

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN
ANUGERAH KUALITI NAIB
CANSELOR (AKNC)
2022
PEJABAT PENDAFTAR
PENGURUSAN FASILITI DAN TEKNOLOGI

KETUA PTJ :

MUHAMAD NIZAM BIN NOORDIN

KETUA UNIT KUALITI :

SURIANI BINTI MUSA

PENYELARAS :

SURIANI BINTI MUSA

PENULIS :

1. SURIANI BINTI MUSA
2. AMINAH BINTI AMAN
3. NORIAH BINTI MOHAMED ALI
4. AINUL FADZILAH BINTI HARUN
5. MASDIANA BINTI MOSMAN
6. NUR HANANI BINTI MUHAMMAD ZAKRI
7. NURUL ADZHA BIN RASIDI

8. RIZADORA BINTI MUHAMAD ARSAD
9. WAN MAHSURI BINTI W HUSIN
10. KHAIRUL EZUWAN BIN SAMSUDDIN
11. MOHD NAJIB BIN MOHD SARIF
12. ROSLIMI BIN ARIFFIN
13. ROZANI BINTI MOHD. NOH
14. NOORASMAWATI BINTI AMSARI
15. MOHD ARSYAM BIN JAFAR
16. NOR AZLINA BINTI ISMAIL
17. MOHD NOR HISHAM BIN YUSOF @ IBRAHIM
18. AZANIZAM BIN ISMAIL
19. AFIZUL BIN SOBRI
20. ANUAR RIDZUAN BIN ABBAS
21. NOR AMIRUDDIN BIN MOKHTARUDDIN
22. MUHAMMAD HUZAIFAH BIN REDZUAN
23. NUR SABARINA HAMIZAN BINTI ABD RASHID
24. SURAIYA BINTI ABDUL MAJID
25. MUHAMMAD ASHRAF BIN CHE ANI
26. ASYRELLINDA BINTI MOHAMED NOOR
27. NOR HANA BINTI NASRUDIN

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pejabat Pendaftar UiTM adalah jabatan yang dipertanggungjawab menguruskan hal ehwal pentadbiran berkaitan Pengurusan Sumber Manusia, Pengurusan Pengambilan dan Pelantikan Staf, Pengurusan Kemudahan dan Saraan Staf, Pengurusan Kemajuan Kerjaya Staf dan Pengurusan Perkhidmatan Staf Tadbir Urus Universiti. Pejabat Pendaftar juga mengawalselia Pengurusan Governan Universiti dan Pengurusan Konvokesyen Universiti.

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

Kepimpinan BPD terdiri daripada Pendaftar dan disokong oleh Ketua Jabatan Pengurusan Sumber Manusia, Ketua Bahagian Governan dan Sekretariat Universiti (BGSU), Ketua-ketua Bahagian (BPO, BPPS, BPP, BSK, BPP, BKK dan BRPK). Jalinan kerjasama dan sinergi di kalangan KB BPD membantu BPD dalam merealisasikan pencapaian misi, visi dan objektif UiTM terutamanya dalam bidang tumpuan yang disasarkan.

Pendekatan kepimpinan BPD bagi tahun 2021 melalui tema Teknologi Digital Memacu Kecemerlangan Pejabat Pendaftar adalah usaha yang dilaksanakan dalam merealisasikan hala tuju Perancangan Strategik UiTM 2025. Bagi membuktikan komitmen BPD dalam mencapai Pelan Strategik Universiti (UiTM 2025), Kepimpinan BPD menghasilkan dokumen Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia (PSPSM) UiTM 2021-2025 terkandung di dalamnya pelan-pelan inisiatif yang komprehensif merangkumi aspek pengurusan sumber manusia university. Objektif utama dalam pengguna teknologi digital adalah ke arah penjimatan kos operasi BPD dan pada masa yang sama menjana pendapatan. Kepimpinan BPD mengadakan sesi perjumpaan dan **libat sama** agar warga BPD dan UiTM jelas, cakna serta turut sama dalam menjayakan PSPSM UiTM.

