Mesyuarat Pengurusan PPII untuk dikaji dan dilihat dari konteks yang lebih besar serta dibincangkan dengan terperinci di Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan yang dipengerusikan oleh Timbalan Naib Canselor (Pembangunan). (1.5.2 Bukti Contoh Mesyuarat Pengurusan dan Jawatankuasa).

Sejajar dengan keperluan piawaian ISO 9001:2015, Pengurusan Tertinggi PPII komited memastikan **Manual Kualiti PPII sentiasa dinilai oleh Jawatankuasa Audit yang dilantik** supaya penambahbaikan dapat dibuat seterusnya memantapkan sistem penyampaian. Manual kualiti ini dimantapkan dengan adanya manual kualiti pengurusan, garis panduan, prosedur utama pengoperasian yang melibatkan fungsi utama PPII. (Bukti 1.5.3 Manual Kualiti PPII)

Dengan mengambilkira perubahan kaedah penyampaian pembelajaran disebabkan pandemik COVID-19, **kepimpinan tertinggi PPII telah mengaspirasikan beberapa inisiatif antaranya adalah Program Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR)**. Program ini berjaya memperluaskan liputan capaian rangkaian tanpa wayar di UiTM Kampus Cawangan Machang dan Kampus Cawangan Kota Samarahan. Sebanyak 30% liputan capaian dapat dipertingkatkan berbanding sebelumnya. Sumbangan Komputer Riba kepada pelajar-pelajar di kalangan keluarga isi rumah B40 juga telah dilaksanakan di bawah inisiatif CSR. (Bukti 1.5.4 - Program CSR)

Pengurusan tertinggi PPII juga telah berjaya memimpin pasukan di kalangan warga UiTM bagi melaksanakan tanggungjawab dalam membantu menguruskan Pusat Pemberian Vaksin yang telah beroperasi selama dua (2) bulan di UiTM Kampus Shah Alam dan di Cawangan Puncak Alam. Program pemberian vaksin ini adalah dengan kerjasama Kementerian Kesihatan Malaysia dengan objektif menambah kadar penerima vaksin secara keseluruhan terutamanya di kalangan penduduk setempat. (Bukti 1.5.5 - Program PPV)

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_K01_KB05_20221_1.5.1 Bukti Kajian Kepuasan Pelanggan.pdf](#)
2. [B0054_K01_KB05_20222_1.5.2 Bukti Contoh Mesyuarat Pengurusan dan Jawatankuasa.pdf](#)
3. [B0054_K01_KB05_20223_1.5.3 Bukti Manual Kualiti PPII.pdf](#)
4. [B0054_K01_KB05_20224_1.5.4 Bukti Program CSR.pdf](#)
5. [B0054_K01_KB05_20225_1.5.5 Bukti Program PPV UiTM.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan Strategik Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) 2020-2025 dirancang berpandukan teras yang dirujuk dari **Pelan Strategik UiTM (2020-2025)** yang dikeluarkan oleh universiti melalui Bahagian Tranformasi Universiti (**BTU**) pada tahun 2020.

Bagi memastikan hala tuju strategik UiTM ini berjaya dilaksanakan, PPII menyokong hala tuju strategik tersebut melalui Pelan Strategik PPII yang memfokuskan kepada bidang penyampaian perkhidmatan PPII. Oleh yang demikian, **perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan** bagi pembangunan dan pengurusan Pelan Strategik PPII menggunakan model pelan strategik UiTM2025, Model PDCA, metodologi MAMPU dan analisis SWOT.

Proses **pemetaan dan penetapan** Pembangunan Pelan Perancangan Strategik PPII merupakan salah satu elemen utama dalam melestarikan ekosistem universiti yang kondusif untuk pembelajaran, penyelidikan dan kesejahteraan warga UiTM. Oleh itu, objektif dan inisiatif Perancangan Strategik yang teratur, sistematik dan realistik telah dirancang bagi mencapai objektif kualiti PPII yang melibatkan keseluruhan warga PPII dan seluruh sistem UiTM.

Bengkel dan Mesyuarat Penyediaan Pelan Perancangan Strategik PPII menyediakan wadah perbincangan di antara Pengurusan Kanan bersama ketua dari setiap bahagian/ unit di PPII. Setiap bahagian telah diminta untuk menyediakan objektif strategik serta pelan tindakan bahagian masing-masing selaras dengan hala tuju UiTM.

Semua inisiatif yang telah dirancang pada tahun 2021 di PPII, **dilaksanakan** di peringkat jabatan masing-masing dengan penubuhan ahli pasukan projek yang dilantik. **Pemantauan dan pengawalan** pencapaian prestasi projek adalah di bawah seliaan PMO, bahagian pengurusan projek pembangunan, fasiliti dan ICT melalui mesyuarat berkala yang dijalankan di setiap jabatan bersama Pusat Tanggungjawab (PTJ) dan seluruh kampus cawangan. Secara keseluruhannya semua *Key Performance Index (KPI)*, *Performance Indicator (PI)*, *Key Initiatives (KI)* dan projek di PPII dipantau dan dikawal oleh *Programme Management Office (PMO)* PPII yang telah dilantik oleh BTU bagi pelan strategik UiTM 2020-2025.

Pengukuran dan pemantauan pencapaian prestasi inisiatif PPII dan objektif strategik Pelan Strategik UiTM (2020-2025) adalah melalui sistem '*UiTM 2025 Strategic Plan*'. Sistem ini digunakan sebagai indeks pencapaian KPI dan PI bagi tahun 2020 hingga 2025.

Cadangan **penambahbaikan** inisiatif PPII dibenteng dan dibincang dalam pelbagai saluran komunikasi terutamanya dalam mesyuarat di peringkat strategik (LPU dan SENAT), eksekutif (MEU) dan operasi seperti JPPIT, JITE serta mesyuarat jabatan seperti Mesyuarat Pengurusan Jabatan Infostruktur (MPJI), Mesyuarat Pengurusan PPII, Mesyuarat Pengurusan bersama ketua ICT Kampus Negeri dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Strategi dan inisiatif penambahbaikan inisiatif PPII disampaikan kepada semua staf PPII dan UiTM melalui mesyuarat serta sesi perbincangan untuk menambah baik proses kerja dan prestasi PPII di peringkat pengurusan dan operasi. Maklumat berkaitan pelaksanaan penambahbaikan **penyampaian perkhidmatan** di PPII dibentangkan dan **disebar luas** kepada warga UiTM

dalam dua peringkat iaitu peringkat UiTM dan peringkat PPII.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Perancangan Strategik PPII adalah fokus kepada bidang penyampaian perkhidmatan. PPII menggunakan model pelan strategik UiTM2025, metodologi perancangan strategik ICT MAMPU, analisis SWOT dan Model PDCA seperti **Bukti_1_PPII_2.2** semasa pembangunan objektif dan inisiatif Perancangan Strategik PPII.

PPII telah mengadakan mesyuarat yang disertai oleh ahli Pengurusan di PPII untuk membangunkan pelan Perancangan Strategik PPII dan menyenaraikan inisiatif PPII terkini, yang berkaitan dengan bidang **penyampaian perkhidmatan** PPII bagi mencapai objektif Perancangan Strategik PPII (2020-2025). PPII juga telah mengadakan beberapa mesyuarat dan bengkel bersama Pengurusan Kanan dan BTU untuk menghasilkan beberapa inisiatif PPII bagi mencapai objektif Perancangan Strategik PPII (2020-2025). Senarai **objektif dan inisiatif strategik** dalam Perancangan Strategik PPII yang berkaitan dengan perancangan dan pelaksanaan bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan PPII adalah seperti **Bukti_2_PPII_2.2**.

Penilaian dan penambahbaikan berterusan sentiasa diambil kira bagi memenuhi keperluan semasa universiti dan negara serta perkembangan teknologi yang semakin pesat, Jabatan Infostruktur telah membangunkan pelan strategik ICT UiTM yang dinamakan **Pelan Strategik Pendigitalan (PSP) UiTM 2022-2025** dengan tema “**Pendigitalan Mampan Pemacu GRU 2025**” bagi tempoh 2021-2025 dan pelaksanaan **Dasar ICT UiTM** versi 2 yang berkuatkuasa pada 1 April 2021. Dasar, perancangan dan inisiatif strategik ICT yang dirancang seperti **Bukti_3_PPII_2.2** bagi menghadapi cabaran ancaman dan jenayah siber serta permintaan perkhidmatan ICT universiti yang komprehensif dengan inovasi perkembangan teknologi semasa yang pantas seperti IR4.0 dan cabaran pandemik Covid-19 yang telah memaksa semua lapisan masyarakat tanpa mengira peringkat umur untuk menggunakan teknologi dalam kehidupan dan pekerjaan harian mereka.

PSP UiTM 2021-2025 menetapkan 5 teras strategik ICT, 15 program ICT, 59 projek ICT yang memberi fokus kepada penyampaian perkhidmatan ICT di UiTM seperti **Bukti_4_PPII_2.2**. Teras strategik ICT berkenaan menjadi pemacu kepada pemantapan **penyampaian perkhidmatan** PPII bagi menyokong 3 teras strategik universiti. Majlis Pelancaran, sesi mesyuarat dan bengkel bagi keperluan PSP UiTM ini bersama semua kampus seluruh sistem UiTM dilaksanakan melalui **inovasi** secara atas talian dan **sesi perkongsian** executive talk oleh VC UiTM pada 18 Ogos 2021 kepada semua ketua PTJ di UiTM melalui *video conferencing* yang menjimatkan kos.

Sistem ‘*UiTM 2025 Strategic Plan*’ digunakan sebagai indeks pencapaian KPI dan PI bagi inisiatif PPII tahun 2020 hingga 2025 yang mengukur pencapaian prestasi dalam **Teras Strategik 3 – value-driven performance** iaitu **Tema Strategik 8 - Smart Campus** yang mempunyai 3 item di dalamnya iaitu **1. Digital Campus, 2. Smart Centralized Data Hub** dan **3. Green Campus** seperti **Bukti_5_PPII_2.2**.

Semua Perancangan Strategik PPII ini **telah dikongsikan** kepada semua warga PPII dan warga UiTM melalui mesyuarat, program dan taklimat yang telah dirancang seperti amanat TNC, PNC dan pengarah, sesi *town hall*, sesi dialog dan lain-lain.

SENARAI BUKTI:

1. [B0054_P01_PB02_20221_Bukti_1_PPII_2.2.pdf](#)
2. [B0054_P01_PB02_20222_Bukti_2_PPII_2.2.pdf](#)
3. [B0054_P01_PB02_20223_Bukti_3_PPII_2.2.pdf](#)
4. [B0054_P01_PB02_20224_Bukti_4_PPII_2.2.pdf](#)
5. [B0054_P01_PB02_20225_Bukti_5_PPII_2.2.pdf](#)
6. [B0054_P01_PB02_20221_Bukti_1_PPII_2.2.pdf](#)
7. [B0054_P01_PB02_20222_Bukti_2_PPII_2.2.pdf](#)
8. [B0054_P01_PB02_20223_Bukti_3_PPII_2.2.pdf](#)
9. [B0054_P01_PB02_20224_Bukti_4_PPII_2.2.pdf](#)
10. [B0054_P01_PB02_20225_Bukti_5_PPII_2.2.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Objektif dan inisiatif Perancangan Strategik PPII telah dirancang **sejajar** dengan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (2015-2025) Pengajian Tinggi (**PPPM(PT)**) seperti **Bukti_1_PPII_2.3_Rajah_2.3.1** bagi membolehkan penyampaian perkhidmatan Infrastruktur dan Infostruktur kepada universiti dalam **penyampaian perkhidmatan** kepada pelanggan adalah yang terbaik. PPII bertanggungjawab melaksanakan **lonjakan 7, 9 dan 10** seperti **Bukti_1_PPII_2.3_Rajah_2.3.2** dalam **PPPM(PT)**.

Bukti_2_PPII_2.3_Rajah_2.3.4 menerangkan objektif dan inisiatif **pelan Perancangan Strategik PPII** yang berkaitan dengan perancangan dan pelaksanaan bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan PPII, sejajar dengan **Pelan Strategik UiTM 2020-2025** serta Pelan Strategik Negara dan Global(1) iaitu *Sustainable Development Goals* (SDG) 2030, *Trend Emerging Technologies*, Wawasan Kemakmuran Bersama (WKB) 2030(3), RMKe-12 Negara(4), MyDIGITAL(5), Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam (PSPSA) 2021-2025(6), Jalinan Digital Negara, Majlis Ekonomi Digital & 4IR Negara, *Nasional Policy on Industry 4.0*, 10 Asas Penting Tentu Hala Tuju Negara, Pelan Antirasuah Nasional dan RMKe-12 Negara.

Bukti_2_PPII_2.3_Rajah_2.3.5 menggambarkan objektif dan inisiatif Perancangan Strategik PPII yang berkaitan dengan perancangan dan pelaksanaan bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan PPII. Dalam pelan strategik UiTM 2020-2025 (1), PPII bertanggungjawab mengukur pencapaian prestasi dalam **Teras Strategik 3 – Value-Driven Performance(2)** iaitu **Tema Strategik 8 - Smart Campus(3)** yang mempunyai **3 item** iaitu **1. Digital Campus, 2. Smart Centralized Data Hub** dan **3. Green Campus(4)**. PPII mempunyai **1 KPI** dan **6 PI** iaitu **KPI 19** dan **PI 107 sehingga PI 112** yang mengandungi **24 projek**, dan pelaksanaan projek ini(**Bukti_2_PPII_2.2**) melibatkan **semua cawangan diseluruh sistem UiTM**.

Perancangan Kampus digital UiTM adalah 1 daripada 3 item di dalam *smart campus* dan mempunyai 4 *fokus area(5)* iaitu 1. **Smart Centralized Data Hub**, 2. **Smart and Safe Eco-Friendly Lifestyle**, 3. **Smart Talent**, dan 4. **Smart Teaching, Learning & Research**. Setiap *focus area* mempunyai inisiatif yang menyenaraikan **tahun pelaksanaan** dan pegawai bertanggungjawab yang melibatkan **semua PTJ di UiTM** seperti **Bukti_3_PPII_2.3** untuk tempoh 3 tahun 2020 hingga 2022. Rajah ini (6) di **Bukti_2_PPII_2.3_Rajah_2.3.5** adalah gambaran gaya hidup pelajar di dalam Kampus digital UiTM yang dilengkapi dengan infrastruktur dan infostruktur yang lengkap dengan kemudahan pembangunan, fasiliti dan ICT terkini selaras dengan perkembangan IR4.0 dan cabaran pandemik covid-19.

Pembentangan pencapaian sukuan keempat bagi tahun 2021 telah dibuat oleh Timbalan Naib Canselor (Pembangunan) dalam Pelaporan Pencapaian Prestasi Universiti yang dihadiri oleh semua Dekan Fakulti, Rektor Kampus dan Ketua Jabatan sebagaimana **Bukti_4_PPII_2.3**. Pembentangan ini telah disebar luaskan kepada semua PTJ UiTM melalui pelaporan pencapaian prestasi universiti. **Pelaksanaan dan maklumat** ini dikongsi bersama dengan staf-staf rakan strategik PPII iaitu melalui mesyuarat, program dan taklimat yang telah dirancang contoh seperti mesyuarat status projek bersama cawangan dan **Sesi Perkongsian: Pencapaian 2021 dan Hala Tuju 2022 PPII** yang disiarkan secara langsung melalui *UiTM Channel* dengan kehadiran penonton pada waktu disiarkan berjumlah **1,672** orang. Bilangan terkini yang menyaksikan sesi perkongsian ini melalui UiTM Channel ialah **7,248** orang.

Pelaksanaan inisiatif Perancangan Strategik PPII telah disebar luaskan kepada **semua staf PPII, PTJ dan seluruh cawangan di UiTM** melalui amanat TNC, amanat PNC(I) dan lawatan Pengarah Infostruktur ke cawangan seluruh sistem UiTM seperti **Bukti_5_PPII_2.3**.

Pelan Strategik PPII telah **disebar luas** kepada semua Ketua Bahagian PPII melalui mesyuarat Pengurusan yang diadakan secara berkala setiap bulan seperti **Bukti_5_PPII_2.3**.

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_P01_PB03_20221_Bukti_1_PPII_2.3.pdf](#)
2. [B0054_P01_PB03_20222_Bukti_2_PPII_2.3.pdf](#)
3. [B0054_P01_PB03_20223_Bukti_3_PPII_2.3.pdf](#)
4. [B0054_P01_PB03_20224_Bukti_4_PPII_2.3.pdf](#)
5. [B0054_P01_PB03_20225_Bukti_5_PPII_2.3.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan dan pengawalan bagi objektif dan inisiatif strategik PPII melalui **pelbagai saluran komunikasi** terutamanya dalam mesyuarat di peringkat, strategik (LPU dan SENAT), eksekutif (MEU), operasi dan mesyuarat jabatan iaitu MPJI, MP PPII dan MKSP. Strategi dan inisiatif **penambahbaikan** disampaikan kepada semua staf PPII dan UiTM melalui mesyuarat serta sesi perbincangan untuk menambah baik **proses kerja dan prestasi** PPII di peringkat pengurusan dan operasi seperti **Bukti1_PPII_2.4.1Jadual_2.4.1.1**.

Perubahan dalam dasar dan hala tuju universiti telah diambil kira oleh pengurusan PPII dalam pelaksanaan Perancangan Strategik. Kejayaan projek **dipantau dan disemak semula** dengan membuat **analisa pengukuran sukuan** penilaian prestasi perkhidmatan ICT, pemantauan Program ISP UiTM, dan mesyuarat **semakan semula (Review)** Perancangan Strategik PPII seperti **Bukti_1_PPII_2.4.1Jadual_2.4.1.2**. Penglibatan warga PPII yang menyeluruh dalam bengkel Perancangan Strategik, projek serta inisiatif yang terhasil dan aktiviti penambahbaikan adalah bagi memastikan proses perancangan dan pelaksanaan dapat dicapai dengan berkesan kepada golongan sasaran serta mengambil kira maklumat risiko yang dikenalpasti dan langkah penyelesaian.

PPII memastikan kelancaran pelaksanaan Perancangan Strategik PPII menerusi mekanisme **pemantauan dan penilaian** yang bersistematik melalui sistem *UiTM Electronic Programme Management Office (UePMO)*, sistem '*UiTM 2025 Strategic Plan*' dan bahagian pengurusan projek fasiliti/ ICT yang memantau semua projek yang telah dirancang melalui **mesyuarat bulanan** dan **lantikan ahli pasukan** bagi setiap projek seperti **Bukti_2_PPII_2.4.1Jadual_2.4.1.3**.

Bagi memastikan objektif dan inisiatif strategik dilaksanakan dengan berkesan, PPII telah menggunakan **pelan pemantauan** melalui **pelbagai kaedah** seperti dalam **Bukti_3_PPII_2.4.1Jadual_2.4.1.4** dan **Bukti_4_PPII_2.4.1Jadual_2.4.1.5**.

Kumpulan sasaran dilibatkan dalam proses perancangan penambahbaikan melalui kaedah berikut:

1. Warga PPII diberi kefahaman berkaitan dengan Pelan Perancangan Strategik PPII dan hala tuju PPII, KPI dan penunjuk prestasi yang telah ditetapkan oleh BTU untuk mencapai objektif utama jabatan dan UiTM.
2. Penerangan kepada semua staf PPII melalui perjumpaan, amanat, mesyuarat, pengedaran buku Perancangan Strategik dan taklimat adalah penting bagi merealisasikan dan menjayakan inisiatif yang telah dirangka.
3. Penyediaan PPII *Blueprint (2020-2025)*, PSP UiTM dan UiTM2025 sebagai rujukan utama dalam pengurusan dan pengoperasian jabatan akan memberi kesan kepada pencapaian objektif strategik PPII.

Mekanisma penerangan dan mekanisma melibatkan kumpulan sasaran dalam memberi input penambahbaikan berterusan seperti **Bukti_5_PPII_2.4.1Jadual_2.4.1.6**.

SENARAI BUKTI:

1. [B0054_P01_PB04_PC01_20221_Bukti1_PPII_2.4.1.pdf](#)
2. [B0054_P01_PB04_PC01_20222_Bukti_2_PPII_2.4.1.pdf](#)
3. [B0054_P01_PB04_PC01_20223_Bukti_3_PPII_2.4.1.pdf](#)
4. [B0054_P01_PB04_PC01_20224_Bukti_4_PPII_2.4.1.pdf](#)
5. [B0054_P01_PB04_PC01_20225_Bukti_5_PPII_2.4.1.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko merupakan perkara yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan PPII. Jika berlaku sebarang masalah dan halangan semasa projek sedang berjalan, **langkah-langkah awal** diambil dan dinilai bagi memastikan tiada kegagalan dalam mencapai KPI yang telah ditetapkan UiTM kepada PPII.

PPII telah **mengenalpasti** dan menyenaraikan **32 risiko** di peringkat strategik untuk dinilai, disediakan mekanisme kawalan dan pengendalian dalam jangka panjang yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik. PPII menyediakan **daftar risiko, tahap risiko, kawalan risiko** dan **pelan tindakan pencegahan** telah dilaksanakan mengikut Prosedur Kawalan Risiko dan Peluang seperti **Bukti_1_PPII_2.4.2Jadual_2.4.2.1. Hasil pengendalian risiko** PPII ditunjukkan dalam **Bukti_2_PPII_2.4.2Jadual_2.4.2.2.**

Perancangan untuk mengatasi risiko

Bukti_3_PPII_2.4.2Jadual_2.4.2.3: Jadual Mesyuarat Risiko PPII seperti senarai di bawah menunjukkan pelan tindakan kawalan risiko yang dilaksanakan PPII berpandukan **Prosedur Kawalan Risiko dan Peluang** dalam **MS ISO 9001:2015** yang secara efektif berjaya mengurangkan kesan risiko terhadap inisiatif dan tadbir urus PPII UiTM. Pelan tindakan kawalan risiko dan perancangan untuk mengatasinya seperti berikut:

1. Penyediaan laporan keberkesanan tindakan ke atas risiko dan peluang oleh setiap bahagian pada Januari/ Julai.
2. Pengesahan laporan keberkesanan tindakan ke atas risiko dan peluang dan daftar risiko oleh jawatankuasa risiko dan peluang PPII pada Mac/ Oktober.
3. Pemakluman laporan keberkesanan tindakan ke atas risiko dan peluang dalam Mesyuarat Prestasi Jabatan pada Mei/ November.
4. Semakan isu dalaman & luaran dan pengemaskinian daftar risiko oleh setiap bahagian pada September.
5. Pembentangan laporan keberkesanan tindakan ke atas risiko dan peluang kepada MKSP pada Disember.
6. Daftar risiko dan peluang, pelan mitigasi dan keberkesanan tindakan serta tahap risiko disemak dan dinilai oleh Audit Dalam PPII dan Audit SIRIM bagi memastikan risiko PPII diambil tindakan secukupnya pada Ogos/ Disember.

Di dalam mesyuarat MKSP PPII, laporan **keberkesanan tindakan** ke atas risiko dan peluang dibentangkan dan dibincangkan untuk mencapai keputusan mesyuarat dalam penambahbaikan berterusan seperti **Bukti_4_PPII_2.4.2Rajah_2.4.2.4.** Pengurusan PPII juga membuat **beberapa audit** di PPII, contoh seperti sesi audit dalaman PPII dan sesi audit SIRIM untuk MS ISO 9001:2015 bagi pengurusan pembangunan, pengurusan fasiliti dan pengurusan ICT seperti **Bukti_5_PPII_2.4.2Jadual_2.4.2.5.**

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_P01_PB04_PC02_20221_Bukti_1_PPII_2.4.2.pdf](#)
2. [B0054_P01_PB04_PC02_20222_Bukti_2_PPII_2.4.2.pdf](#)
3. [B0054_P01_PB04_PC02_20223_Bukti_3_PPII_2.4.2.pdf](#)
4. [B0054_P01_PB04_PC02_20224_Bukti_4_PPII_2.4.2.pdf](#)
5. [B0054_P01_PB04_PC02_20225_Bukti_5_PPII_2.4.2.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PPII membuat penambahbaikan kepada pencapaian perkhidmatan yang tidak mencapai sasaran dan prestasi yang kurang memuaskan dengan **melaksanakan pelbagai kaedah** seperti mesyuarat secara berjadual, membuat kajian kepuasan pelanggan PPII, membuat analisa pengukuran sukuan penilaian prestasi perkhidmatan ICT, membuat analisa sukuan pemantauan Program ISP UiTM, analisa hasil penemuan dan cadangan penambahbaikan. Hasil penemuan analisa ini **dikongsikan** kepada warga PPII dalam mesyuarat pengurusan PPII secara bulanan, membuat sesi dialog, perjumpaan berkala, mesyuarat analisa risiko dan MKSP secara berkala sebagai usaha meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan PPII kepada UiTM. **Pelaksanaan dan penambahbaikan inovasi** yang telah dilaksanakan dalam Perancangan Strategik PPII (2020-2025) antaranya adalah:

1. Penubuhan “Group WhatsApp” dalam **pemantauan dan penambahbaikan** projek strategik PPII 2020-2025 sebagai medium perbincangan antara Pengurusan Kanan dan Pengurus Projek seperti **Bukti_1_PPII_ 2.4.3Rajah_2.4.3.1**.

1. Inisiatif Perancangan Strategik PPII 2020-2025 dan pelan strategik pendigitalan universiti (PSP UiTM 2021-2025): Pemantauan inisiatif PPII dilakukan **secara berkala** iaitu sukuan, tahunan dan mengikut keperluan untuk penambahbaikan berterusan. Pemantauan melalui sistem dan mesyuarat **semakan semula** dilakukan secara tahunan seperti **Bukti2_PPII_ 2.4.3Rajah_2.4.3.2**.

1. Program *Infovengers Explorace*, Jom-jom Ceria, Ramah mesra TNC bersama warga PPII, Pengurusan bersama Ketua ICT Kampus Negeri, 30 minit bersama Timbalan Naib Canselor (Pembangunan) (TNC(P)) dan Penolong Naib Canselor (Infostruktur) (PNC(I)) adalah pemantauan secara santai bersama staf PPII seperti **Bukti3_PPII_ 2.4.3Jadual_2.4.3.1**.

1. Bahagian pengurusan projek adalah pemantau bagi projek pembangunan dan projek ICT di setiap peringkat jabatan, mesyuarat berkala secara bulanan dan tahunan diadakan seperti **Bukti4_PPII_ 2.4.3Jadual_2.4.3.2**.

1. Menjadikan PMO/ Ketua Unut Kualiti (KUK) sebagai ahli mesyuarat di dalam Mesyuarat MPE. Pelantikan dalam MPE memberi ruang sepenuhnya oleh PMO/ KUK untuk melaporkan perkembangan dari semasa ke semasa kepada Pengurusan Kanan.

1. Laman Web PPII <https://ppii.uitm.edu.my> : mempunyai maklumat lengkap berkenaan **penyampaian perkhidmatan** di PPII.

1. Sistem Khas ITPro (Projek ICT) dan Sistem pengurusan projek FMS/ *Dashboard* Infrastruktur (Projek Pembangunan/ Fasiliti) adalah **inovasi pemantauan** yang diwujudkan khas bagi memantau program strategik PPII dan Pengurus Projek dapat mengemaskini maklumat projek secara *realtime* seperti **Bukti_5_PPII_ 2.4.3Rajah_2.4.3.3**.

1. Membuat kajian kepuasan pelanggan PPII kepada warga UiTM dan pihak ketiga.

1. Membuat analisa pengukuran sukuan penilaian prestasi perkhidmatan ICT.

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_P01_PB04_PC03_20221_Bukti_1_PPII_2.4.3.pdf](#)
2. [B0054_P01_PB04_PC03_20222_Bukti2_PPII_2.4.3.pdf](#)
3. [B0054_P01_PB04_PC03_20223_Bukti3_PPII_2.4.3.pdf](#)
4. [B0054_P01_PB04_PC03_20224_Bukti4_PPII_2.4.3.pdf](#)
5. [B0054_P01_PB04_PC03_20225_Bukti_5_PPII_2.4.3.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Amalan dan pembudayaan Kepimpinan Kanan dalam menggerakkan jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik PPII yang telah dirancang bagi tumpuan penyampaian perkhidmatan di PPII. antaranya adalah **perjumpaan, amanat, pengedaran buku Perancangan Strategik, taklimat penting, mesyuarat town hall dan lawatan berjadual dan tidak berjadual**. PPII juga ada melaksanakan mesyuarat khas/ krisis untuk menangani sebarang kejadian yang di luar jangkaan. Senarai di **Bukti1_PPII_Jadual_2.5.1** adalah sebahagian daripada aktiviti yang telah dilaksanakan oleh Pengurusan Kanan PPII.

Mesyuarat Jabatan Infostruktur dengan semua Bahagian Infostruktur Kampus Negeri yang dipengerusikan oleh PNC(I) telah diadakan pada 8 Mac, 31 Mei, 5 Ogos, 20 Oktober dan 16 Disember tahun 2021 dan mesyuarat Jabatan Infrastruktur dengan Bahagian Pengurusan Fasiliti Cawangan yang dipengerusikan oleh TNC(P) telah diadakan pada 23 Februari dan 02 Ogos 2021. Ini adalah untuk memastikan amalan dan pembudayaan dalam menggerakkan jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik PPII ini dilaksanakan di semua **Bahagian Infostruktur Kampus Negeri dan Bahagian Pengurusan Fasiliti (BPF) seluruh Kampus Cawangan UiTM**. Inovasi Dashboard Aduan Fasiliti seperti **Bukti_2_PPII_2.5** digunakan untuk penambahbaikan perancangan strategik PPII.

Berikutan hasil penemuan Audit Dalam PPII tahun 2011 pada 6 hingga 9 September 2021 dan MKSP 2021 pada 10 Disember 2021; Pengurusan Kanan PPII telah membuat beberapa **penambahbaikan dan inovasi** seperti **Bukti_3_PPII_2.5** untuk memastikan objektif dan inisiatif strategik PPII dicapai.

Amalan dan pembudayaan PPII dalam Perancangan Strategik bagi penyampaian perkhidmatan PPII ini turut menjadi **contoh dan rujukan** oleh jabatan luar melalui lawatan penanda aras dari agensi luar seperti **CIDB Pulau Pinang** seperti **Bukti_4_PPII_2.5**. Kajian Kepuasan Pelanggan turut dijadikan amalan dan pembudayaan dalam pelaksanaan Perancangan Strategik bagi mendapat maklumbalas terhadap penyampaian perkhidmatan yang disediakan oleh PPII. **Inovasi Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan PPII** (<https://fms.uitm.edu.my/soalselidik/>) telah dihasilkan seperti **Bukti_5_PPII_2.5**.

Kepimpinan Kanan PPII sentiasa peka dan memahami bahawa amalan dan pembudayaan sangat penting bagi memastikan pencapaian objektif dan inisiatif strategik dapat dicapai seperti dirancang. Melalui aktiviti-aktiviti seperti mesyuarat dan lawatan yang dinyatakan, Kepimpinan Kanan akan memastikan semua peringkat pengurusan dan staf dilibatkan dalam memastikan amalan dan pembudayaan dilaksanakan **di seluruh sistem UiTM**.

Secara keseluruhannya, Kepimpinan Kanan PPII sentiasa memastikan amalan dan pembudayaan penambahbaikan berterusan dalam menggerakkan Jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik penyampaian perkhidmatan PPII bagi memastikan **sistem penyampaian yang terbaik kepada pelanggan** dapat diberikan

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_P01_PB05_20221_Bukti1_PPII_2.5.pdf](#)
2. [B0054_P01_PB05_20222_Bukti_2_PPII_2.5.pdf](#)

4. [B0054_P01_PB05_20224_Bukti_4_PPII_2.5.pdf](#)
5. [B0054_P01_PB05_20225_Bukti_5_PPII_2.5.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Tumpuan kepada pelanggan antara aspek yang diberi perhatian serius oleh Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII). Ini adalah bagi memastikan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan sentiasa dipertingkatkan dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan. Penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan bukan sahaja tertumpu kepada penambahbaikan sistem dan proses kerja sahaja, malah perhatian yang sewajarnya juga perlu diberi kepada aspek meningkatkan jalinan hubungan antara organisasi dengan pelanggan-pelanggannya.

Justeru itu, Pengurusan Perhubungan Pelanggan telah diperkenalkan di dalam pengurusan PPII bagi meningkatkan jalinan hubungan organisasi dan pelanggan seterusnya bagi memenuhi kehendak dan jangkaan pelanggan yang semakin meningkat. Pengurusan Perhubungan Pelanggan adalah satu pendekatan holistik untuk menawarkan perkhidmatan melalui pengurusan interaksi dan perhubungan yang cekap antara organisasi dan pelanggan. Pendekatan ini memberi fokus kepada penyampaian perkhidmatan berteraskan keperluan pelanggan di mana pelanggan diberi layanan sebagai individu bukannya sebagai salah satu komponen dalam proses penyampaian perkhidmatan. Penglibatan pelanggan turut diambil kira dalam merekabentuk perkhidmatan agar perkhidmatan yang ditawarkan dapat memenuhi kehendak dan memberi kepuasan kepada mereka.

Selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA, Bilangan 1, 2008) berkaitan Pengurusan Perhubungan Pelanggan yang cekap dan berkesan serta penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan, PPII mengambil pendekatan *delighting the customer* dalam penyampaian perkhidmatannya. Konsep ini memastikan perkhidmatan yang diberi sentiasa melebihi jangkaan pelanggan dan memenuhi ciri-ciri kualiti melalui tiga kategori, iaitu fizikal, penyampaian dan emosi seperti **Rajah 3.1: Ciri-ciri Kualiti Perkhidmatan Pelanggan**.

Selain itu, PPII sentiasa mengamalkan penambahbaikan yang berterusan dengan menggunakan pendekatan PDCA dalam memastikan mutu perkhidmatan sentiasa dipertingkatkan. Proses penambahbaikan ini tidak terhad kepada sistem dan proses kerja sahaja tetapi ianya merangkumi penambahbaikan jalinan hubungan antara PPII dengan pelanggan-pelanggannya. Proses ini digambarkan melalui **Rajah 3.2 : Proses Penambahbaikan Berterusan Penyampaian Perkhidmatan PPII** yang disertakan.

Perancangan (**P-Plan**) program dan inisiatif penambahbaikan adalah berdasarkan analisa bisnes semasa, maklum balas pelanggan yang dikumpul melalui sistem aduan fasiliti (e-Aduan), aduan ICT (UNITS) dan Maklumbalas Pelanggan PPII. Melalui kemudahan teknologi juga PPII mendapatkan maklumbalas dari kajian yang dibuat melalui platform Google. Hasil maklumbalas dianalisa untuk tujuan penambahbaikan yang dilaksanakan secara berperingkat (**D- Do**). Penambahbaikan tersebut akan dianalisa (**C- Check**) bagi melihat kesan penyampaian perkhidmatan atas inisiatif yang telah dilaksanakan. Sekiranya masih tidak memenuhi jangkaan pelanggan, PPII akan bersedia untuk perancangan penambahbaikan seterusnya. Semakan (**A-Action**) ke atas perancangan akan dibuat dan dilaporkan kepada **pengurusan PPII setiap sukuan tahun** manakala pelaporan di **peringkat strategik akan dilaksanakan secara tahunan**.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

3.2.1 Kaedah Mengenalpasti Kumpulan Sasar

Di dalam mengenalpasti kumpulan sasaran PPII bagi bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan, PPII mengambil pendekatan untuk memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan. PPII sentiasa memantau dan mengkaji semula maklumat berkaitan pihak yang berkepentingan dan keperluan mereka yang relevan kepada Jabatan bagi tujuan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan secara berterusan dan sistematik.

Bagi memberikan penyampaian perkhidmatan yang efisien dua (2) kumpulan sasaran telah dikenalpasti iaitu pelanggan dalaman dan pelanggan luaran. Pelanggan dalaman merupakan staf yang berkhidmat di UiTM yang terdiri daripada akademik dan pentadbiran. Pelajar ditakrifkan sebagai pelajar yang sedang mengikuti program/ kursus di UiTM. Manakala pelanggan luaran adalah dari kalangan orang awam, pembekal, pihak berkuasa tempatan serta agensi kerajaan. **Rujuk rajah 3.2.1: Tafsiran pelanggan PPII.**

PPII menumpukan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan strategik yang terdiri dari Pusat Tanggungjawab (PTJ) yang memerlukan perkhidmatan dan juga perkongsian pengetahuan di dalam penyediaan infrastruktur dan infostruktur samada secara fizikal mahupun kepakaran di bidang teknologi ICT, pembangunan dan pengurusan fasiliti.

Bagi menyokong kelestarian kampus hijau beberapa inisiatif dan inovasi telah dihasilkan. Tumpuan perkhidmatan berasaskan teknologi ICT telah menjadi **tulang belakang** kepada penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan yang lebih efisien seiring dengan Pelan Strategik UiTM 2025.

Keperluan pelanggan akan lebih difahami dan dikenalpasti melalui pemetaan kepada fungsi dan perkhidmatan yang diberikan oleh setiap jabatan/bahagian di bawah PPII. Melalui pemetaan dan pembahagian tersebut, kehendak atau jangkaan pelanggan akan diperolehi, seterusnya maklumat ini akan digunakan di dalam merangka Pelan Strategik PPII dengan memastikan:

1. Keperluan pelanggan, serta keperluan berkanun dan peraturan yang terpakai ditentukan, difahami serta dipenuhi secara tekal;
2. Risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuran produk dan perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan dinyatakan; dan
3. Fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan.

3.2.2 Kumpulan Sasar Berdasarkan Bidang Tumpuan

Sepertimana diterangkan di bahagian 3.2.1, penentuan keperluan pelanggan di PPII bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang menyeluruh kepada warga UiTM adalah **berdasarkan pemetaan kepada perkhidmatan dan fungsian** Jabatan/Bahagian di PPII, maka **Jadual 3.2.2 : Senarai Kumpulan Sasar Berdasarkan Perkhidmatan** adalah ringkasan maklumat Jabatan/Bahagian di PPII beserta fungsian, kumpulan sasaran dan pemegang taruh bagi menjelaskan lagi penentuan kumpulan sasaran berdasarkan bidang tumpuan.

PPII komited dalam menyediakan perkhidmatan kepada semua pelanggan melalui aduan dan maklumbalas pelanggan yang merupakan keutamaan bagi keperluan dan peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan PPII. **Rujuk Rajah 3.2.3 Lawatan Kerja TNC Pembangunan ke Fakulti dan Cawangan.**

SENARAI BUKTI:

1. [B0054_T01_TB02_20221_Rajah 3.1 Ciri-ciri Kualiti Perkhidmatan Pelanggan.pdf](#)
2. [B0054_T01_TB02_20222_Rajah 3.2 Proses Penambahbaikan Berterusan Penyampaian Perkhidmatan PPII.pdf](#)

3. [B0054_T01_TB02_20223_Rajah 3.2.1 Tafsiran Pelanggan PPII.pdf](#)
4. [B0054_T01_TB02_20224_Jadual 3.2.2 Senarai Kumpulan Sasar Berdasarkan Perkhidmatan.pdf](#)
5. [B0054_T01_TB02_20225_Rajah 3.2.3 B0054_T01_TB02_20225_Lawatan Kerja TNC \(P\) ke Fakulti dan Cawangan.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

3.3.1 Bagaimana Data Dikumpul, Disimpan dan Dikenalpasti

Pengumpulan maklumat bagi pelanggan adalah diperlukan bagi memastikan PPII dapat menyempurnakan keperluan pelanggan tersebut dengan sebaik mungkin dan secara sistematik. Semua maklumat adalah dikumpul melalui sistem yang dibangunkan khas berdasarkan tumpuan penyampaian perkhidmatan seperti dijelaskan di dalam **Jadual 3.3.1(a): Pengumpulan Data Mengikut Bidang Tumpuan dan Jadual 3.3.1(b): Paparan Skrin Sistem Bagi Pengumpulan Data.**

Sistem yang dibangunkan mengikut bidang tumpuan telah diperluaskan penggunaannya kepada seluruh sistem UiTM bagi memastikan pengumpulan maklumat yang dibuat adalah merangkumi keseluruhan pelanggan PPII. Pendetailan perluasan sistem adalah merujuk kepada **Jadual 3.3.1(c): Kaedah Pengumpulan Maklumat Kumpulan Sasar.**

Data-data yang dikumpul akan dijadikan input kepada perancangan strategik jabatan bagi memastikan objektif strategik yang dirancang adalah seiring dengan keperluan pelanggan.