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

Maklum balas pelanggan dalaman dan luaran juga dijadikan input utama oleh P/KKB dalam menambahbaik perkhidmatan BPD. Aduan-aduan yang diterima akan diberi maklum balas segera dan dinilai oleh KKB BPD untuk tujuan penambahbaikan ke atas perkhidmatan sedia ada. Semakan tadbir urus turut dilaksanakan oleh P/KKB bagi mengenal pasti ruang penambahbaikan ke atas pelaksanaan tadbir urus PTJ. Hasil penambahbaikan itu diterjemahkan kepada pembangunan sistem-sistem seperti sistem pengambilan staf, sistem peperiksaan memasuki peperiksaan, sistem peperiksaan perkhidmatan, sistem e-mesyuarat, sistem saringc19, sistem cuti dalam modul sistem HR2U dan lain-lain sistem.

Seterusnya, hasil semakan, kajian dan maklum balas yang diterima dijadikan input utama penambahbaikan dan **pemerkasaan** bidang tumpuan. Hasil penambahbaikan ini juga dikongsi dan dimaklumkan kepada warga UiTM menerusi kaedah **komunikasi** seperti pekeliling Pendaftar, emel dan laman sesawang serta perkongsian secara dalam talian melalui program latihan seperti upskill@BPD dan video di dalam Youtube UiTM Channel. Pengukuran keberkesanan sistem-sistem yang dibangunkan dan digunapakai oleh pelanggan BPD dinilai hasilnya melalui peningkatan happiness Index di kalangan warga BPD dan pelanggan BPD.

Peningkatan inisiatif pemerintahan ini meningkatkan kepuasan pelanggan kepada kepimpinan BPD dalam menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan BPD.

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pejabat Pendaftar UiTM adalah jabatan yang dipertanggungjawab menguruskan hal ehwal pentadbiran berkaitan Pengurusan Sumber Manusia, Pengurusan Pengambilan dan Pelantikan Staf, Pengurusan Kemudahan dan Saraan Staf, Pengurusan Kemajuan Kerjaya Staf dan Pengurusan Perkhidmatan Staf Tadbir Urus Universiti. Pejabat Pendaftar juga mengawalselia Pengurusan Governan Universiti dan Pengurusan Konvokesyen Universiti.

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

Kepimpinan BPD terdiri daripada Pendaftar dan disokong oleh Ketua Jabatan Pengurusan Sumber Manusia, Ketua Bahagian Governan dan Sekretariat Universiti (BGSU), Ketua-ketua Bahagian (BPO, BPPS, BPP, BSK, BPP, BKK dan BRPK). Jalinan kerjasama dan sinergi di kalangan KB BPD membantu BPD dalam merealisasikan pencapaian misi, visi dan objektif UiTM terutamanya dalam bidang tumpuan yang disasarkan.

Pendekatan kepimpinan BPD bagi tahun 2021 melalui tema Teknologi Digital Memacu Kecemerlangan Pejabat Pendaftar adalah usaha yang dilaksanakan dalam merealisasikan hala tuju Perancangan Strategik UiTM 2025. Bagi membuktikan komitmen BPD dalam mencapai Pelan Strategik Universiti (UiTM 2025), Kepimpinan BPD menghasilkan dokumen Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia (PSPSM) UiTM 2021-2025 terkandung di dalamnya pelan-pelan inisiatif yang komprehensif merangkumi aspek pengurusan sumber manusia university. Objektif utama dalam pengguna teknologi digital adalah ke arah penjimatan kos operasi BPD dan pada masa yang sama menjana pendapatan. Kepimpinan BPD mengadakan sesi perjumpaan dan **libat sama** agar warga BPD dan UiTM jelas, cakna serta turut sama dalam menjayakan PSPSM UiTM.

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

Maklum balas pelanggan dalaman dan luaran juga dijadikan input utama oleh P/KKB dalam menambahbaik perkhidmatan BPD. Aduan-aduan yang diterima akan diberi maklum balas segera dan dinilai oleh KKB BPD untuk tujuan penambahbaikan ke atas perkhidmatan sedia ada. Semakan tadbir urus turut dilaksanakan oleh P/KKB bagi mengenal pasti ruang penambahbaikan ke atas pelaksanaan tadbir urus PTJ. Hasil penambahbaikan itu diterjemahkan kepada pembangunan sistem-sistem seperti sistem pengambilan staf, sistem peperiksaan memasuki peperiksaan, sistem peperiksaan perkhidmatan, sistem e-mesyuarat, sistem saringc19, sistem cuti dalam modul sistem HR2U dan lain-lain sistem.

Seterusnya, hasil semakan, kajian dan maklum balas yang diterima dijadikan input utama penambahbaikan dan **pemeriksaan** bidang tumpuan. Hasil penambahbaikan ini juga dikongsi dan dimaklumkan kepada warga UiTM menerusi kaedah **komunikasi** seperti pekeliling Pendaftar, emel dan laman sesawang serta perkongsian secara dalam talian melalui program latihan seperti upskill@BPD dan video di dalam Youtube UiTM Channel. Pengukuran keberkesanan sistem-sistem yang dibangunkan dan digunapakai oleh pelanggan BPD dinilai

hasilnya melalui peningkatan happiness Index di kalangan warga BPD dan pelanggan BPD. Peningkatan indeks kegembiraan ini menunjukkan kepuasan pelanggan kepada kepemimpinan BPD dalam menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan BPD.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

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

Bagi merealisasikan falsafah UiTM dan hala tuju UiTM serta mencapai visi, misi dan objektif UiTM, Kepimpinan BPD telah memetakan hala tuju Sumber Manusia UiTM dengan menghasilkan dokumen Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia Universti Teknologi MARA 2021 - 2025 (PSPSM UiTM 2021 - 2025)

Selaras dengan Akta 173 dan peranan yang dilaksanakan oleh Kepimpinan BPD. Rajah 1.3 memperlihatkan struktur kepimpinan Pendaftar yang berada dalam kelompok Pengurusan Tertinggi universiti serta menjadi peneraju kepada pelaksanaan tadbir urus di UiTM.

Kepimpinan BPD menyedari kepentingan teknologi dalam menyampaikan penyampaian perkhidmatan BPD kepada warga UiTM, telah menetapkan tema teknologi Digital Memacu Kecemerlangan Pejabat Pendaftar sebagai halatuju perkhidmatan BPD tahun 2021. Satu surat dan infografik menyokong tema berkenaan telah dikeluarkan oleh Pendaftar kepada warga BPD untuk memaklukkan hala tuju BPD bagi tahun 2021. Objektif penggunaan teknologi adalah untuk penjimatan kos operasi BPD dan penjana pendapatan. Pendaftar memastikan sinergi dan kelestarian hubungan multisistem UiTM melalui PSPSM UiTM 2021 - 2025 yang mempunyai dua teras utama iaitu tadbir urus tangkas dan kecemerlangan bakat.

Selain pendekatan yang sistematik dengan Pengurusan Eksekutif Universiti melalui rajah 1.4. Kepimpinan BPD memastikan warga UiTM terlibat sama dalam menjayakan matlamat UiTM melalui PSPSM UiTM 2021-2025. Inisiatif Pengurusan Perancangan Sumber Manusia melalui formula keperluan pensyarah dan norma perjawatan untuk panduan pengurusan fakulti dan kampus bagi memastikan permohonan perjawatan adalah teratur dan menyokong keperluan perjawatan UiTM kepada agensi pusat.

Kepimpinan Kanan BPD telah mengangkat kepentingan teknologi digital dalam penyampaian perkhidmatan BPD menaiktaraf kemudahan cuti menggunakan aplikasi mobile apps yang telah memberi manfaat kepada semua warga dalam menguruskan isu-isu berkaitan cuti. Bebanan penyediaan fail dan dokumen untuk mesyuarat diatasi dengan sistem pengurusan mesyuarat /e-mesyuarat. Selari dengan Pelan Strategik UiTM 2020-2025, Kepimpinan BPD komited dalam memastikan urusan pengambilan dan pelantikan staf seiring dengan keperluan semasa. Kepimpinan BPD telah melaksanakan inisiatif pembangunan Sistem Peperiksaan Bagi Memasuki Perkhidmatan secara dalam talian di UiTM. Ia bertujuan mengenalpasti calon yang akan dilantik adalah yang terbaik dan mempunyai kualiti serta potensi sebagai staf UiTM.