3.3.2 Nyatakan bagaimana pengurusan melibatkan kumpulan sasaran dalam pelaksanaan bidang tumpuan pilihan.

Inisiatif Perancangan Strategik PPII yang berkaitan penyampaian perkhidmatan telah dilaksanakan oleh PPII dengan memastikan penglibatan pelanggan di dalam bidang tumpuan tersebut. Penglibatan ini adalah bertujuan bagi meningkatkan lagi tahap perkhidmatan yang diberikan oleh PPII kepada pelanggan.

Kaedah penglibatan pelanggan adalah melalui perkhidmatan kaunter pertanyaan di Kompleks PPII dan pengoperasian Bilik Gerakan Krisis. Ini adalah kaedah yang sangat berkesan bagi penambahbaikan kualiti penyampaian perkhidmatan yang berterusan. **Rujuk rajah 3.3.2(a): Kaedah Penglibatan Pelanggan.**

Pembangunan Pelan Strategik ICT 2018-2021 yang dilaksanakan oleh PPII juga telah mengambilkira keperluan dan peluang ICT setiap PTJ semasa sesi libat urus yang dilaksanakan bagi fasa analisis persekitaran semasa bisnes dan ICT. Seterusnya PPII akan membangunkan halatuju strategik ICT dan pelan pelaksanaan bagi program-program yang telah dikenalpasti.

Sejajar dengan halatuju universiti ke arah *Globally Renowned University (GRU) 2025*, PPII lebih memfokuskan kepada perkhidmatan yang menjurus kepada kelestarian kampus hijau iaitu dengan menubuhkan *UiTM Green Center*. UGC telah ditubuhkan bagi mendokong dan memperkasa aktiviti kelestarian universiti melalui pelbagai inisiatif diantaranya ialah penyampaian maklumat penjimatan tenaga kepada pelanggan melalui hebahan emel. **Rujuk rajah 3.3.2(b): Inisiatif UGC.**

Komitmen pengurusan PPII di dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan melalui penyediaan Infrastruktur dan Infostruktur yang mantap dengan peluasan penggunaan sistem dan aplikasi secara web atau secara *mobile*. Selain itu, perkhidmatan PPII diperluaskan dengan menjadi pakar rujuk bagi pelanggan untuk mendapatkan maklumat penyelidikan dalam bidang yang berkaitan. **Rujuk rajah 3.3.2(c): PPII sebagai pakar rujuk pelanggan.**

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_T01_TB03_20221_Jadual 3.3.1a dan 3.3.1b - Pengumpulan Data Mengikut Bidang Tumpuan.pdf](#)
2. [B0054_T01_TB03_20222_Jadual 3.3.1\(c\)-Kaedah Pengumpulan Maklumat Kumpulan](#)

3. [B0054_T01_TB03_20223_Rajah 3.3.2\(a\) Kaedah Penglibatan Pelanggan.pdf](#)
4. [B0054_T01_TB03_20224_Rajah 3.3.2\(b\) Inisiatif UGC dan Rajah 3.3.2\(c\) PPII Sebagai Pakar Rujuk Pelanggan.pdf](#)
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

3.4.1 PEMANTAUAN

Pelaksanaan penyampaian perkhidmatan infrastruktur dan infostruktur yang mantap kepada pelanggan di keseluruhan UiTM merupakan sasaran utama PPII. Penyampaian Perkhidmatan yang disediakan adalah bertujuan memberi kepuasan yang optimum kepada pelanggan. PPII menghargai keterlibatan dan sinergi antara PPII dan pelanggan. Penghargaan berbentuk suguhati atau insentif diberikan kepada tenaga kerja PPII sebagai suntikan semangat dan motivasi di dalam melaksanakan deskripsi tugas yang diamanahkan.

Antara penambahbaikan dan ganjaran yang diperolehi oleh pelanggan boleh dibahagikan kepada tiga (3) kategori iaitu:

1. Perkhidmatan infostruktur;
2. Perkhidmatan Infrastruktur; dan
3. Pengurusan dan pelaburan hartanah.

Pendetailan penambahbaikan atau ganjaran yang diperolehi oleh pelanggan melalui pelaksanaan penyampaian perkhidmatan ada dinyatakan di dalam **Jadual 3.4.1(a): Ganjaran Kepada Kumpulan Sasar**.

PPII sentiasa berusaha untuk meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan melalui maklumbalas yang diterima dari pelanggan. Maklumbalas dari pelanggan ini perlu direkod dan diurus dengan sistematik agar ianya boleh dijadikan input untuk penambahbaikan yang berterusan. PPII juga melaksanakan mekanisme pemantauan maklumbalas berkaitan penyampaian perkhidmatan melalui emel dan surat. Semua maklumbalas direkod dan dianalisis bagi mengenalpasti tindakan yang bersesuaian untuk dilaksanakan samada melalui penyelesaian jangka pendek atau jangka panjang.

Pengumpulan data maklumbalas dilaksanakan secara atas talian iaitu melalui sistem e-Aduan Fasiliti, Aduan ICT (UNITS) dan *Vendor Monitoring System* (VMS) selain dari maklumbalas pelanggan PPII yang dilaksanakan secara tahunan. Antara inisiatifnya adalah dengan memastikan terdapat kemudahan maklumbalas dari pengguna pada sistem aduan setiap kali tindakan ke atas aduan diselesaikan oleh pihak PPII. **Rujuk Rajah 3.4.1(b) Skrin Aduan ICT dan VMS**

SENARAI BUKTI:

1. [B0054_T01_TB04_TC01_20221_Jadual 3.4.1\(a\)- Penambahbaikan_Ganjaran Kepada Pelanggan.pdf](#)
2. [B0054_T01_TB04_TC01_20222_Rajah 3.4.1\(b\)- Skrin Aduan ICT dan VMS Tujuan Pemantauan Tindakan PPII.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PPII terdedah kepada pelbagai ancaman yang boleh menyebabkan gangguan untuk menyokong UiTM menjadi *Globally Renowned University* (GRU). Oleh itu, ketidakpastian yang berpunca daripada perkara-perkara melibatkan isu, proses kerja, peristiwa atau kesan risiko perlulah diurus dengan sebaiknya agar kelangsungan perkhidmatan PPII dapat diteruskan.

Pengurusan risiko merupakan satu proses menyeluruh di mana ia dilaksanakan di semua peringkat UiTM. Ia merangkumi proses mengenal pasti peristiwa yang mungkin atau akan berlaku serta tindakan kawalan yang dilaksanakan agar dapat memberi jaminan munasabah ke arah pencapaian objektif PPII. PPII sentiasa memastikan daftar risiko dikemaskini sekurang-kurang dua (2) kali setahun dimana pemantauan pengemaskinian status tindakan dan juga kawalan daftar risiko telah dilaksanakan melalui mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko PTJ. **Rujuk 3.4.2 (a) iaitu Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko PTJ.** Pihak pengurusan PPII juga memastikan pemantauan terhadap kaedah kawalan risiko dilaksanakan agar tahap skala risiko dapat dikurangkan.

Antara kaedah pemantauan yang dilaksanakan ialah melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Antara risiko yang telah dikenalpasti berdasarkan kepada bidang tumpuan iaitu penyampaian perkhidmatan adalah kegagalan aplikasi beroperasi, sistem aplikasi dan laman web diceroboh, kebolehppercayaan data sandaran, kegagalan sistem parking berpaling dan CCTV disebabkan oleh tiada bekalan elektrik dan akhir sekali kegagalan fungsi peralatan sistem penyaman udara berpusat. Impak dan juga tindakan kawalan bagi memastikan risiko yang dikenalpasti dapat diuruskan dengan baik dan berkesan ada dinyatakan di **Jadual 3.4.2 (b): Senarai Risiko Terhadap Bidang Tumpuan.**

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_T01_TB04_TC02_20221_3.4.2 \(a\)- Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko PTJ.pdf](#)
2. [B0054_T01_TB04_TC02_20222_Jadual 3.4.2\(b\)- Senarai Risiko Terhadap Bidang Tumpuan.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

3.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PPII sentiasa mengutamakan keperluan dan kepuasan pelanggan. Bagi menentukan keperluan dan kehendak pelanggan dipenuhi, PPII telah menyediakan platform Kajian Kepuasan Pelanggan terhadap perkhidmatan Infrastruktur dan Infostruktur yang disediakan kepada pelanggan. Platform ini juga berperanan sebagai kaedah bagi mendapatkan cadangan atau pendapat pelanggan berkaitan perkhidmatan Infrastruktur dan Infostruktur.

Antara kaedah lain yang digunakan untuk mendapatkan maklumbalas dan cadangan pelanggan dengan tujuan untuk menambahbaik perkhidmatan ialah melalui Sistem Maklumbalas Pelanggan, Sesi perbincangan/mesyuarat, perjumpaan pengurusan kanan PPII bersama pelanggan, sesi audit dalam dan juga sesi audit yang dilaksanakan oleh pihak ketiga.

Kajian Kepuasan Pelanggan terhadap perkhidmatan PPII dilaksanakan setiap tahun. Analisa maklumbalas kajian tersebut dibentangkan di Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) atau mesyuarat yang setara dengannya selaras dengan sasaran objektif kualiti PPII iaitu 80% kajian kepuasan pelanggan memuaskan bagi tempoh setahun. **Hasil analisa kajian kepuasan pelanggan PPII bagi tahun 2021 adalah sebanyak 96.4% bagi perkhidmatan infrastruktur dan infostruktur. Ini menunjukkan PPII telah berjaya mencapai sasaran objektif kualiti. Rujuk 3.4.3(a): Kajian kepuasan pelanggan bagi tahun 2021.**

Kajian Kepuasan Pelanggan PPII mengikut KPI UiTM2025 terhadap perkhidmatan Infrastruktur dan Infostruktur bagi tahun 2021 telah ditetapkan sebanyak 90% dan ianya telah melebihi sasaran. Bagi memperkasa penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan, PPII menunjukkan komitmen yang tinggi dalam mengambil tindakan terhadap maklumbalas pelanggan ini termasuklah hasil penemuan daripada sesi audit yang dilaksanakan samada audit dalam atau audit daripada pihak ketiga. Semua tindakan penambahbaikan maklumbalas ini akan dibentangkan, dibincangkan dan diluluskan di Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan mesyuarat pengurusan PPII. **Rujuk 3.4.3(b): Minit Mesyuarat MKSP Bil.1/2021.** Perkongsian dan hebahan pencapaian penyampaian perkhidmatan PPII kepada pelanggan dilaksanakan melalui amanat Timbalan Naib Canselor (Pembangunan). **Rujuk 3.4.3(c): Slaid taklimat Amanat TNC(P).**

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_T01_TB04_TC03_20221_Rajah 3.4.3\(a\)- Kajian kepuasan pelanggan bagi tahun 2021.pdf](#)
2. [B0054_T01_TB04_TC03_20222_3.4.3\(b\)- Minit Mesyuarat MKSP Bil.1_2021.pdf](#)
3. [B0054_T01_TB04_TC03_20223_3.4.3\(c\)- Slaid taklimat Amanat TNC\(P\).pdf](#)
- 4.
- 5.

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PPII sentiasa berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang cemerlang selaras dengan kepesatan perkembangan teknologi. Gelombang teknologi digital telah mendorong kerajaan, UiTM dan PPII untuk mengadaptasikan pendigitalan dalam urusan kehidupan seharian. PPII tidak mampu bersaing dan akan ketinggalan sekiranya PPII tidak bersedia untuk berubah. Maklumbalas yang diberikan oleh pelanggan PPII adalah merupakan ukuran utama untuk PPII membuat tindakan penambahbaikan. Penambahbaikan berterusan melalui pelbagai langkah dan kaedah telah mencetuskan inovasi terhadap sistem sedia ada di PPII seperti menaik taraf sistem supaya lebih berinteraktif terhadap aduan pelanggan dan memastikan tindakan penyelesaian dapat diambil dengan segera. Inovasi yang terhasil adalah seperti di **Jadual 3.5(a): Keberkesanan Tindakan dan Inovasi Terhasil Dari Pengukuran Kepuasan Pelanggan**.

Selain itu, PPII juga mempunyai **inovasi** ke arah kelestarian kampus hijau dengan keterlibatan penarafan di peringkat nasional dan antarabangsa. Antara inovasi yang telah dihasilkan adalah projek pemasangan solar berskala besar (LSSPV) di tanah UiTM Gambang dan Pasir Gudang serta pemasangan solar berbumbung. **Rujuk rajah 3.5(b): Projek Solar Berskala besar**.

Kualiti penyampaian perkhidmatan adalah satu cabaran bagi setiap organisasi seperti PPII yang sentiasa menawarkan fasiliti dan perkhidmatan yang terbaik di dalam seluruh sistem UiTM. Perhatian yang sepenuhnya dan komited terhadap sesuatu isu penting untuk meningkatkan kecekapan di dalam sistem penyampaian perkhidmatan PPII agar tahap kepuasan pelanggan dapat dicapai.

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_T01_TB05_20221_Jadual 3.5 \(a\)- Keberkesanan Tindakan Dan Inovasi Terhasil Dari Kepuasan Pelanggan.pdf](#)
2. [B0054_T01_TB05_20222_Rajah 3.5 \(b\) Projek Berskala Besar.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Bagi melonjak dan meningkatkan **prestasi penyampaian perkhidmatan** Fasiliti dan ICT, PPII terus bergerak menuju ke hadapan dengan melaksanakan pelbagai **perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan** berterusan. Ini dapat dibuktikan dengan pengukuran pencapaian terhadap prestasi melalui kajian kepuasan pelanggan, output pengoperasian dan kepakaran sumber manusia dalam memenuhi keperluan pembelajaran dan pengajaran seterusnya mendokong visi dan misi universiti.

PPII adalah jabatan yang menjadi tanggung utama dalam memastikan sasaran UiTM menjadi **Universiti Terkenal Dunia (Global Renowned University, GRU 2025)** tercapai. PPII telah merancang dan **melaksanakan pelbagai inisiatif** untuk memberi penyampaian perkhidmatan Fasiliti dan ICT melalui tiga (3) tumpuan utama iaitu : -

1. Pelanggan
2. Operasi
3. Sumber Manusia

Pencapaian prestasi setiap **perkhidmatan diukur berdasarkan sasaran yang ditentukan** oleh pihak pengurusan UiTM seperti prestasi perkhidmatan, penarafan daripada agensi luar dan tahap kompetensi sumber manusia. Analisa dan dapatan pencapaian seterusnya dikongsikan kepada warga UiTM seluruh Malaysia.

Penyampaian perkhidmatan fasiliti dan ICT yang lebih efektif dan konsisten, kelestarian ekosistem kampus UiTM dapat dikekalkan **dengan pembudayaan amalan terbaik** melalui enam (6) kluster iaitu air, sisa, pendidikan, pengangkutan, tetapan & infrastruktur dan tenaga & perubahan iklim telah berjaya mencapai penarafan peringkat antarabangsa daripada Ui GreenMetric (UiGM).

PPII **melaksanakan pemantauan** dengan mengumpul data strategik secara berkala dan dianalisa untuk digunakan dalam membuat penilaian serta keputusan. Kategori data kualitatif dan kuantitatif bagi perkhidmatan PPII, proses kerja dan operasi ini dikumpul dan dinilai menggunakan kaedah manual dan sistem.

Sistem yang dibangunkan telah **diguna secara meluas** ke seluruh cawangan UiTM. Data yang dianalisa juga akan dilaporkan kepada pihak Agensi pusat. Melalui pemantauan yang berterusan, prestasi penyampaian perkhidmatan fasiliti dan ICT dapat ditambahbaik. Penganalisaan maklumat yang lebih tepat dapat mengurangkan jurang antara pemberi dan penerima penyampaian perkhidmatan PPII.

Penilaian prestasi perkhidmatan Fasiliti dan ICT diukur dalam tempoh sukuan pada setiap tahun. Pada akhir tempoh setiap sukuan, data berkaitan petunjuk prestasi perkhidmatan **dianalisa dan dibentang** dalam Mesyuarat Pengurusan PPII. Selain itu, Laporan Prestasi Tahunan PPII pula dibentangkan setahun sekali dan dipantau melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan PPII yang dipengerusikan oleh Timbalan Naib Canselor (Pembangunan). Melalui penilaian prestasi, pengiktirafan diberikan kepada staf secara bulanan melalui anugerah Employee of the Month dan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang secara tahunan.

Dapatan analisa sentiasa dipantau supaya penambahbaikan dibuat dari semasa ke semasa melalui mesyuarat secara berkala di peringkat Bahagian, Jabatan, Cawangan, Pengurusan Tinggi Universiti dan peringkat Agensi Pusat.

PPII **melaksanakan Analisis SWOT** sebagaimana keperluan dalam ISO 9001:2015 dan mendaftarkan risiko dengan menggunakan kaedah matriks untuk mengetahui kemungkinan

risiko yang bakal dihadapi. Kemungkinan risiko tersebut dianalisa untuk tindakan pencegahan dan kawalan tanpa menjejaskan penyampaian perkhidmatan fasiliti dan ICT.

PPII telah dijadikan **sebagai pakar rujuk dan penanda aras** berkenaan penyampaian perkhidmatan fasiliti dan ICT. Sepanjang tahun 2021, sebanyak tiga (3) aktiviti yang menjadikan PPII sebagai pakar rujuk di peringkat Malaysia telah dilaksanakan.

PPII sentiasa **komited dalam melaksanakan** pengoperasian dengan sumber manusia yang kompeten melalui penyampaian perkhidmatan fasiliti dan ICT yang efektif.

Secara keseluruhannya, **PPII berjaya mengekalkan prestasi penyampaian perkhidmatan** bermula dengan perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan seterusnya tindakan penambahbaikan berterusan bagi memastikan PPII dapat menjadikan UiTM sebagai universiti terkenal dunia menjelang tahun 2025.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Keberkesanan penyampaian perkhidmatan adalah berdasarkan kepada pengukuran tahap kecekapan, kualiti, dan memenuhi keperluan pengguna. Pengukuran dibuat melalui analisa data bagi memastikan sistem penyampaian perkhidmatan PPII adalah selari dengan Teras Perancangan Strategik UiTM iaitu prestasi berpandukan nilai. Oleh itu, pengukuran pencapaian PPII adalah berpandukan kepada tiga (3) tumpuan utama iaitu:

1. Pelanggan
2. Operasi
3. Sumber Manusia

Pengurusan pengetahuan yang sistematik digunakan dalam aspek pengukuran, penganalisan dan penyemakan data bagi tujuan perkongsian maklumat, peningkatan prestasi dan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan **melalui inovasi** berdasarkan perkembangan teknologi terkini.

Penyampaian perkhidmatan PPII adalah melalui kaedah Unsur Proses Tunggal yang ditetapkan dalam standard MS ISO 9001:2015 keluaran 2017 seperti Gambarajah 1 (**Rujuk Lampiran 1: Kaedah Pengukuran**). Kaedah ini melibatkan proses mengenalpasti Input, proses Kawalan dan Output kepada pengguna. PPII telah mengenalpasti Input yang diperlukan daripada Perkhidmatan Fasiliti dan ICT seperti maklum balas pelanggan, operasi, dan kepakaran staf. Input ini dianalisa dalam aktiviti kawalan **bagi memantau dan mengukur prestasi**. Melalui analisa tersebut, **penambahbaikan dilaksanakan** bagi menjamin penerima output sentiasa berpuashati dengan perkhidmatan fasiliti dan ICT yang diberikan. Perincian kepada hasil Output disenaraikan dalam Jadual 1 (**Rujuk Lampiran 1: Kaedah Pengukuran**).

Maklumbalas dari pengguna juga diukur melalui Kajian Kepuasan Pelanggan yang lebih menyeluruh kepada keseluruhan perkhidmatan PPII. Hasil kajian ini dianalisa dan dibentangkan untuk mengenalpasti penambahbaikan yang akan dilakukan pada masa hadapan. Kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan **PPII telah melebihi sasaran 90%** yang ditetapkan iaitu 96.4% keseluruhan. Pencapaian prestasi setiap perkhidmatan ini diukur berdasarkan kepada sasaran yang ditentukan oleh pihak pengurusan UiTM. (**Rujuk Lampiran 2: Laporan Penilaian Prestasi Perkhidmatan & Kajian Kepuasan Pelanggan**)

Penyampaian perkhidmatan dilaksanakan melalui dua (2) kaedah iaitu :

- Pelaksanaan projek (project-based)
- Operasi/Tugasan harian

Pengukuran **pelaksanaan projek dibuat melalui pemantauan** kemajuan projek dengan menyediakan jadual perancangan dan kemajuan sebenar projek sebagai rujukan. Daripada pengukuran yang dibuat, PPII telah **berjaya melaksanakan** dan menyiapkan projek mengikut perancangan dan seterusnya dapat memastikan pencapaian PPII sentiasa berada pada tahap yang terbaik. (**Rujuk Lampiran 4: Senarai Projek Selesai, Laporan projek ke KPT dan Penarafan Hijau**).

Kecemerlangan penyampaian perkhidmatan PPII telah **dibuktikan di peringkat antarabangsa** melalui penarafan daripada Ui GreenMetric (UiGM) bagi pengukuran kelestarian kampus hijau. (**Rujuk Lampiran 3: Pencapaian UiGM 2021**)

Data daripada instrumen pengukuran dapat digunakan bagi tujuan **pemantauan, penambahbaikan dan inovasi** keberkesanan penyampaian perkhidmatan PPII dalam merangka hala tuju pembangunan universiti bagi keperluan pengurusan tertinggi dan pihak agensi pusat sehingga dapat menyiapkan projek mengikut perancangan. **Inovasi rekabentuk bangunan Sarjana (IPSiS)** dari segi rekabentuk dan penggunaan bahan binaan

sehingga mendapat pengiktirafan bangunan hijau. **(Rujuk Lampiran 4: Senarai projek selesai, Laporan projek ke KPT dan Penarafan Hijau).**

Kejayaan PPII yang dinyatakan di atas adalah melalui sumbangan kepakaran dan **tahap kompetensi staf yang diukur** daripada pengiktirafan badan profesional serta tahap akademik. PPII mempunyai 133 staf PPII telah berjaya mendapat gelaran Ir., Ir. Ts., Sr, Tc, Ts Ts Dr, dan kompetensi di bawah Suruhanjaya Tenaga dan CIDB. **(Rujuk Lampiran 5: Senarai kompetensi staf)**

Maklumat yang **diukur telah dikongsikan kepada warga** bagi meningkatkan pengetahuan melalui amanat TNC(Pembangunan) pada 21 Mac 2022. Maklumat penyampaian perkhidmatan juga dikongsi dalam laman sesawang PPII di pautan berikut:

<https://www.youtube.com/watch?v=u7Qxlcg6rnl>

<https://ppii.uitm.edu.my/index.php>

<https://ugc.uitm.edu.my/>

SENARAI BUKTI:

1. [B0054_A01_AB02_20221_Lampiran 1 - Kaedah pengukuran.pdf](#)
2. [B0054_A01_AB02_20222_Lampiran 2 - Penilaian Prestasi Perkhidmatan & Kajian Kepuasan Pelanggan.pdf](#)
3. [B0054_A01_AB02_20223_Lampiran 3_Pencapaian UiGM 2021.pdf](#)
4. [B0054_A01_AB02_20224_Lampiran 4 - Senarai projek selesai Laporan projek ke KPT dan Penarafan Hijau.pdf](#)
5. [B0054_A01_AB02_20225_Lampiran 5 - Senarai Kompetensi staf.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Data strategik PPII **dikumpul secara berkala dan dianalisa** untuk digunakan dalam membuat penilaian dan keputusan bagi memastikan laporan tahunan dihasilkan pada penghujung tahun. Kategori data kualitatif dan kuantitatif bagi perkhidmatan PPII, proses kerja dan operasi ini dikumpul dan dinilai menggunakan kaedah manual dan sistem.

Bagi memastikan PPII dapat memberikan perkhidmatan yang efisien dan berdaya saing kepada penerima output seperti staf, pelajar, pelawat, kontraktor, badan akreditasi dan kementerian **pemantauan dan pelaksanaan penambahbaikan berterusan** melalui hubungkait adalah seperti lampiran (**Rujuk Lampiran 1 : Infografik Penilaian Data**). Melalui pemantauan yang berterusan, prestasi penyampaian perkhidmatan fasiliti dan ICT dapat ditambahbaik. Penganalisaan maklumat yang lebih tepat dapat mengurangkan jurang antara pemberi dan penerima perkhidmatan PPII.

Sistem yang dibangunkan digunakan **secara meluas ke seluruh cawangan UiTM**. Dengan peluasan penggunaan sistem ini, proses penilaian dan pengumpulan maklumat bagi **pengukuran dan pemantauan** dapat dilaksanakan dengan lebih berkesan. Sebagai contoh, data yang dikumpul bagi tujuan penarafan Ui GreenMetric (UiGM) adalah dengan menggunakan sistem SWWEET, dan sistem Is-Care (Integrated System Campus Report). Laporan tahunan dimuktamadkan pada bulan Oktober setiap tahun oleh Department of Ranking (DOR), UiTM Global.

Selain itu, terdapat laporan yang dimajukan kepada pihak Kementerian Pengajian Tinggi setiap bulan iaitu **Laporan Status Kemajuan Fizikal dan Kewangan Projek**. Laporan ini bertujuan untuk pemantauan berterusan bagi peruntukan RMKe-12 yang telah disalurkan kepada UiTM (**Rujuk Lampiran 2 : Laporan Status Kemajuan Fizikal dan Kewangan Projek**).

Penilaian **prestasi perkhidmatan Fasiliti dan ICT diukur** dalam tempoh sukuan pada setiap tahun. Pada akhir tempoh setiap sukuan, data berkaitan petunjuk prestasi perkhidmatan akan dikumpul dan dianalisa. Laporan bagi prestasi sukuan akan dibenteng dalam Mesyuarat Pengurusan PPII (**Rujuk Lampiran 3 : Laporan Sukuan Prestasi Perkhidmatan ICT dan Laporan Tahunan Prestasi PPII**). Peratusan pencapaian akan dikira dan dibandingkan dengan sasaran yang ditetapkan selari dengan objektif kualiti PPII. Antara yang diberi perhatian khusus adalah Pengurusan Aduan ICT. Aduan ICT seluruh sistem UiTM direkodkan melalui Modul Aduan ICT di pautan <https://units.uitm.edu.my/> iaitu sistem UNITS - University IT Services.

Selain itu, Laporan Prestasi Tahunan PPII **dibentengkan setahun sekali dan dipantau** melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan PPII. (**Rujuk Lampiran 3 : Laporan Sukuan Prestasi Perkhidmatan ICT dan Laporan Tahunan Prestasi PPII**). Laporan ini bertujuan mengenalpasti pencapaian setiap **perkhidmatan fasiliti dan ICT yang dilaksanakan** sepanjang tahun oleh PPII samada menepati sasaran yang telah ditetapkan. Penambahbaikan berterusan dibuat berdasarkan pencapaian setiap perkhidmatan yang dianalisa. Ini bagi memastikan perkhidmatan fasiliti dan ICT sentiasa berada di tahap yang terbaik agar dapat **memuaskan hati pengguna di seluruh sistem UiTM**.

PPII **menitikberatkan prestasi perkhidmatan** termasuk sumber manusia. Melalui penilaian prestasi, pengiktirafan diberikan kepada staf secara bulanan melalui anugerah Employee of the Month dan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang secara tahunan. Pengiktirafan yang diberikan dapat meningkatkan semangat dan motivasi dalam persekitaran pekerjaan (**Rujuk Lampiran 4 : Senarai penerima anugerah EOTM dan APC 2021**).

Perkongsian maklumat secara terus kepada warga kerja skim J dan F di kampus cawangan melalui mesyuarat secara berkala mampu meningkatkan penyampaian perkhidmatan di seluruh sistem UiTM. (**Rujuk Lampiran 5 : Minit Mesyuarat Bersama Skim J dan F Cawangan**)

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_A01_AB03_20221_Lampiran 1 - Infografik Penilaian Data.pdf](#)
2. [B0054_A01_AB03_20222_Lampiran 2 - Laporan Status Kemajuan Fizikal dan Kewangan Projek.pdf](#)
3. [B0054_A01_AB03_20223_Lampiran 3 - Laporan Sukuan Prestasi Perkhidmatan ICT dan Laporan Tahunan Prestasi PPII.pdf](#)
4. [B0054_A01_AB03_20224_Lampiran 4 - Senarai penerima anugerah EOTM dan APC 2021.pdf](#)
5. [B0054_A01_AB03_20225_Lampiran 5 - Minit Mesyuarat Bersama Skim J dan F Cawangan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

PPII menguruskan data kualitatif dan kuantitatif melalui kaedah manual dan sistem bagi data seluruh sistem UiTM. Data-data yang dikumpul dan dianalisa digunakan bagi menghasilkan laporan berkala dan dibentangkan dalam mesyuarat berkaitan. **Dapatan analisa sentiasa dipantau** supaya penambahbaikan dibuat dari semasa ke semasa melalui mesyuarat secara berkala di peringkat Bahagian, Jabatan, Cawangan, Pengurusan Tinggi Universiti dan peringkat Kementerian. **(Rujuk Lampiran 1 : Senarai Mesyuarat). Data dianalisa bagi tujuan penambahbaikan berterusan** dan inovasi jabatan. PPII juga membuat perkongsian maklumat hingga peringkat Jabatan, Universiti dan Kementerian dalam membuat keputusan halatuju Universiti. Ini menunjukkan PPII sangat komited menganalisa data-data yang melibatkan pemegang taruh UiTM iaitu staf dan pelajar dari sudut kepuasan pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan Fasiliti dan ICT yang diberikan.

Setiap indikator di dalam semua enam kluster UIGM telah dianalisa secara menyeluruh. **Pencapaian setiap indikator dibandingkan** bersama pencapaian universiti-universiti tempatan dan luar negara. Tindakan penambahbaikan dilaksanakan dengan merancang aktiviti bagi meningkatkan pencapaian kluster-kluster tersebut. **(Rujuk Lampiran 2 : Pencapaian Indikator UIGM)**

Setiap data yang dianalisa akan **sentiasa dipantau supaya penambahbaikan dibuat** dari masa ke semasa. Pemantauan ini dilaksanakan melalui mesyuarat secara berkala di peringkat Bahagian, Jabatan, Cawangan, Pengurusan Tinggi Universiti dan juga di peringkat Kementerian. **(Rujuk Lampiran 1 : Senarai Mesyuarat)**. Di samping itu, PPII mempunyai pasukan Audit Dalam ISO di mana pengauditan dibuat terhadap pencapaian objektif kualiti dan pematuhan prosedur yang dibangunkan secara berkala iaitu sekali setahun.

Hasil pemantauan secara holistik digunakan untuk mengkaji semula pengurusan PPII. Menerusi Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan PPII, pengelasan tindakan penambahbaikan mengikut kategori telah dilaksanakan **(Rujuk Lampiran 3 : Penambahbaikan yang Dilaksanakan Mengikut Kategori)**. Keberkesanan pemantauan dan penambahbaikan yang dilaksanakan terbukti apabila Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan bagi tahun 2021 adalah 96.4% dimana ianya melebihi sasaran objektif kualiti PPII. **(Rujuk Lampiran 4 : Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021)**. Hasil penambahbaikan yang dibuat ini menunjukkan tahap prestasi PPII terhadap penyampaian perkhidmatan meningkat pada tahap lebih cemerlang dan memuaskan hati pelanggan.

Hasil daripada pemantauan MKSP, PPII juga telah mewujudkan satu (1) Manual Prosedur Kerja (MPK) pada tahun 2021 iaitu MPK Tatacara Penggunaan Wang Dana Rizab Penyelenggaraan (MRF) **(Rujuk Lampiran 5 : Minit PMC Bil.1/2021)**.

SENARAI BUKTI:

1. [B0054_A01_AB04_AC01_20221_Lampiran 1 - Senarai Mesyuarat.pdf](#)
2. [B0054_A01_AB04_AC01_20222_Lampiran 2 - Pencapaian Indikator UIGM.pdf](#)
3. [B0054_A01_AB04_AC01_20223_Lampiran 3 - Penambahbaikan yang Dilaksanakan Mengikut Kategori.pdf](#)
4. [B0054_A01_AB04_AC01_20224_Lampiran 4 - Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021.pdf](#)
5. [B0054_A01_AB04_AC01_20225_Lampiran 5 - Minit PMC Bil.1.2021.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PPII melaksanakan Analisis SWOT sebagaimana keperluan di dalam ISO 9001:2015 dan mendaftarkan risiko dengan menggunakan kaedah matriks untuk mengetahui kemungkinan risiko yang bakal dihadapi. Kemungkinan risiko tersebut dianalisa untuk **tindakan pencegahan dan kawalan** tanpa menjejaskan penyampaian perkhidmatan Fasiliti dan ICT. **(Rujuk Lampiran 1 : SWOT Analisis PPII)**

Pemantauan risiko sentiasa dilaksanakan **melalui pengauditan dan pembentangan tindakan pencegahan** dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan PPII dan Mesyuarat Pengurusan PPII. **(Rujuk Lampiran 2 : Slaid Pembentangan MKSP Bil. 1/2021 dan Minit Mesyuarat Pengurusan PPII).**

Melalui pengauditan, pengukuran risiko dianalisa dan **pengurusan pengetahuan dikenalpasti bagi tindakan pencegahan**. Antara sesi audit yang dijalankan adalah seperti berikut :

1. Audit Dalaman ISO 9001:2015 PPII
2. Audit SIRIM MS ISO 9001:2015
3. Audit Pematuhan Dasar ICT UiTM
4. Audit ISMS 27001:2013

Bagi memenuhi keperluan pengauditan, **pelan pengurusan risiko** dibangunkan. Ini bagi mengurangkan kemungkinan menghadapi faktor-faktor yang akan menjejaskan perkhidmatan. Pelan pengurusan risiko merangkumi **empat (4) komponen untuk tindakan pencegahan** iaitu :-

1. Mengenalpasti ancaman yang akan menjejaskan perkhidmatan
2. Menilai kemungkinan berlakunya ancaman
3. Menentukan tindak balas risiko yang boleh meningkatkan peluang kejayaan
4. Kawalan bagi menjauhkan ancaman

Pada tahun 2021, beberapa **risiko telah dikenalpasti dan tindakan pencegahan telah diambil** di dalam memastikan penyampaian perkhidmatan PPII berada di tahap yang baik. **(Rujuk Lampiran 3 : Penilaian Analisa Risiko PPII Tahun 2021).**

Setiap penilaian analisa risiko akan dilaksanakan tindakan pencegahan untuk jangka masa pendek dan panjang. **PPII sentiasa mengambil langkah yang proaktif dan amat komited terhadap kualiti penyampaian perkhidmatan Fasiliti dan ICT** kepada pelanggan. Ini dapat dibuktikan melalui risiko terhadap kelewatan proses bayaran telah diambil tindakan pencegahan dengan mewujudkan garis panduan bayaran perkhidmatan. **(Rujuk Lampiran 4 : Garis Panduan Bayaran Perkhidmatan)**

Selain itu, **langkah pencegahan telah diambil** dengan melaksanakan perancangan terhadap aktiviti kelestarian bagi meningkatkan skor pencapaian yang telah dikenal pasti selepas bengkel UiGM Siri 2 pada September 2021. **(Rujuk Lampiran 5 : Slaid Mesyuarat Pengurusan UGC Bil.6/2021)**

Risiko sumber manusia PPII dikenalpasti berkenaan pencapaian latihan staf sebanyak 42 jam tidak dipenuhi. **Tindakan pencegahan** yang diambil dengan menghantar peringatan melalui emel dan membuat pelaporan jam latihan dalam Mesyuarat Pengurusan PPII.

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_A01_AB04_AC02_20221_Lampiran 1 - SWOT Analisis PPII.pdf](#)
2. [B0054_A01_AB04_AC02_20222_Lampiran 2 - Slaid Pembentangan MKSP Bil 1 2021 dan Minit Mesyuarat Pengurusan PPII.pdf](#)
3. [B0054_A01_AB04_AC02_20223_Lampiran 3 - Penilaian Analisa Risiko PPII Tahun 2021.pdf](#)
4. [B0054_A01_AB04_AC02_20224_Lampiran 4 - Garis panduan bayaran perkhidmatan.pdf](#)
5. [B0054_A01_AB04_AC02_20225_Lampiran 5 - Slaid Mesyuarat Pengurusan UGC Bil.6-2021.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil tindakan penyampaian perkhidmatan fasiliti dan ICT yang **dibentangkan dalam MKSP telah dikongsikan kepada warga** jabatan bagi tindakan penambahbaikan untuk tahun seterusnya.

PPII membuat pemantauan dan pengukuran prestasi secara berterusan melalui **penggunaan Dashboard Aduan Fasiliti dengan perkongsian maklumat** yang telah dianalisa beserta pencapaian semasa ke seluruh kampus cawangan (**Rujuk Lampiran 1 : Dashboard Aduan Fasiliti**). Perkongsian analisa data aduan fasiliti melalui mesyuarat bersama Pengurusan Tertinggi PPII, Ketua-ketua Bahagian, Ketua Jurutera Cawangan dan staf yang berkaitan, penambahbaikan penyampaian perkhidmatan fasiliti dan ICT dapat dilaksanakan dengan berkesan (**Rujuk Lampiran 2 : Minit Mesyuarat bersama Ketua PPF dan ICT Cawangan**).

Bagi meningkatkan kesedaran berkaitan kelestarian kampus hijau kepada warga UiTM, **hebahan dan perkongsian secara berkala** dilaksanakan oleh pihak PPII melalui pelbagai medium seperti emel, poster, dan webinar (**Rujuk Lampiran 3: Senarai Aktiviti Kelestarian Kampus Hijau**).

PPII merupakan pihak yang bertanggungjawab di dalam membantu UiTM untuk **merancang, menyusun, membangun dan menyediakan** dasar pengurusan ruang yang lebih teratur dan seragam selaras dengan agenda Perancangan Strategik UiTM 2025 seterusnya setaraf dengan **amalan baik universiti bertaraf dunia**. PPII sentiasa terkehadapan dalam memfokuskan jalinan hubungan terhadap pelanggan supaya komunikasi berkesan dapat dicapai.

PPII telah membuat penambahbaikan proses melalui pewujudan Manual Prosedur Kerja dan **dikongsi melalui taklimat** kepada semua Jurutera Kampus Cawangan pada 17 Mac dan 5 Ogos 2021 bagi tujuan meningkatkan kompetensi Jurutera. PPII juga telah mewujudkan **garis panduan untuk dikongsikan kepada warga UiTM dan pihak ketiga** (**Rujuk Lampiran 4: Senarai Garis Panduan PPII**).

Bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan fasiliti dan ICT, ketua-ketua bahagian di PPII telah membuat **perkongsian prosedur kerja** yang didaftarkan dalam dokumen kualiti PPII kepada warga jabatan melalui webinar secara atas talian pada setiap bulan (**Rujuk Lampiran 5: Jadual Taklimat MPK**).

Perkongsian hasil tindakan untuk penambahbaikan telah dikongsi kepada warga UiTM menerusi Amanat TNC(Pembangunan) pada 21 Mac 2022 di media sosial yang boleh diakses melalui pautan : <https://www.youtube.com/watch?v=u7Qxlcq6rnl>

Selain daripada itu, **tindakan penambahbaikan** juga diambil bagi memantapkan proses kerja dan sistem penyampaian serta hebahan maklumat kepada pengguna dikemaskini mengikut keperluan semasa. Hebahan ini dibuat menerusi laman web utama PPII (<https://ppii.uitm.edu.my/>)

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_A01_AB04_AC03_20221_Lampiran 1 - Dashboard Aduan Fasiliti.pdf](#)
2. [B0054_A01_AB04_AC03_20222_Lampiran 2 - Minit Mesyuarat bersama Ketua PPF dan ICT Cawangan.pdf](#)
3. [B0054_A01_AB04_AC03_20223_Lampiran 3 - Senarai Aktiviti Kelestarian Kampus Hijau_compressed.pdf](#)
4. [B0054_A01_AB04_AC03_20224_Lampiran 4 - Senarai Garis Panduan PPII.pdf](#)
5. [B0054_A01_AB04_AC03_20225_Lampiran 5 - Jadual Taklimat MPK.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PPII telah dijadikan sebagai **pakar rujuk dan penanda aras** berkenaan Penyampaian Perkhidmatan Fasiliti dan ICT. Sepanjang tahun 2021, sebanyak tiga (3) aktiviti yang menjadikan PPII sebagai **pakar rujuk di peringkat Malaysia** telah dilaksanakan. Antaranya adalah seperti berikut (**Rujuk Lampiran 1 : Surat dan Gambar Aktiviti Pakar Rujuk**) : -

1. Mesyuarat Penyelarasan Kajian Maintenance Charges (MC) UiTM
2. Sesi perbincangan technical group kajian MC fasa 1 UiTM
3. Manual Prosedur Kerja

PPII juga menjadi rujukan kepada penyelaras Fakulti/PTJ & Cawangan bagi merancang lagi inisiatif **aktiviti dan program bagi peringkat universiti seluruh Malaysia**. Ini dibuktikan dengan adanya Festival Kelestarian Kampus Hijau UiTM 2021 dan Ikrar Maya yang julung kali diadakan telah dirasmikan dan bacaan ikrar diketuai oleh Naib Canselor UiTM. Penyertaan warga UiTM amat memberangsangkan dapat membudayakan Kelestarian Kampus Hijau kepada warga UiTM seluruh Malaysia. (**Rujuk Lampiran 2 : Festival Kelestarian Kampus Hijau UiTM 2021**)

PPII menguruskan enam belas (16) projek PFI dan satu (1) projek hospital dimana PPII menjadi **pakar rujuk di peringkat Malaysia** iaitu Kementerian Pengajian Tinggi (KPT), Unit Kerjasama Awam Swasta (UKAS-JPM) dan Konsesi. Pihak PPII telah dijemput untuk memberi taklimat bagi menerangkan pengoperasian hospital dalam satu bengkel yang dihadiri oleh pihak KPT dan UKAS-JPM iaitu Taklimat Master Agreed Procedures: Hospital Specific Implementation Plan (HSIP) 2021 Hospital Pengajar UiTM.

PPII melaksanakan inovasi dengan mewujudkan Jawatankuasa Khas Penilaian Teknikal dan Harga (JKPTH-PFI) yang dianggotai oleh staf yang mempunyai kepakaran untuk melihat aspek teknikal dan harga sehingga dapat menjimatkan penggunaan wang tabungan Maintenance Reserve Fund (MRF). **Hasil inovasi** daripada pewujudan jawatankuasa ini, tatacara permohonan penggantian aset telah **diintegrasikan kepada kampus PFI seluruh Malaysia** (**Rujuk Lampiran 3: Minit PMC Bil. 1/2021**). Penjimatan yang diperolehi untuk tiga (3) tahun iaitu RM3,780,926.07 dengan **peningkatan drastik** iaitu:

2019 (RM28,212.40),

2020 (RM595,552.42)

2021 (RM3,157,161.25)

(Rujuk Lampiran 4: Surat Penghargaan Lantikan Jawatankuasa)

PPII melaksanakan webinar ICT yang diadakan dan boleh dicapai melalui laman web <https://ictevent.uitm.edu.my/> supaya penyampaian maklumat dan rujukan dibuat dengan lebih efektif dan mudah dicapai oleh **pelanggan di seluruh Malaysia**. Sesi webinar yang diadakan oleh PPII telah disampaikan oleh pegawai yang **berpengetahuan tinggi dan kompeten** dalam setiap topik. (**Rujuk Lampiran 5: Senarai Webinar ICT**)

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_A01_AB05_20221_Lampiran 1 - Surat dan Gambar Aktiviti Pakar Rujuk.pdf](#)
2. [B0054_A01_AB05_20222_Lampiran 2 - Festival Kelestarian Kampus Hijau UiTM 2021 & Ikrar Maya.pdf](#)
3. [B0054_A01_AB05_20223_Lampiran 3 - Minit PMC Bil. 1.2021.pdf](#)
4. [B0054_A01_AB05_20224_Lampiran 4 - Surat Penghargaan Lantikan Jawatankuasa.pdf](#)
5. [B0054_A01_AB05_20225_Lampiran 5 - Senarai webinar ICT 2021.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pemeriksaan dan kecemerlangan staf PPII adalah berdasarkan Pelan Pembangunan dan Pengurusan Sumber Manusia PPII yang berjaya dirangka untuk menyerlahkan potensi, meningkatkan prestasi serta kualiti secara holistik di samping memastikan pembangunan bakat dibentuk dan dibangunkan sepenuhnya. Libatsama Pengurusan PPII melalui tindakan strategik dan proaktif dengan pelbagai pendekatan dapat mencerminkan ketampakan PPII dari aspek penyampaian perkhidmatan adalah hasil pengurusan sumber manusia yang cekap. Keterangkuman penglibatan Pengurusan PPII bersama staf PPII adalah melalui komunikasi berkesan dalam setiap mesyuarat yang konsisten dan berkala bagi menyalurkan maklumat penting dan input-input pengurusan PPII dan UiTM disebarluaskan kepada warga PPII YANG merupakan **nadi penggerak** bagi menjamin pelaksanaan operasi yang berkesan, berkualiti dan cemerlang.

PPII mengadaptasi model Pembangunan Sumber Manusia UiTM yang terdiri daripada empat (4) kaedah iaitu **Gain, Train, Retain** dan **Risk**. Model ini dizahirkan berpandukan kepada model **Perancangan (Plan), Pelaksanaan (Do), Pemantauan (Check) dan tindakan penambahbaikan (Act) (PDCA)**. Pembentukan model ini merupakan inovasi bagi memantapkan keperluan dan persekitaran pengurusan sumber manusia di PPII. Kaedah pertama iaitu **Gain** adalah menfokuskan kepada perancangan pengambilan dan pelantikan staf baharu, penempatan staf mengikut kepakaran dan pengalaman. Kaedah **Gain** adalah selari dengan **Plan** dalam konteks perancangan sumber manusia PPII.

Train adalah kaedah kedua yang membangunkan kompetensi staf melalui latihan. PPII mengamalkan konsep pembelajaran berterusan yang ditanamkan dalam program-program pembangunan kompetensi staf PPII. Program kemahiran, pengetahuan, nilai dan etika dirangka secara sistematik dan komprehensif berdasarkan skop tugas dan perkembangan kerjaya serta nilai tambah bagi seseorang staf. Kaedah **Train** bersesuaian dengan **Do** yang menjurus kepada melatih staf berprestasi tinggi.

Kaedah ketiga iaitu **Retain** bertujuan mengekalkan staf berpotensi dan berprestasi tinggi melalui pemeriksaan dan delegasi sasaran kerja tahunan yang jelas dan realistik. Keupayaan staf PPII ditingkatkan melalui penambahbaikan, penstrukturan dan pengagihan skop tugas. Penilaian prestasi yang telus dan adil sangat membantu staf untuk memperbaiki prestasi kerja yang lemah, mengenalpasti keperluan latihan, memberi maklum balas terhadap cara dan proses kerja serta sasaran penetapan jangkaan prestasi baharu. Penghargaan dan pengiktirafan kepada staf di atas kejayaan menjadi motivasi kepada staf untuk terus menjadi staf berprestasi tinggi. PPII sentiasa memantau potensi dan prestasi warganya secara berterusan dan prestasi warganya dari masa ke semasa bersesuaian dengan **Check**.

Risk adalah kaedah keempat yang penting untuk mengurus dan mengendalikan risiko. Jawatankuasa Pengurusan Risiko PPII ditubuhkan dan risiko-risiko yang dikenal pasti didaftarkan dan dibawa ke Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) untuk diberi perhatian kepada risiko yang berimpak tinggi. **Risk** dan **Act** mempunyai peranan yang sama di mana tindakan proaktif dilaksanakan di peringkat PPII bagi penambahbaikan berterusan. Ekspektasi yang semakin meningkat dan keperluan berurusan dengan pelbagai spektrum pelanggan secara berkesan memerlukan PPII sentiasa kreatif dan berinovasi mencari ruang penambahbaikan demi memastikan penyampaian perkhidmatan sentiasa relevan dengan situasi semasa.

Pengurusan PPII sentiasa komited dalam menyokong dan membudayakan nilai ESI dan iDART bersama-sama staf untuk memberikan perkhidmatan berkualiti. Nilai ini juga merupakan intipati utama dalam membuat keputusan dan tindakan. Ini adalah seiring dengan persekitaran dunia yang semakin dinamik dan kompleks yang menuntut iltizam dan dedikasi yang tinggi kepada PPII untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pemegang taruh dan pelanggan.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengurusan PPII mengaplikasikan empat komponen utama dalam pelan tindakan pengurusan sumber manusia kepada warganya seramai 542 orang (Bukti 1_5.21a) dengan mengadaptasi Model Pengurusan Sumber Manusia UiTM (Bukti 1_5.2.1b).

Pengurusan PPII menggunakan pendekatan kaedah **Gain, Train, Retain** dan **Risk** dalam memastikan kepakaran dan pengalaman kerja mengikut **kepelbagaian portfolio** staf. Penerapan dan pembudayaan nilai UiTM berdasarkan ESI dan i-DART (Bukti 1_5.2.1c) adalah seiring dengan matlamat kecemerlangan warga PPII yang dilaksanakan melalui model pengurusan sumber manusia PPII.

1. **GAIN** : Perancangan dan Perolehan Sumber Manusia

Keperluan staf PPII dirancang dengan permohonan perjawatan di bawah Anggaran Belanja Mengurus dan permohonan pengisian semula jawatan staf bersara, meninggal dunia, naik pangkat dan bertukar Jabatan.

Pemilihan senarai pendek temuduga dan saringan calon berdasarkan keperluan bidang dalam temuduga peringkat pertama oleh PPII.

Pengambilan staf melalui perkhidmatan secara kontrak dan Skim Khidmat Pelajar untuk menampung ketidakcukupan sumber manusia

Pelantikan Pentadbir Akademik berdasarkan bidang kepakaran bagi menerajui penubuhan entiti baharu di PPII (Bukti 2_5.21a-1g).

2. **TRAIN** : Pelan Pembangunan Kompetensi

Profil latihan staf dijadikan asas kepada analisa keperluan latihan untuk meningkatkan keupayaan dengan memperolehi pengetahuan, kemahiran, ilmu, nilai dan etika kerja yang diperlukan oleh staf PPII. (Bukti 3_5.2.Rajah1d) menunjukkan kaedah pelaksanaan pelan pembangunan kompetensi staf PPII berdasarkan prinsip **latihan sebagai proses pembelajaran berterusan**.

Perancangan penganjuran latihan staf PPII dirancang secara tahunan melalui Jawatankuasa Latihan Staf PPII yang menjurus kepada fungsi utama dan kepakaran staf setiap Jabatan/Bahagian/Unit (Bukti 3_5.21a). Staf PPII berpeluang menghadiri latihan anjuran agensi luar sebagai **nilai tambah** (Bukti 3_5.21b). **Hasilnya bagi tahun 2021 sebanyak 96% staf telah memenuhi 42 jam latihan setahun** (Bukti 3_5.21c).

Seramai empat staf PPII sedang melanjutkan pengajian, seorang staf mendapat biasiswa menyambung pengajian dan seorang staf telah menamatkan pengajian pada peringkat Sarjana (Bukti 3_5.21d).

3. **RETAIN**: Mengekalkan Komitmen Staf berprestasi tinggi dan berpotensi

Prestasi perkhidmatan PPII diukur melalui pencapaian sasaran kerja tahunan bahagian, staf, objektif kualiti, pencapaian prestasi strategik UiTM, hasil penemuan audit dan aduan maklumbalas pelanggan/kajian kepuasan hati pelanggan. Tahun 2021 telah memperlihatkan pencapaian 99% staf PPII mendapat markah penilaian prestasi di antara 80% dan ke atas (Bukti 4_5.21a).

Seramai **50** orang staf PPII telah memperolehi sijil kelayakan profesional dalam pelbagai bidang, iaitu lebih daripada 1 Sijil Kelayakan Profesional (Bukti 4_5.21b).

4. **RISK** : Mengenal pasti dan menguruskan risiko sumber manusia

PPII melaksanakan **pengurusan perubahan** bagi menghadapi perubahan dengan cekap dan berkesan dalam **meminimumkan risiko** kualiti perkhidmatan dan operasi jabatan. Maklumat berkaitan sumber perubahan, skop dan kaedah pelaksanaan, perkara yang perlu

diperumpangkan, kaedah menentukan keutamaan dalam perubahan, langkah-langkah perubahan dan keberkesanan tindakan diperincikan dan dikemaskini sebagai panduan pelaksanaan kepada staf PPII (**Bukti 4_5.21c**).). **Pelaksanaan mesyuarat PPII secara berkala** sebagai mekanisme menyebarkan maklumat penting dan pengetahuan kepada staf PPII untuk diambil tindakan secara berkesan, meramalkan dan merendahkan tahap risiko (*Bukti 4_5.21d*).

PENGHARGAAN DAN PENGIKTIRAFAN

Pernyataan penghargaan dan pengiktirafan amat bermakna dalam konteks membina hubungan antara pemimpin dan staf yang dipimpin. Pengurusan PPII bersama-sama warganya telah meraikan **Majlis JasaMu Dikenang, Majlis Penghargaan Jawatankuasa Kelestarian, *Employee of The Month*, Anugerah Perkhidmatan Cemerlang, Pengiktirafan Penarafan Ui GreenMetric, Anugerah Kampus Hijau dan ucapan-ucapan penghargaan** (*Bukti 5_5.21a*).

SENARAI BUKTI:

1. [B0054_S01_SB02_20221_5.2-Bukti 1 PPII_SM 5.2.1a hingga 1c-.pdf](#)
2. [B0054_S01_SB02_20222_5.2-Bukti 2 PPII_SM 5.2 Lampiran 1a hingga 1g.pdf](#)
3. [B0054_S01_SB02_20223_5.2-Bukti 3 PPII_SM 5.2 Rajah 5.2.1d, Lampiran 1a hingga 1d.pdf](#)
4. [B0054_S01_SB02_20224_5.2-Bukti 4 PPII_SM 5.2 Lampiran 1a hingga 1b.pdf](#)
5. [B0054_S01_SB02_20225_5.2-Bukti 5 PPII_SM 5.2 Lampiran 1a.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengurusan PPII sentiasa memberi perhatian dan tumpuan kepada **bidang kepakaran dan pengalaman sumber manusia**. Bagi memastikan pengoptimuman dan kewajaran penempatan sumber manusia, PPII mengenalpasti staf yang **kompeten dan pakar dalam sesuatu bidang khusus**. Staf tersebut diberikan latihan yang berkaitan bagi meningkatkan lagi kompetensi dan kemahiran bidang khusus.

Selaras dengan kehendak universiti, PPII telah berjaya mewujudkan kepakaran mengikut profil pengalaman dan kelayakan staf PPII seperti yang berikut:

1. Pakar Rujuk Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) UiTM

PPII sangat berbangga dengan pengiktirafan dua orang staf PPII daripada seramai 25 orang yang disenaraikan oleh InQKA sebagai Pakar Rujuk KIK untuk seluruh sistem UiTM (*Bukti 1_5.31a*). Ketampakan sebagai Pakar Rujuk KIK ini juga telah diiktiraf oleh Agensi Luar UiTM dengan jemputan sebagai Penceramah dan Fasilitator KIK. (*Bukti 1_5.31b*). Kepakaran ini juga telah diperluaskan dengan lantikan sebagai Panel Juri Anugerah Kampus Hijau UiTM2021 (*Bukti 1_5.31c*).

2. Kelayakan Profesional

Pengiktirafan Sijil Profesional merupakan nilai tambah kepada kompetensi staf bagi memperluaskan pengetahuan, meningkatkan kemahiran, menjadi pakar rujuk dalam bidang tugas tertentu. Sehingga tahun 2021, seramai 50 orang staf PPII telah mendapat sijil profesional yang diiktiraf dalam kelayakan bidang utama (*Bukti 2_5.31a*).

3. Kualiti

PPII mengamalkan strategi pengurusan yang berkualiti bagi meningkatkan prestasi dan produktiviti staf PPII dalam memenuhi kehendak pelanggan dengan penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkualiti. Justeru, PPII mempunyai pasukan Juruaudit Dalaman yang terlatih seramai 17 orang. Kekuatan pasukan kualiti PPII diperkukuhkan dengan pelantikan dua orang staf PPII sebagai Juruaudit Korporat UiTM dan juga mendapat kelayakan QMS Lead Assessor (ISO 9001:2015) yang membolehkan mendaftar sebagai Juruaudit dengan mana-mana Agensi Audit Berdaftar di Malaysia (*Bukti 2_5.31b*).

4. Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

Selaras dengan salah satu fungsi dalam penyampaian perkhidmatan, staf PPII juga mempunyai sijil kompetensi sebagai Penaksir Kualiti Udara Dalaman di bawah peruntukan Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 (*Bukti 3_5.31a*). Ini ditambah juga dengan keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) yang mana staf PPII juga telah dilantik sebagai Ahli Pasukan White Hacker Kementerian Pengajian Tinggi untuk menguji tahap portal di bawah KPM **seluruh Malaysia** (*Bukti 3_5.31b*). Selaras dengan pelaksanaan Pusat Pemberian Vaksin (PPV) di UiTM, pihak PPII telah berkerjasama untuk menyediakan kemudahan infrastruktur dan infostruktur untuk PPV di Dewan Agong Tuanku Canselor (DATC) UiTM Shah Alam (Kampus Konvensional) bermula pada 21 Jun 2021 (*Bukti 3_5.31c*).

5. Penyertaan staf dalam Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK)

Kepakaran staf dalam menjana idea-idea kreatif dan inovatif sangat memberikan impak positif kepada penambahbaikan dan penyelesaian masalah proses dan penghasilan kerja melalui Mini Konvensyen Inovasi & Kreatif 2021, PPII yang disertai sebanyak 15 kumpulan (*Bukti 4_5.31a*).

(<https://ppii.uitm.edu.my/index.php/berita-2021/157-laman-web-kik-ppii>)

6. Penglibatan Staf sebagai Penceramah / Fasilitator / Panel Penilai

Staff berupaya untuk membangunkan kepelbagaian set kemahiran selari dengan kompetensi staf dalam bidang tertentu sama ada di peringkat UiTM dan agensi-agensi luar UiTM (*Bukti 4_5.31b*).

PPII melaksanakan semakan semula proses kerja, fungsi, tugas dan tanggungjawab dan disebarluas melalui Pekeliling-Pekeliling Pembangunan (*Bukti 5_5.31a*). Laporan penilaian kursus oleh staf dan keberkesanan kursus oleh Ketua Bahagian PPII telah menunjukkan bahawa melalui pemindahan ilmu staf dapat meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan perilaku yang berkaitan dengan tugas harian staf (*Bukti 5_5.31b*).

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_S01_SB03_20221_5.3-Bukti 1 PPII_SM 5.3 Lampiran 1a-1c.pdf](#)
2. [B0054_S01_SB03_20222_5.3-Bukti 2 PPII_SM 5.3 Lampiran 1a-1b.pdf](#)
3. [B0054_S01_SB03_20223_5.3-Bukti 3 PPII_SM 5.3 Lampiran 1a hingga 1c.pdf](#)
4. [B0054_S01_SB03_20224_5.3-Bukti 4 PPII_SM 5.3 Lampiran 1a-1b.pdf](#)
5. [B0054_S01_SB03_20225_5.3-Bukti 5 PPII_SM 5.3 Lampiran 1a hingga 1b.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kajian kepuasan hati pelanggan berurusan di kaunter khidmat pelanggan PPII

PPII amat prihatin dalam memastikan kepuasan hati pelanggan yang berurusan di kaunter khidmat pelanggan PPII berada pada tahap yang cemerlang. Kegirangan dan keselesaan pelanggan disantuni ketika berurusan di kaunter PPII sama ada pelanggan dalaman UiTM atau luar PPII menunjukkan **tren positif** pada **tahun 2021 iaitu 99.48% bagi Januari-Jun dan 99.78% bagi Julai-Disember.** (*Bukti1_ 5.4.1a_*)

Kajian Kepuasan Pelanggan PPII

Soal selidik bagi mendapatkan maklumbalas terhadap kepuasan pelanggan bagi perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh PPII dijalankan secara atas talian. Pelanggan terdiri daripada staf pentadbiran, staf akademik, pelajar dan pelawat di seluruh kampus. Hasil kajian merekodkan **96.60%** kepuasan pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan oleh **Jabatan Infrastruktur** manakala **96.4%** oleh **Jabatan Infostruktur**. Ini merekodkan tren positif perkhidmatan teras utama PPII dalam infrastruktur, fasiliti dan teknologi maklumat yang diberikan kepada pelanggan berada pada tahap sangat cemerlang. (*Bukti 2_5.41b*)

Proses Aduan sumber manusia terhadap persekitaran dan sistem kerja

Platform teknologi maklumat melalui **sistem e-aduan** merupakan refleksi kepada penyampaian perkhidmatan PPII terhadap pelanggan. Bagi konteks **aduan ICT melalui sistem UNITS, PPII** mensasarkan **80%** aduan pelanggan diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja. Pencapaian 2021 menunjukan PPII telah **melebihi sasaran** dengan mencapai **91.70%**. Manakala aduan kerosakan dari pelanggan diberi respon dalam tempoh 1 jam dari masa penerimaan aduan juga telah **melebihi sasaran** dengan mencapai **100% daripada sasaran ditetapkan sebanyak 90%.**(*Bukti 3_5.41c*)

SENARAI BUKTI:

1. [B0054_S01_SB04_SC01_20221_5.4-Bukti 1 PPII_SM 5.4 Lampiran 1a.pdf](#)
2. [B0054_S01_SB04_SC01_20222_5.4-Bukti 2 PPII_SM 5.4 Lampiran 1b.pdf](#)
3. [B0054_S01_SB04_SC01_20223_5.4-Bukti 3 PPII_SM 5.4 Lampiran 1c.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko yang cekap dan mantap dalam mengenalpasti, menilai dan mengawal risiko merupakan aspek utama dalam melestarikan **PPII sebagai entiti pengurusan yang cemerlang**. Jawatankuasa khas telah dibentuk untuk menangani risiko dalam pelaksanaan sumber manusia agar staf dapat bekerja dalam suasana yang kondusif, selamat dan gembira.

PPII mengamalkan **PDCA** sebagai pendekatan untuk mengenal pasti faktor dalaman dan luaran yang menjadi risiko kepada mengurus dan membangunkan staf, pemantauan dan langkah pencegahan. Setiap risiko yang didaftarkan diambil tindakan bagi penambahbaikan proses kerja dan pencegahan serta pelaksanaan kaedah kawalan yang digariskan.

Jawatankuasa Pemilik Risiko Jabatan (*Bukti 1_5.4.2*) ditubuhkan untuk:

- Mengesahkan risiko-risiko yang dikenalpasti.
- Mengesahkan tahap risiko mengikut keutamaan.
- Mengesahkan langkah kawalan yang dicadangkan untuk dilaksanakan.
- Meluluskan aktiviti-aktiviti pengurusan risiko jabatan.
- Mengesahkan daftar risiko sekurang-kurangnya berimpak tinggi untuk perhatian Tier Strategik.

Daftar risiko PPII (*Bukti 2_5.4.2*) akan dibentangkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (PPII) untuk pengesahan (*Bukti 3*).

Pandemik Covid-19 adalah faktor luaran yang telah mengubah cara dan proses kerja staf di sepanjang tahun 2021. Pelan Fasa Pemulihan Negara secara berperingkat telah dilaksanakan oleh Kerajaan Malaysia bagi mengawal penularan Covid-19 yang merisikokan kesihatan dan nyawa manusia. Langkah proaktif telah dilaksanakan di PPII dengan **jadual penggiliran staf** datang bertugas di pejabat (*Bukti 3_5.4.2*).

Pelaksanaan mesyuarat dalaman dan luaran PPII dibudayakan secara atas talian selaras dengan amalan norma baharu. Ini termasuk **penganjaran latihan dan bengkel secara atas talian melalui pelbagai platform bagi mengurangkan risiko penyebaran jangkitan Covid-19**.

PPII juga menitik beratkan risiko apabila Kerajaan telah membenarkan aktiviti secara bersemuka dengan mengamalkan dan mematuhi SOP yang ditetapkan seperti memakai pelitup muka ketika berurusan, menjalani ujian saringan suhu badan sebelum masuk ke bangunan, penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter, menggunakan **aplikasi MySejahtera dan Deklarasi Saring C19 UiTM**.

Tindakan pantas telah diambil oleh Bahagian Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, PPII untuk membuat **sanitasi** di ruang kerja / pejabat yang telah dikenalpasti dijangkitan Covid-19 bagi memastikan staf yang masih sihat dapat bekerja dengan rasa selamat, selesa, tenang dan gembira (*Bukti 4_5.5.2*).

PPII proaktif mengambil langkah-langkah pencegahan ini bagi memastikan kebajikan dan kesihatan dijaga rapi kerana staf merupakan aset yang amat berharga untuk menggerakkan PPII menjadi organisasi penyampaian perkhidmatan yang **cekap, berkualiti dan cemerlang**.

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_S01_SB04_SC02_20221_5.4.2-Bukti 1 PPII_SM 5.4.2 Lampiran 1a.pdf](#)
2. [B0054_S01_SB04_SC02_20222_5.4.2-Bukti 2 PPII_SM 5.4.2 Lampiran 1a.pdf](#)

3. [B0054_S01_SB04_SC02_20223_5.4.2-Bukti 3 PPII_SM 5.4.2 Lampiran 1a.pdf](#)
4. [B0054_S01_SB04_SC02_20224_5.4.2-Bukti 4 PPII_SM 5.4.2 Lampiran 1a.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Persekitaran Kerja Dan Sistem Kerja Yang Kondusif.

Tempat kerja yang sihat juga sangat penting untuk kesihatan dan keselamatan pekerja. Ini akan menghalang sebarang kebimbangan terhadap keselamatan semasa bekerja di tempat kerja. Secara langsung, ini menyumbang kepada peningkatan produktiviti sumber manusia dalam penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkualiti. PPII sentiasa bersedia siaga memastikan kelestarian penyampaian perkhidmatan yang diberikan adalah terbaik dan berkesan dengan memastikan persekitaran dan sistem kerja sentiasa berada dalam keadaan terbaik dan terjamin dari aspek keselamatan dan kesihatan sumber manusia.

PPII memberi tumpuan kepada **persekitaran kerja** demi kesihatan organisasi dan **penyertaan dari seluruh warga** ke arah tujuan ini.

Bagi mewujudkan persekitaran dan sistem kerja yang kondusif, PPII mengambil kira dua **(2) aspek utama** iaitu: -

A. Sistem Kerja Yang Berstruktur yang merangkumi penstrukturan dan pengorganisasian semula sumber manusia, pelaksanaan proses mengikut piawaian, pemurnian proses kerja ke arah lebih tangkas dan cekap serta penggunaan sistem bagi memastikan keselamatan data-data sumber manusia. Oleh itu, sistem kerja yang berstruktur amat penting kepada sumber manusia untuk memahami perjalanan dan susun atur pentadbiran bagi menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan dengan lebih baik dan berkesan. *(Bukti 1_5.4.3)*

B. Persekitaran Kerja yang Kondusif dan Selamat

Keseimbangan antara kerja dan gaya hidup sihat amat penting bagi memastikan staf di PPII mampu memberikan prestasi kerja yang baik. Pengurusan PPII amat menitikberatkan tempat kerja yang **selesa, sihat, selamat dan sejahtera bagi staf PPII** kerana tempat kerja mencipta dan memperbaiki persekitaran sosial dan fizikal yang membolehkan staf saling menyokong satu sama lain dalam menjalankan tugas dan mengolah keupayaan ke peringkat maksimum. PPII telah melaksanakan program / aktiviti bagi memastikan persekitaran kerja yang selesa, sihat, selamat dan sejahtera di PPII. *(Bukti 2_5.4.3)*

Pengurusan Bertindak Kepada Maklumbalas Sumber Manusia

Pengurusan PPII sentiasa **peka** terhadap maklumbalas masalah yang dihadapi oleh staf terhadap **kerja, persekitaran, kebajikan** serta lain-lain isu yang dihadapi oleh staf PPII. Pengurusan PPII juga mengamalkan **sikap keterbukaan dengan mengambil berat** maklumbalas staf terhadap sistem kerja dan persekitaran kerja untuk dibincangkan serta diambil tindakan bersesuaian. Medium komunikasi maklumbalas staf PPII adalah melalui **Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM)** dan **sesi dialog atau perjumpaan bersemuka di antara staf dan pengurusan PPII.** *(Bukti 3_5.4.3)*

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_S01_SB04_SC03_20221_5.4.3-Bukti 1 PPII_SM 5.4.3 Jadual 1a.pdf](#)
2. [B0054_S01_SB04_SC03_20222_5.4.3-Bukti 2 PPII_SM 5.4.3 Jadual 1b.pdf](#)
3. [B0054_S01_SB04_SC03_20223_5.4.3-Bukti 3 PPII_SM 5.4.3 Jadual 1c.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Inovasi telah berjaya dihasilkan, digunapakai dan diperluaskan kepada semua Bahagian/Jabatan.

Inovasi dari Sistem Kerja Berstruktur dapat dilihat daripada pembudayaan yang diamalkan di PPII merentasi keseluruhan UiTM bagi memantapkan pengurusan dan pembangunan staf.

Melahirkan kesedaran **pemikiran berasaskan risiko (RBT)** dalam kalangan staf PPII seiring dengan **pendedahan kepada proses audit sebenar** yang dijalankan oleh pasukan audit dalam PPII. *(Bukti 1_5.5 1a)*

Pelaporan atas talian untuk tujuan paparan secara visual maklumat penting di bawah Jabatan Infrastruktur dan BPF Cawangan dilaksanakan melalui **UiTM DASHBOARD** dashboard.uitm.edu.my yang memaparkan data-data penting seperti taburan staf skim perkhidmatan J, aduan fasiliti, kontrak di bawah fasiliti, maklumat kos utiliti serta maklumat berkaitan projek. Dashboard in telah disebar luas untuk paparan semua PTJ di seluruh sistem UiTM. *(Bukti 1_5.5 1b)*

Pemantauan status tugas harian melalui **Sistem Log Kerja V2.0**: log.uitm.edu.my sebagai platform untuk memudahkan staf di semua peringkat gred jawatan merekod dan mengemaskini aktiviti/ rutin kerja harian di pejabat dan semasa **Bekerja Dari Rumah (BDR)** selaras dengan Pekeliling-Pekeliling Universiti yang membenarkan staf BDR di atas faktor-faktor tertentu. *(Bukti 1_5.5 1c)*

Pelaksanaan **WEB SINGLE SIGN ON (WEB SSO)** di UiTM memudahkan pengguna untuk mengakses sistem dan aplikasi dengan menggunakan akaun yang sama. Konsep sistem yang dipercayai (*trusted system*) digunakan antara sistem dan aplikasi tersebut melalui SSO. *(Bukti 2_5.5 1a)*.

Penggunaan **Sistem Automasi Pejabat (OA)** adalah dokumentasi rekod surat masuk, surat keluar dan surat bayaran secara atas talian dan automatik, **cekap, selamat dan menjimatkan kos** untuk merekod dokumen pejabat oleh staf yang bertanggungjawab dengan skop tugas rekod dan fail. *(Bukti 2_5.5 1b)*

Taklimat / Webinar Manual Prosedur Kerja (ISO 9001:2015) kepada warga PPII selaras dengan program kesedaran Sistem Pengurusan Kualiti berkenaan Manual Prosedur Kerja PPII yang dilaksanakan secara berterusan bagi memastikan semua staf mengetahui dan membiasakan diri dengan prosedur-prosedur yang digariskan oleh jabatan seterusnya dapat mengekalkan prestasi kualiti untuk penambahbaikan mutu kerja secara berterusan di samping dapat membuat persediaan bagi tujuan pengauditan dan persijilan. *(Bukti 3_5.5 1a)*

Inovasi daripada persekitaran kerja yang selesa, sihat, selamat dan sejahtera melibatkan usaha PPII memberikan hebahan peringatan keselamatan kepada bukan sahaja warga PPII tetapi juga kepada seluruh warga UiTM bagi memastikan staf berada dalam keadaan yang **selesa, sihat, selamat dan sejahtera untuk memberikan perkhidmatan berkualiti dan cemerlang**. Hebahan kepada warga PPII dan seluruh warga UiTM melalui e-mel rasmi UiTM.

Hebahan program kesedaran keselamatan ICT sepanjang tahun 2021 (12 hebahan). *(Bukti 3_5.5 1b)*

Hebahan Keselamatan Fasiliti seperti notis pemberitahuan kerja-kerja pemasangan papan tanda bangunan, kerja-kerja turapan jalan, gangguan bekalan air di fakulti, notis gangguan bekalan elektrik. *(Bukti 3_5.5 1c)*

Hebahan Aktiviti/Program Kelestarian melalui webinar dan poster kepada Warga UiTM oleh UiTM Green Centre bagi mendokong agenda kelestarian di peringkat universiti, masyarakat dan global. Meningkatkan kesedaran dan ketampakan program-program kelestarian melalui pemahaman isu-isu semasa, perkongsian maklumat dan pendidikan secara berterusan ke arah satu pembentukan ekosistem kampus lestari hijau UiTM yang holistik. *(Bukti*

4_5.51a)

Hebahan Kesihatan dan Keselamatan Pekerjaan sangat penting bagi memelihara keupayaan staff PPII dan juga warga UiTM dalam memberi perkhidmatan berkaitan dengan skop tugas dengan cekap dan selamat. PPII melalui Bahagian Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan telah membuat hebahan peringatan keselamatan kepada seluruh warga UiTM. (*Bukti 5_5.51a*)

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_S01_SB05_20221_5.5-Bukti 1 PPII_SM 5.5 Lampiran 1a hingga 1c.pdf](#)
2. [B0054_S01_SB05_20222_5.5-Bukti 2 PPII_SM 5.5 Lampiran 1a hingga 1b.pdf](#)
3. [B0054_S01_SB05_20223_5.5-Bukti 3 PPII_SM 5.5 Lampiran 1 a hingga 1c.pdf](#)
4. [B0054_S01_SB05_20224_5.5-Bukti 4 PPII_SM 5.5 Lampiran 1a.pdf](#)
5. [B0054_S01_SB05_20225_5.5-Bukti 5 PPII_SM 5.5 Lampiran 1a.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Penyampaian perkhidmatan Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) memfokuskan kepada kualiti perkhidmatan **fasiliti terbaik dan lebih kondusif** kepada warga universiti untuk memastikan aktiviti pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan universiti dijayakan dengan cemerlang. Manakala **kemudahan teknologi informasi dan komunikasi (ICT)** yang disediakan kepada warga universiti mampu **menguruskan informasi dan komunikasi yang tangkas**.

Bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti dapat dilaksanakan selari dengan visi, misi dan perancangan strategik universiti, model penambahbaikan berterusan kitaran PDCA diguna pakai. Masa, kos dan kualiti merupakan sasaran utama didalam **perancangan** penyampaian perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT di PPII. Dengan sumber yang terhad, PPII menyusun strategi **perancangan penyampaian perkhidmatan** dilaksanakan secara dalaman (**inhouse**) dan **penyumberan luar (outsource)**.

Perancangan dalam penyampaian perkhidmatan di PPII melalui penyumberan luar perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT adalah perolehan operasi mengikut bidang kepakaran. Penyumberan luar dilaksanakan mengikut garis panduan perolehan yang telah dipekelilingkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia untuk diguna pakai dan menjadi rujukan utama. Manakala penyampaian perkhidmatan yang dilaksanakan secara dalaman menggunakan kepakaran dan kompetensi dalaman PPII melalui pembangunan sistem dan aplikasi yang telah diguna pakai oleh warga universiti seperti SaringC19, MyAlumni, ePKP, UiTM JobShop, Dashboard PPII, iAKNC dan lain-lain.

Keterlibatan penyampaian perkhidmatan secara penyumberan luar dan dalaman dibuat dengan teliti dan mengikut garis panduan pengoperasian yang telah ditetapkan di dalam standard ISO bagi memastikan kualiti perkhidmatan dapat dikekalkan dan ditingkatkan.. Proses perolehan ini bermula dengan penyediaan spesifikasi dan skop kerja bersekali dengan anggaran kos. Spesifikasi dan skop kerja dibina berdasarkan keadaan semasa bangunan, pemasangan dan piawai pengeluaran pemasangan dan juga kehendak pengguna. Komunikasi antara penyedia perkhidmatan dan penerima perkhidmatan taruh merupakan proses yang sangat berkesan semasa **pelaksanaan**.

PPII **berakauntabiliti** bagi memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan yang disediakan dengan harga atau kos yang berpatutan dan lingkungan bajet yang diluluskan. Masa dan tempoh penyampaian perkhidmatan yang diambil juga tidak menjejaskan operasi universiti. Kualiti perkhidmatan di sampaikan mengikut terma dan syarat yang ditetapkan di dalam kontrak. Penyampaian perkhidmatan yang dilaksanakan secara dalaman, kehendak pengguna iaitu warga universiti merupakan faktor utama. Selain daripada itu, teknologi tersedia, kepakaran dan kompetensi sumber serta masa yang diperlukan. **Pemerkasaan** aplikasi dan sistem yang dibangunkan mampu menyediakan perkhidmatan yang tangkas kepada warga universiti.

Pemantauan kualiti perkhidmatan dipantau di bawah Jawatankuasa tertentu yang ditubuhkan seperti Jawatankuasa Pembangunan Pengurusan Fasiliti (JPPF), Jawatankuasa Penilaian Teknikal (Bekalan), Jawatankuasa Teknikal ICT dan Elektronik (JITE) bagi memastikan perkhidmatan yang disediakan mematuhi standard dan spesifikasi yang ditetapkan. Data-data atau aktiviti penyampaian perkhidmatan diukur, dinilai, disemak dan dibentangkan di dalam mesyuarat kaji semula pengurusan yang menjadi platform utama dalam proses penambahbaikan. Selain itu, mesyuarat diperingkat jabatan atau bahagian juga dilaksanakan bagi memastikan aktiviti pengoperasian penyampaian perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT mencapai penunjuk prestasi utama yang ditetapkan.

Antara **penambahbaikan** berterusan yang telah dilaksanakan adalah aduan inisiatif sebagai

melakukan projek untuk mengurangkan kadar beban kepada warga universiti. Selain daripada itu, pembangunan dan pengemaskinian prosedur, standard dan piawaian penyampaian perkhidmatan dilaksanakan bagi memastikan perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT mencapai kualiti bagi keselesaan, keselamatan dan kesihatan semua warga universiti. Inovasi pengautomasian proses kerja yang dibangunkan untuk digunapakai di Shah Alam dan diperluaskan ke Kampus Cawangan.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Penyampaian perkhidmatan PPII **merangkumi** perkhidmatan pengurusan fasiliti dan pengurusan ICT (Rajah 1- Lampiran 6.2.1). Penyampaian perkhidmatan juga disediakan oleh PPII kepada pemegang taruh (Rajah 2 – Lampiran 6.2.1) bagi memastikan visi, misi dan perancangan strategik universiti tercapai. Pendekatan dalam penyampaian perkhidmatan merangkumi masa atau tempoh penyampaian perkhidmatan, kos yang efektif dalam perkhidmatan dan kualiti perkhidmatan yang memenuhi spesifikasi yang ditetapkan.

Enam (6) skop utama penyampaian perkhidmatan pengurusan fasiliti **merangkumi**:-

- a. Pengurusan Bangunan dan Infrastruktur Kampus.
- b. Operasi Bekalan Elektrik.
- c. Operasi Perkhidmatan Mekanikal.
- d. Operasi Telekomunikasi.
- e. Operasi Pengurusan Majlis.

Empat (4) skop utama penyampaian perkhidmatan pengurusan ICT merangkumi :-

- a. Pembangunan Sistem & Aplikasi
- b. Proses Pengurusan Infrastruktur ICT
- c. Proses Keselamatan ICT
- d. Proses Operasi ICT

Proses-proses utama dalam strategi penyampaian perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT adalah dengan memastikan ia dapat dilaksanakan dalam masa yang telah dipersetujui, dengan kos efektif yang telah diluluskan serta mengikut kualiti yang ditetapkan (Rajah 1 Lampiran 6.2.2 – Strategi Penyampaian Perkhidmatan).

a. **Masa** bagi perkhidmatan yang disediakan telah dipersetujui di dalam kontrak. Tempoh kontrak bagi perkhidmatan adalah secara berkala seperti pengurusan bangunan dan infrastruktur kampus ditetapkan selama tiga (3) tahun tempoh perkhidmatan. Manakala bagi pengubahsuaian mengikut masa yang bersesuaian dengan kerumitan projek. (Jadual 1 Lampiran 6.2.2: Senarai Projek Siap). Masa yang diambil untuk menyediakan perkhidmatan kepada penerima perkhidmatan dalam tempoh yang dibenarkan didalam kontrak serta mengekalkan prestasi operasi universiti (Lampiran 6.2.3: Ranking Universiti)

b. **Kos** yang efektif adalah mengurangkan risiko kerugian kepada penyedia perkhidmatan dan juga penerima perkhidmatan. Perbelanjaan dalam penyediaan perkhidmatan dikawal oleh bajet yang telah diluluskan oleh Pejabat Bendahari. Inisiatif penjimatan kos dalam penyediaan perkhidmatan telah dilaksanakan dimana target penjimatan yang dibuat adalah sehingga 20%. Penumpuan dibuat kepada penjimatan bekalan air dan elektrik (Rujuk jadual penjimatan). Selain daripada itu juga, pembayaran kepada kontraktor yang dilantik dalam penyampaian perkhidmatan dinilai dan diluluskan dibuat secara bulanan mengikut kemajuan perkhidmatan yang disediakan.

c. **Kualiti penyampaian perkhidmatan** pengurusan fasiliti dan ICT dinilai dari aspek fizikal yang mengikut standard dan piawaian yang ditentukan oleh badan kawalan di Malaysia seperti SIRIM ataupun Jabatan Kerja Raya (JKR). Selain bukti fizikal yang ditentukan oleh standard yang telah ditetapkan, kepuasan pelanggan merupakan antara aspek penilaian kualiti perkhidmatan yang dinilai dari kebolehpercayaan, responsif, jaminan pelanggan ataupun pemegang taruh.

Bagi menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif penyampaian perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT Proses kerja utama iaitu masa, kos dan kualiti telah dirancang oleh

pihak pengurusan PPII melalui mesyuarat pengurusan, mesyuarat bahagian sehingga mesyuarat teknikal agar penyampaian perkhidmatan ini dapat dijalankan (Lampiran 6.2.4). PPII juga sentiasa memastikan pemakaian dan pematuhan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015 dengan menubuhkan Jawatankuasa Auditor Dalaman yang akan membuat audit dalam sekali setahun. Hasil audit akan dibincangkan melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) untuk membuat penambahbaikan berterusan kepada dasar-dasar sedia ada. Inovasi di dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti sentiasa ditambahbaik dengan adanya semakan kepada proses kerja bagi memastikan UiTM mencapai Perancangan Strategik 2021 - 2025.

SENARAI BUKTI:

1. [B0054_O01_OB02_20221_LAMPIRAN 6.2.1 .pdf](#)
2. [B0054_O01_OB02_20222_LAMPIRAN 6.2.2.pdf](#)
3. [B0054_O01_OB02_20223_LAMPIRAN 6.2.3 RANKING UNIVERSITI.pdf](#)
4. [B0054_O01_OB02_20224_LAMPIRAN 6.2.4 PENDEKATAN OPERASI PPII.pdf](#)
- 5.
6. [B0054_O01_OB02_20221_LAMPIRAN 6.2.1 .pdf](#)
7. [B0054_O01_OB02_20222_LAMPIRAN 6.2.2.pdf](#)
8. [B0054_O01_OB02_20223_LAMPIRAN 6.2.3 RANKING UNIVERSITI.pdf](#)
9. [B0054_O01_OB02_20224_LAMPIRAN 6.2.4 PENDEKATAN OPERASI PPII.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Penambahbaikan berterusan didalam penyampaian perkhidmatan PPII menggunakan kitaran PDCA (Lampiran 6.3.1) bagi **meningkat dan mengekalkan kualiti perkhidmatan** pengurusan fasiliti dan ICT. Kitaran PDCA **diperkasakan** untuk **proses penambahbaikan berterusan, mengurus perubahan** dan **menyelesaikan masalah yang berkesan, cekap dan sempurna**.

Dengan melaksanakan pemodelan PDCA di dalam pembentukan dan penambahbaikan berterusan proses utama PPII, ia **disebar luaskan keseluruhan UiTM** dan **digunapakai** oleh kampus Cawangan UiTM (Lampiran 6.3.1).

1. Fasa Perancangan (PLAN)

Perancangan Strategik berdasarkan hala tuju strategik universiti yang disasarkan dimana pada masa yang sama, ia menumpukan operasi rutin harian bagi perkhidmatan yang disediakan. Justeru, **Pelan Strategik Jabatan** telah dibangunkan berdasarkan fungsi perkhidmatan PPII kepada warga universiti. Perancangan berdasarkan pendekatan **Strategi Lautan Biru** (Blue Ocean Strategic), siri bengkel dan analisis SWOT. Pelan strategik tersebut mengambil kira keperluan pemegang taruh (stakeholder), pusat tanggungjawab (PTJ) dan warga universiti. Perancangan pelaksanaan penyampaian perkhidmatan dibuat berdasarkan kepada kemampuan sumber yang telah dianalisa dalam pencapaian tahunan seperti Sasaran Kerja Tahunan (SKT), kos yang terlibat dan masa yang diambil. Keterlibatan staf dalam perancangan penyampaian perkhidmatan mewujudkan suatu budaya perkhidmatan yang sentiasa bersedia untuk memberikan perkhidmatan kepada warga universiti dengan penuh integriti dan akauntabiliti.

2. Fasa Pelaksanaan (DO)

Pelaksanaan dibuat dengan menetapkan spesifikasi perkhidmatan. Penetapan spesifikasi mengambilkira keperluan daripada pembekal luar (kontraktor, pembekal dan pengeluar), pelanggan (warga UiTM) dan juga badan kawal selia (pihak berkuasa tempatan). Keterlibatan semua pihak meningkatkan kualiti perkhidmatan dan penambahbaikan berterusan. Operasi perkhidmatan PPII **digerakkan oleh staf** di bahagian, unit dan seksyen terlibat mengikut bidang tugas utama yang dipertanggungjawabkan seperti mana diperjelaskan dalam **Job Description (JD)**. Setiap staf berperanan dan berakauntabiliti untuk memastikan pelaksanaan tugas dan aktiviti mengikut Proses Kerja Standard (SOP) yang telah didokumenkan dalam **Manual Prosedur Kerja (MPK)** (Lampiran 6.3.2).

3. Fasa Pemantauan (CHECK)

Platform mesyuarat merupakan medium utama dalam proses **pemantauan projek** dan operasi yang dilaksanakan oleh PPI. Setiap mesyuarat mempunyai **ahli khusus** terdiri daripada kalangan Ketua Jabatan, Ketua Bahagian, Ketua Unit atau pegawai yang dilantik. **Minit perbincangan** direkodkan dalam **Sistem Pengurusan Mesyuarat (eMesyuarat)** untuk diambil tindakan oleh pegawai yang diarahkan (Lampiran 6.3.3).

Aspek teknologi dioptimumkan dengan **pengautomasian proses kerja** dan **penggunaan perkakasan/perisian berteknologi terkehadapan** dalam mengurus dan memantau perkhidmatan fasiliti dan ICT operasi PPII. Penggunaan teknologi secara inklusif ini secara tidak langsung dapat **meningkatkan kecekapan staf** dalam penyampaian perkhidmatan universiti supaya lebih efektif dan berkesan dari aspek pengurusan dan pemantauan projek, aduan sehinggalah kepada pengurusan infrastruktur, fasiliti dan ICT. **Audit dalam dan audit luar** juga dilaksanakan bagi memastikan penambahbaikan berterusan dilakukan dari masa ke masa.

4. Fasa Tindakan Penambahbaikan (ACT)

Proses penambahbaikan kualiti perkhidmatan PPII dilaksanakan melalui perkara berikut:

- a. Mengukur dan menilai pencapaian pemahaman melalui mesyuarat Rajin Bersama Pengurusan (MKSP) sekurang-kurangnya sekali setahun (Lampiran 6.3.4) .
- b. Semakan semula terhadap pelan tindakan daripada analisis **maklumbalas** dan **aduan pelanggan**.
- c. Melaksanakan tindakan pembetulan dan pencegahan melalui **daftar risiko PPII** dari masa ke masa dengan **tindakan kawalan tambahan** (Lampiran 6.3.5).
- d. **Menaiktaraf kemudahan infrastruktur, fasiliti dan ICT** yang disediakan dengan **penyelenggaraan dibuat secara berkala**.
- e. **Menambahbaik proses kerja** sediaada melalui pengautomasian proses kerja.
- f. Mengenal pasti masalah dan tahap pematuhan berdasarkan **penemuan audit**.

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_O01_OB03_20221_BUKTI 1 LAMPIRAN 6.3.1 PDCA.pdf](#)
2. [B0054_O01_OB03_20222_BUKTI 2 LAMPIRAN 6.3.2 POLISI ISO DAN MPK.pdf](#)
3. [B0054_O01_OB03_20223_BUKTI 3 LAMPIRAN 6.3.3 SISTEM PENGURUSAN MESYUARAT.pdf](#)
4. [B0054_O01_OB03_20224_BUKTI 4 LAMPIRAN 6.3.4 MINIT MESYUARAT MKSP BIL. 1 2021.pdf](#)
5. [B0054_O01_OB03_20225_BUKTI 5 LAMPIRAN 6.3.5 DAFTAR RISIKO.pdf](#)
6. [B0054_O01_OB03_20221_BUKTI 1 LAMPIRAN 6.3.1 PDCA.pdf](#)
7. [B0054_O01_OB03_20222_BUKTI 2 LAMPIRAN 6.3.2 POLISI ISO DAN MPK.pdf](#)
8. [B0054_O01_OB03_20223_BUKTI 3 LAMPIRAN 6.3.3 SISTEM PENGURUSAN MESYUARAT.pdf](#)
9. [B0054_O01_OB03_20224_BUKTI 4 LAMPIRAN 6.3.4 MINIT MESYUARAT MKSP BIL. 1 2021.pdf](#)
10. [B0054_O01_OB03_20225_BUKTI 5 LAMPIRAN 6.3.5 DAFTAR RISIKO.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan yang dilaksanakan melalui berbagai kaedah yang bersesuaian dengan pengoperasian proses utama agar masa, kos dan kualiti perkhidmatan dan pencapaian objektif kualiti yang ditetapkan dapat diukur dan ditambahbaik bagi menjamin kelestarian pencapaian kualiti penyampaian perkhidmatan seperti berikut:

1. **Pengurusan Projek** - Semua inisiatif yang dilaksanakan dipantau melalui **platform automasi proses pengurusan dan pemantauan projek** iaitu **eProjek** dan **ITPro** (Lampiran 6.4.1.1). Pengurus projek bertanggungjawab untuk mengemaskini status kemajuan projek dari masa ke masa.
2. **Pengurusan KPI Operasi** - Pelaporan KPI operasi **dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan sekurang-kurangnya sebulan sekali** (Lampiran 6.4.1.2). Pemantauan pencapaian KPI adalah berdasarkan **objektif kualiti** dan **piagam pelanggan** yang dihubungkan dengan aduan pelanggan, kemajuan projek dan operasi perkhidmatan supaya hasil pencapaian dapat dipantau lebih berkesan.
3. **Pengurusan Aduan Pelanggan** - PPII mempunyai proses sistematik dalam mengurus dan memantau aduan pelanggan melalui **Sistem eAduan FMS** dan **Sistem UNITS** (Lampiran 6.4.1.3). Aduan yang direkod, dipantau dan dianalisis bagi menentukan tahap kualiti perkhidmatan dan seterusnya mencari peluang untuk penambahbaikan kepada proses kerja sedia ada.
4. **Pengurusan Kepuasan Pelanggan - Sistem Maklumat Kepuasan Pelanggan** dibangunkan bagi mendapatkan maklum balas warga UiTM dan lain-lain kategori pelanggan secara lebih efektif dan berkesan. Platform ini menjadi **repositori utama data maklum balas** bagi tujuan analisa tren dan perbandingan serta laporan tahap kepuasan pelanggan.
5. **Pelaporan Aktiviti Operasi** - Struktur pelaporan utama PPII mempunyai tiga peringkat dalam membincangkan kemajuan aktiviti operasi berdasarkan agenda mesyuarat yang ditetapkan manakala isu-isu berbangkit dibincangkan dan ditangani mengikut keutamaan. **Sistem Pengurusan Mesyuarat** digunakan sebagai medium untuk memantau tindakan yang perlu diambil oleh pegawai yang berkenaan.
6. **Pelaporan Log Kerja Staf** - Sistem Log Kerja dikuatkuasakan penggunaannya pada Jun 2021 kepada staf Jabatan Infostruktur secara pilot bagi **memantau status kemajuan aktiviti rutin** yang dilaksanakan oleh staf di bawah seliaan (Lampiran 6.4.1.4). Ia dapat **membantu pihak pengurusan dalam mengurus agihan beban tugas dan mengenal pasti tahap kompetensi staf** sebelum **merangka program latihan** bersasar kepada staf untuk meningkatkan kecekapan mereka.

SENARAI BUKTI:

1. [B0054_O01_OB04_OC01_20221_LAMPIRAN 6.4.1.1 SISTEM E PROJEK DAN ITPRO.pdf](#)
2. [B0054_O01_OB04_OC01_20222_LAMPIRAN 6.4.1.2 LAPORAN KPI OPERASI DAN ADUAN PELANGGAN.pdf](#)
3. [B0054_O01_OB04_OC01_20223_LAMPIRAN 6.4.1.3 E ADUAN FMS DAN SISTEM UNITS.pdf](#)
4. [B0054_O01_OB04_OC01_20224_LAMPIRAN 6.4.1.4 E LOG KERJA.pdf](#)
5. [B0054_O01_OB04_OC01_20225_LAMPIRAN 6.4.1.5 ISO90012015 \(Sistem Pengurusan Kualiti, SPK\) dan ISO270012013 \(Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat\).pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko mengikut amalan terbaik yang disyorkan oleh Unit Pengurusan Risiko Universiti berdasarkan standard **ISO 31000:2009** bagi memastikan pengurusan operasi penyampaian perkhidmatan lebih berkesan dan cekap. Setiap bahagian operasi yang terlibat telah **mengenalpasti risiko** dan **direkod dalam daftar risiko PPII** (Lampiran 6.4.2.1). Antara risiko utama yang dikenalpasti adalah seperti berikut:

1. **Masa** yang tidak ditetapkan. Tempoh masa yang panjang diambil dalam penyampaian perkhidmatan boleh mengurangkan prestasi operasi universiti.
2. **Kos** yang tidak dapat dikawal akibat daripada situasi semasa seperti dasar kerajaan yang berubah, kestabilan politik dan ekonomi yang tidak menentu.
3. **Bencana alam** yang melumpuhkan operasi universiti khususnya di kampus-kampus yang berisiko mengalami banjir.
4. **Wabak Penyakit** seperti Pendemik COVID-19.
5. **Ancaman Siber** ke atas persekitaran ICT universiti (Lampiran 6.4.2.2).
6. **Kegagalan peralatan fasiliti dan ICT** berfungsi untuk menyokong sistem penyampaian perkhidmatan universiti.
7. **Kekurangan Sumber** seperti bajet kewangan, tenaga kerja dan bahan mentah.
8. **Tindakan undang-undang** yang menyebabkan kerugian kepada universiti disebabkan pertikaian di antara PPII dengan pihak kontraktor atau vendor.
9. **Keselamatan warga universiti** yang boleh menyebabkan kecederaan dan kematian.
10. **Kegagalan pihak kontraktor atau vendor** dalam memberi perkhidmatan dan pembekalan.

Risiko yang didaftarkan **dianalisis bagi menentukan tahap risiko** dengan mengambilkira **aspek kebarangkalian untuk sesuatu risiko itu terjadi dan impak risiko** tersebut kepada **penyampaian perkhidmatan PPII**. Proses analisa ini telah dibuat melalui perbincangan bersama pegawai yang berkenaan dan merujuk rekod berkaitan seperti insiden, aduan dan lain-lain input yang relevan. Setiap risiko yang didaftarkan mempunyai **pemilik** dan **pelaksana** bagi memastikan risiko berkaitan dapat **diurus dan dipantau serta dikemaskini** dari masa ke masa. Sebagai kawalan risiko, pegawai terlibat (pemilik/pelaksana) telah menyenaraikan **tindakan kawalan dan mitigasi** yang akan dilaksanakan apabila risiko yang didaftarkan berlaku.

Pemilik dan **pelaksana bertanggungjawab untuk memantau dan membuat penilaian risiko secara berkala** supaya tahap risiko dapat **dikemaskini mengikut situasi terkini**. Status risiko **dilaporkan melalui platform mesyuarat** supaya pihak pengurusan dapat membuat semakan dan seterusnya meluluskan. Analisa risiko juga menunjukkan terdapat **penurunan tahap risiko berdasarkan tindakan-tindakan kawalan tambahan yang telah dilaksanakan**. Walaupun terdapat risiko yang telah berada ditahap rendah, proses pemantauan masih dilakukan supaya tahap risiko tersebut kekal ditahap minimum dan tidak mengganggu operasi jabatan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_O01_OB04_OC02_20221_LAMPIRAN 6.4.2.1 DAFTAR RISIKO PPII.pdf](#)
2. [B0054_O01_OB04_OC02_20222_LAMPIRAN 6.4.2.2 ANCAMAN SIBER.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Berikut adalah tindakan penambahbaikan yang dilaksanakan bagi memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan dapat dikekalkan dan ditingkatkan melalui:

A. Pengumpulan dan Analisis Data

- Menganalisis **aduan pelanggan** berdasarkan tiket aduan fasiliti dan ICT yang diterima melalui **eAduan** dan **Sistem UNITS** sekurang-kurangnya sebulan sekali (Lampiran 6.4.3.1).
- Menganalisa **maklumbalas kepuasan pelanggan** yang dilengkapkan dalam **Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan** sekurang-kurangnya sekali setahun.
- Menganalisa **pencapaian aktiviti operasi** dan **pelaksanaan projek** sekurang-kurangnya sebulan sekali dengan melihat ciri-ciri dan tren proses perkhidmatan sepanjang tahun.
- **Mengukur prestasi pembekal** yang dianalisis berpandukan kriteria merangkumi kualiti, kos dan jangkamasa penghantaran dengan menggunakan kaedah yang bersesuaian seperti borang prestasi pembekal, ujilari (UAT), analisis aduan dan maklumbalas pelanggan.

Hasil analisa data dan dapatan yang diperolehi digunakan untuk:

- **Mengambil tindakan pembedahan** terhadap aduan pelanggan yang diterima setiap hari supaya dapat mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini.
- **Memperbaiki perkhidmatan** sedia ada bagi memenuhi keperluan pelanggan dan juga untuk menentukan keperluan dan jangkaan masa hadapan berdasarkan analisis tren proses perkhidmatan.
- **Mengesyorkan penambahbaikan** bagaimana sesuatu isu dapat diselesaikan dalam sistem penyampaian perkhidmatan PPII.

B. Pelaksanaan Audit Kualiti Perkhidmatan

- Menjalankan **audit dalam** berdasarkan skop yang dipersetujui oleh pihak pengurusan bagi **mengenalpasti kelemahan** dan **amalan yang bercanggah** dengan dasar dan prosedur kerja semasa selain sebagai persediaan menghadapi audit luar (Lampiran 6.4.3.2).
- Melaksanakan **audit pematuhan** untuk tujuan **pensijilan** dan **audit susulan** oleh pihak ketiga bagi **mengesahkan pematuhan berterusan** kepada apa yang telah didokumentasikan dan penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaksanakan (Lampiran 6.4.3.3).

Penemuan audit yang diperolehi dapat **meningkatkan prestasi** dan **keberkesanan sistem pengurusan kualiti** di PPII dengan mengambil tindakan pembedahan dan penambahbaikan yang bersesuaian. Antara perkara yang dilaksanakan adalah:

- Tindakan pembedahan yang dilaksanakan adalah **berdasarkan maklumat yang dikenalpasti** melalui aduan pelanggan, maklumbalas kepuasan pelanggan dan siri audit.
- Tindakan pembedahan yang perlu diambil tindakan segera **diputuskan oleh pihak pengurusan** mengikut keutamaan dan situasi.
- Tindakan pembedahan yang **melibatkan dasar, sumber kewangan, keperluan tenaga manusia, perubahan kepada prosedur atau SPK** sedia ada, diputuskan oleh pengurusan.
- Keberkesanan tindakan pembedahan yang telah dilaksanakan, **dinilai dan dikaji semula** oleh pihak pengurusan dan dilaporkan dalam mesyuarat pengurusan PPII.

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_O01_OB04_OC03_20221_LAMPIRAN 6.4.3.1 SISTEM E ADUAN FASILITI DAN UNITS SERTA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SISTEM ADUAN.pdf](#)
2. [B0054_O01_OB04_OC03_20222_LAMPIRAN 6.4.3.2 PELAN AUDIT DALAM PPII TAHUN 2021.pdf](#)

3. [B0054_U01_UB04_UC03_20223_LAMPIRAN 6.4.3.3 PELAN AUDIT SIRIM TAHUN 2021.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Integrasi dan inovasi proses utama PPII telah menjadi amalan dan **dibudayakan secara menyeluruh** di kampus cawangan UiTM bagi memastikan prestasi penyampaian perkhidmatan mencapai standard yang telah ditetapkan. Tujuan penambahbaikan berterusan yang dilaksanakan adalah untuk **meningkatkan keberkesanan SPK** dalam meningkatkan **prestasi penyampaian perkhidmatan** dan seterusnya **memperbaiki kualiti perkhidmatan**. Berikut adalah langkah-langkah yang dilaksanakan:

1. **Inovasi** menggalakkan staf melaksanakan **tindakan proaktif** melalui **aduan inisiatif** tanpa perlu menunggu aduan daripada pihak pelanggan. Aduan inisiatif ini direkodkan oleh staf yang bertugas dan dipantau melalui Dashboard PPII oleh pihak pengurusan PPII diperingkat kampus dan UiTM keseluruhan (Lampiran 6.5.1).
2. **Mengautomasi dan menambahbaik proses kerja** di PPII dengan menghasilkan sistem dan aplikasi berkaitan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kecekapan staf mengendalikan proses kerja khususnya dalam mengurus aduan, projek, kontrak, ruang, audit bangunan dan lain-lain.
3. **Menyelenggara perkakasan fasiliti dan ICT** secara berkala supaya infrastruktur yang menyokong sistem penyampaian universiti tidak mengalami gangguan (Lampiran 6.5.2).
4. **Menjalankan proses data sandaran** untuk memastikan maklumat universiti terpelihara sekiranya berlaku ancaman siber dan insiden yang tidak diingini (Lampiran 6.5.3).
5. **Mempromosi dan membuat hebahan perkhidmatan yang disediakan** melalui kandungan maklumat terkini melalui laman web rasmi PPII, media sosial, emel dan lain-lain platform komunikasi bersesuaian (Lampiran 6.5.4).
6. **Mengadakan program kesedaran** melalui sesi perkongsian ilmu, taklimat, townhall, latihan dan sebagainya dengan menggunakan platform webinar untuk lebih dekat dengan pengguna.
7. **Membangunkan dan mengkaji semula polisi dan prosedur sedia ada** dengan terhasilnya dokumen dasar dan garis panduan yang terkini (Lampiran 6.5.5).
8. Menyediakan dokumentasi berkaitan seperti **dasar, garis panduan, infografik dan manual pengguna** supaya dapat dirujuk terus oleh pengguna perkhidmatan PPII (Lampiran 6.5.5).
9. Membuat **pemantauan berterusan melalui penggunaan teknologi terkini** supaya sebarang kejadian atau insiden yang berlaku dapat dikenalpasti dan terus diambil tindakan pembetulan.
10. **Menjalankan kerjasama** dengan pihak berkuasa tempatan, fakulti dan universiti lain untuk perkongsian maklumat dan kepakaran.
11. **Membuat penanda aras** dengan jabatan teknikal dan universiti lain bagi **mengenalpasti, mempelajari, mengubahsuai dan melaksanakan amalan-amalan terbaik** untuk mencapai prestasi unggul dan meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan.

Kecemerlangan penyampaian perkhidmatan pengurusan fasiliti dan ICT PPII bergantung kepada **keterlibatan tenaga kerja** yang **berupaya melakukan pekerjaan melebihi standard minimum** dan ia boleh dicapai dengan melakukan penambahbaikan berterusan dalam pekerjaan dengan **akauntabiliti dan integriti**. Tumpuan kepada sumber manusia dilaksanakan dengan:

1. **Memperkasakan tahap kompetensi** staf melalui program latihan berfokus, pensijilan dan menggalakkan pembelajaran secara sendiri bagi meningkatkan ilmu dan kemahiran untuk lebih cekap dalam budaya penyampaian perkhidmatan yang berkesan.
2. **Menyusun semula penempatan** staf supaya **pengagihan** kepakaran dalam penyampaian perkhidmatan dapat disampaikan dengan lebih efektif dan berkesan melalui **pelaksanaan zon perkhidmatan fasiliti dan ICT**.

Secara amnya, **amalan pembudayaan 5S, Piagam Pelanggan dan nilai baharu UiTM: ESI & iDART** didalam penyampaian perkhidmatan proses utama PPII telah **diperkasakan** dikalangan staf bagi memastikan **kualiti penyampaian perkhidmatan** sentiasa di tahap yang cemerlang. Usaha ini adalah kearah **merealisasikan Perancangan Strategik UiTM 2025** sebagai sebuah **Universiti Bertaraf Global**.

SENARAI BUKTI :

1. [B0054_O01_OB05_20221_LAMPIRAN 6.5.1 ADUAN INISIATIF.pdf](#)
2. [B0054_O01_OB05_20222_LAMPIRAN 6.5.2 SENARAI KONTRAK PERKHIDMATAN DAN SERVIS.pdf](#)
3. [B0054_O01_OB05_20223_LAMPIRAN 6.5.3 PROSES BACKUP.pdf](#)
4. [B0054_O01_OB05_20224_LAMPIRAN 6.5.4 SENARAI KURSUS DAN WEBINAR ANJURAN PPII.pdf](#)
5. [B0054_O01_OB05_20225_LAMPIRAN 6.5.5 Dasar, Garis Panduan dan Bahan Hebahan \(Poster, Infografik dll\).pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Bahagian ini akan melaporkan Hasil dari Tumpuan Pelanggan. Pelanggan utama PPII adalah pelajar, staf, kontraktor dan pihak yang berkepentingan. Hasil utama iaitu:

1. Kecekapan pengurusan aduan
2. Pelaksanaan projek Infrastruktur dan Infostruktur
3. Kajian kepuasan pelanggan

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur sentiasa memberi perhatian untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan. Penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan bukan sahaja tertumpu kepada penambahbaikan sistem dan proses kerja sahaja, malah perhatian yang sewajarnya juga perlu diberi kepada aspek meningkatkan jalinan hubungan antara organisasi dengan pelanggan pelanggannya.

Strategi tumpuan pelanggan yang digubal dalam pelan strategik PPII adalah untuk memastikan usaha ke arah perkhidmatan yang berteraskan perhubungan pelanggan dapat dilaksanakan dengan berkesan. Pihak pengurusan atasan organisasi telah menetapkan misi perkhidmatan pelanggan dalam bentuk satu pernyataan khusus dan telah menghebahkannya untuk pengetahuan umum supaya ia menjadi satu komitmen yang akan dihayati oleh semua pegawai dan kakitangan ke arah kecemerlangan perkhidmatan pelanggan organisasi.

(5.2.1 Dasar Kualiti- Manual Kualiti) PPII beriltizam sebagai satu Jabatan yang melaksanakan sistem kualiti yang mantap untuk memberi sokongan kepada UiTM bagi menjamin pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan yang berkualiti dengan membudayakan penambahbaikan berterusan berdasarkan:

1. Kearah Pengurusan Kampus Lestari
2. Pengurusan Sistem Maklumat dan Penyampaian Perkhidmatan yang Berkualiti
3. Pengurusan Khidmat Pelanggan yang Mantap
4. Pengurusan Aset dan Sumber secara Professional

(5.1.2 Fokus Kepada Pelanggan-Manual Kualiti) Pengurusan atasan PPII menunjukkan kepimpinan dan komitmen berkaitan fokus kepada pelanggan dengan memastikan bahawa:

- a. Keperluan pelanggan, serta keperluan berkanun dan peraturan yang terpakai ditentukan, difahami serta dipenuhi secara tekal
- b. Risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuran produk dan perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan dinyatakan;
- c. Fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan.

PPII perlu sentiasa memantapkan Tumpuan Kepada Pelanggan dalam usaha menyampaikan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak pelanggan. Pemantapan ke atas usaha ini dilaksanakan melalui pendekatan menyeluruh yang melibatkan kerjasama semua pihak dalam PPII dan interaksi yang baik dengan pelanggan.

Dalam memastikan tahap kepuasan pelanggan PPII sentiasa berada dalam situasi yang terbaik

dengan perkhidmatan yang diberikan maka Piagam Pelanggan dan Objektif Kualiti PPII telah diwujudkan selaras dengan Pensijilan ISO 9001:2015 sejak dari lebih 10 tahun yang lalu.

a. Piagam Pelanggan yang PPII

Kami berjanji dan komited untuk menyediakan perkhidmatan yang cekap, profesional, beretika dan mesra pelanggan seperti berikut:

- i. Memastikan perancangan pembangunan fizikal dan peruntukan memenuhi keperluan kampus lestari.
- ii. Memastikan fasa pra pembinaan (Perancangan hingga Surat Setuju Terima dikeluarkan) dalam kawalan selesai selewat-lewatnya 15 bulan.
- iii. Menyediakan Dokumen Kontrak yang lengkap dan sempurna dalam tempoh empat(4) bulan dari tarikh Surat Setuju Terima (L.A)
- iv. Melaksanakan pemantauan dan pengauditan pematuhan kepada dasar dan garis panduan yang telah dikuatkuasakan setiap tahun.

b. Objektif Kualiti PPII adalah seperti berikut:

- i. Memastikan 80% projek dalam pembinaan mengikut jadual program kerja yang telah diluluskan.
- ii. Memastikan 80% aduan pelanggan diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja
- iii. Memastikan 90% aduan kerosakan dari pelanggan diberi respon dalam tempoh 1 jam dari masa penerimaan aduan.
- iv. 80% keputusan Kajian Kepuasan Pelanggan pada tahap memuaskan bagi tempoh setahun.
- v. 100% dokumen kontrak dimeterai dalam tempoh 4 bulan dari tarikh surat setuju terima.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_B0054_HB02_20221_7.1.2 Hasil Tumpuan Pelanggan_Tahap.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_B0054_HB03_20222_7.1.3 Hasil Tumpuan Pelanggan_Tren.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_B0054_HB04_20223_7.1.4 Hasil Tumpuan Pelanggan_Benchmark.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_B0054_HB05_20224_7.1.5 Hasil Tumpuan Pelanggan_Important.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Bahagian ini akan membentangkan hasil dari operasi merujuk kepada perkhidmatan utama yang dilaksanakan oleh PPII. Hasil utama operasi adalah berdasarkan inisiatif berikut :

- i. Pemantapan Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti Infrastruktur
- ii. Kecemerlangan Perkhidmatan ICT

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pejabat Pembangunan Infrastruktur & Infostruktur (PPII) komited dalam mempertingkatkan kualiti perkhidmatan dan mencapai matlamat organisasi selaras dengan visi UiTM untuk menyediakan ekosistem terkehadapan yang kondusif untuk kemajuan akademik. Justeru itu, PPII perlu sentiasa memastikan kecekapan operasi perkhidmatan mencapai tahap yang optimum bagi memastikan penyampaian perkhidmatan serta bisnes teras universiti sentiasa tersedia.

Kecekapan hasil operasi dari perkhidmatan utama jabatan yang dilaksanakan di PPII boleh diperincikan melalui bidang tumpuan pilihan iaitu Pengurusan Fasiliti & Teknologi. Perkhidmatan utama PPII dibahagikan kepada pengurusan pembangunan fizikal Universiti, perkhidmatan pengurusan fasiliti infrastruktur dan pengurusan ICT. Perkhidmatan pengurusan fasiliti infrastruktur merangkumi penyelenggaraan bangunan dan pemasangan serta menaiktaraf fasiliti sedia ada ke arah yang lebih kondusif. Manakala pengurusan ICT menjurus kepada perkhidmatan penyediaan kemudahan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk membolehkan warga menguruskan maklumat dan komunikasi yang tangkas. Kedua-dua perkhidmatan utama ini, menyokong bisnes teras universiti dalam pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan. Perkhidmatan ini tersedia kepada warga UiTM seluruh Malaysia dan sentiasa dipantau dan ditambahbaik dari semasa ke semasa.

PPII mengukur tahap kecekapan operasi dengan berpandukan kepada Pensijilan ISO 9001:2015, Model SPK ISO (ISO 9001:2015), polisi, tambah baik prosedur jabatan serta penetapan dan piawaian yang digunakan. Dokumen berkaitan boleh dicapai oleh semua warga PPII melalui pautan di laman web PPII. Tahap kecekapan ini diaudit oleh Audit Dalam ISO, Audit Badan Pensijilan (Lloyd's Register) dan Audit Agensi Kelayakan Malaysia (MQA).

Sehubungan dengan itu, berikut adalah hasil operasi yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan PPII:

i. Pemantapan Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti Infrastruktur

PPII telah memantapkan prosedur operasi pengurusan fasiliti infrastruktur untuk kampus konvensional serta kampus PFI di seluruh sistem UiTM. Ini dapat dijelaskan menerusi proses kerja yang dilaksanakan dengan mengoptimalkan teknologi, khusus dalam melancarkan proses penyampaian perkhidmatan yang disediakan. Menerusi penggunaan Sistem Pengurusan Fasiliti (FMS), PPII telah membuat penambahbaikan proses menerusi penggunaan

teknologi terkini dan sistem dalam talian untuk pengurusan fasiliti infrastruktur. Penggunaan sistem dalam talian seperti eAduan FMS serta eWorks, telah membantu meningkatkan sasaran staf melaksanakan aduan inisiatif berbanding aduan Pelanggan. Di samping itu, menerusi eKontrak, PPII juga mencapai sasaran untuk melantik kontraktor yang berprestasi tinggi bagi memastikan projek fasiliti infrastruktur dilaksanakan dengan jayanya.

ii. Kecemerlangan Perkhidmatan ICT

Di UiTM, pengadaptasian teknologi digital adalah semakin meningkat untuk sistem penyampaian perkhidmatan Universiti. Justeru itu, dalam perkhidmatan ICT seperti operasi perkhidmatan, ketersediaan server, penambahbaikan sistem dan keselamatan ICT, PPII telah membuktikan, secara keseluruhannya telah mencapai sasaran yang ditetapkan bagi memastikan sistem penyampaian perkhidmatan universiti berjalan dengan lancar dan efisien.

iii. Penambahbaikan Proses Kerja

PPII juga sentiasa membuat penambahbaikan bagi meningkatkan kecekapan operasi jabatan. Menerusi pentadbiran kontrak ICT, PPII mencapai sasaran yang telah ditetapkan seterusnya memberi impak kepada kejayaan projek ICT.

Inisiatif yang telah disenaraikan dilaksanakan di seluruh sistem UiTM dan telah menunjukkan prestasi yang meyakinkan. Secara tidak langsung, inisiatif ini telah memberi manfaat kepada seluruh sistem UiTM dan peningkatan prestasi perkhidmatan yang menjadikan tanda aras agensi luar daripada UiTM.

iv. Kelestarian Kampus

PPII komited dalam memperkasakan agenda kelestarian di peringkat Universiti dan Global. Pelbagai inisiatif dilaksanakan dan UiTM berjaya menduduki ranking ke 150 dunia dalam UI GreeMetric World University Ranking.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_B0054_HB02_20221_7.2.2 Hasil Tumpuan Operasi_Tahap Ver1.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_B0054_HB03_20222_7.2.3 Hasil Tumpuan Operasi_Tren Ver1.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_B0054_HB04_20223_7.2.4 Hasil Tumpuan Operasi_Benchmark Ver1.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_B0054_HB05_20224_7.2.5 Hasil Tumpuan Operasi_Importance Ver1.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) merupakan organisasi yang sangat peka dan menitikberatkan dan mementingkan pembangunan sumber manusia bagi meningkatkan kecemerlangan jabatan.

Hasil pencapaian sumber manusia ini menonjolkan kejayaan kakitangan PPII dengan 3 teras utama iaitu

- 1) Pembangunan dan Pemerksaan Kakitangan
- 2) Kakitangan Berprestasi Tinggi
- 3) Penghargaan dan Pengiktirafan

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengurusan Kanan PPII memastikan usaha memperkasakan bakat kakitangan sentiasa dititikberatkan terutamanya dalam peningkatan kerjaya, pencapaian kecemerlangan dan sahsiah modal insan melalui pendekatan Model Pembangunan Sumber Manusia berkonsepkan Gain, Train, Retain and Risk. Model ini telah dirangka secara sistematik mengikut keperluan kakitangan untuk memastikan pengetahuan, kemahiran dan pengalaman diperolehi sekaligus meningkatkan prestasi serta menyerlahkan potensi setiap individu. Model ini bersifat komprehensif dan holistik dengan pembudayaan nilai ESI dan i-DART sebagai asas dalam membuat keputusan dan tindakan. Ia mengambilkira kepentingan modal insan sebagai tunjang kepada pelaksanaan dan kejayaan perancangan fakulti. Keperluan semua peringkat kakitangan baik akademik mahupun pentadbiran diperkembangkan agar mendukung pencapaian UiTM sebagai 'Global Renowned University' menjelang tahun 2025

Hasil pencapaian sumber manusia ini menonjolkan kejayaan kakitangan PPII dengan 3 teras utama iaitu

- 1) Pembangunan dan Pemerksaan Kakitangan
- 2) Kakitangan Berprestasi Tinggi
- 3) Penghargaan dan Pengiktirafan

Teras-teras ini dipilih untuk mengetengahkan pencapaian utama sumber manusia PPII yang berprestasi tinggi hasil daripada keberkesanan proses pengurusan dan pembangunan sumber manusia yang komprehensif dan holistik. Inisiatif pengurusan dan pembangunan bakat bermula daripada pemantapan proses pemilihan kakitangan baharu (Gain). Kriteria pemilihan mengutamakan calon dalam bidang yang diperlukan, dengan berkelulusan Diploma/Ijazah, mempunyai pengalaman industri dan/atau karektor yang sesuai dengan keperluan PPII diberi kredit tambahan.

Program Pembangunan Kompetensi Kakitangan melalui program mentor-mentee, coaching session, upskilling training dan latihan peningkatan kompetensi adalah antara inovasi yang dicetuskan dalam membantu pengurusan bakat dan pembangunan kerjaya kakitangan PPII. Budaya learning organization (Train) serta amalan tadbir urus yang efektif dan efisien melalui penstrukturan semula kakitangan pentadbiran (Retain) telah berjaya membangunkan tenaga kerja yang berprestasi tinggi. Ia dizahirkan dengan pencapaian jumlah kenaikan pangkat yang signifikan di kalangan kakitangan iaitu 38 orang kakitangan pada tahun 2020 dan 45 orang kakitangan pada 2021. Selain itu, peningkatan bilangan kakitangan dengan kelayakan profesional meningkat seramai 27 kakitangan dari tahun 2019 ke 2020 dan seterusnya meningkat kepada 67 kakitangan pada 2021.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_B0054_HB02_20221_7.3.2 Hasil Sumber Manusia_Tahap.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_B0054_HB03_20222_7.3.3 Hasil Sumber Manusia_Tren.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_B0054_HB04_20223_7.3.4 Hasil Sumber Manusia_Tanda Aras.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_B0054_HB05_20224_7.3.5 Hasil Sumber Manusia_Impak.pdf](#)