Kepimpinan BPD juga memastikan BPD sentiasa mengamalkan pengurusan kewangan yang mampan, kepimpinan BPD sentiasa menambahbaik penyampaian perkhidmatan selaras dengan perkembangan teknologi seterusnya menghasilkan penjimatan kepada kewangan Universiti melalui pengoptimum sumber manusia (penggunaan formula keperluan pensyarah & norma perjawatan), sistem peperiksaan dalam talian, aplikasi cuti, BPD juga menjanakan pendapatan melalui iklan perjawatan menggunakan PIN melalui Bank Simpanan Nasional (BSN) di dalam sistem pengambilan staf dan bayaran perolehan transkrip oleh graduan UiTM.

Pendekatan Kepimpinan BPD memastikan semua inisiatif adalah sistematik melalui penggunaan PDCA serta mengambilkira inovasi dan perkongsian pengetahuan dikalangan ketua pentadbiran seluruh Sistem UiTM. Butiran pendekatan dijelaskan dalam jadual 1.2: Pendekatan Penambahbaikan Proses Kerja BPD.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_K01_KB02_20221_BPD2022_Kepimpinan_Approach_1.2.pdf](#)

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendaftar adalah ketua jabatan Pejabat Pendaftar yang juga merupakan ahli Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) Universiti, Setiausaha kepada Lembaga Pengarah Universiti dan Senat UiTM serta jawatankuasa lain di bawah tadbir urus UiTM yang termaktub dalam AKTA 173 Bahagian III (13)(7) dan Bahagian III (16A)(3). Pendaftar memainkan peranan yang signifikan dalam memastikan kelancaran sistem pentadbiran UiTM mengikut akta, dasar, pekeliling dan peraturan yang berkuat kuasa. Peranan Pendaftar dijelaskan dalam Akta 173. Bagi merealisasikan falsafah UiTM dan hala tuju UiTM serta mencapai visi, misi dan objektif UiTM, Kepimpinan BPD telah memetakan hala tuju Sumber Manusia UiTM dengan menghasilkan dokumen Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia Universti Teknologi MARA 2021 - 2025 (PSPSM UiTM 2021 - 2025)

Selaras dengan Akta 173 dan peranan yang dilaksanakan oleh Kepimpinan BPD. Rajah 1.3 memperlihatkan struktur kepimpinan Pendaftar yang berada dalam kelompok Pengurusan Tertinggi universiti serta menjadi peneraju kepada pelaksanaan tadbir urus di UiTM. Kepimpinan BPD menyedari kepentingan teknologi dalam menyampaikan penyampaian perkhidmatan BPD kepada warga UiTM, telah menetapkan tema teknologi Digital Memacu Kecemerlangan Pejabat Pendaftar sebagai halatuju perkhidmatan BPD tahun 2021. Satu surat dan infografik menyokong tema berkenaan telah dikeluarkan oleh Pendaftar kepada warga BPD untuk memaklumkan hala tuju BPD bagi tahun 2021. Objektif penggunaan teknologi adalah untuk penjimatan kos operasi BPD dan penjanaan pendapatan. Pendaftar memastikan sinergi dan kelestarian hubungan multisistem UiTM melalui PSPSM UiTM 2021 - 2025 yang mempunyai dua teras utama iaitu tadbir urus tangkas dan kecemerlangan bakat.

Selain pendekatan yang sistematik dengan Pengurusan Eksekutif Universiti melalui rajah 1.4. Kepimpinan BPD memastikan warga UiTM terlibat sama dalam menjayakan matlamat UiTM melalui PSPSM UiTM 2021-2025. Inisiatif Pengurusan Perancangan Sumber Manusia melalui formula keperluan pensyarah dan norma perjawatan untuk panduan pengurusan fakulti dan kampus bagi memastikan permohonan perjawatan adalah teratur dan menyokong keperluan perjawatan UiTM kepada agensi pusat.

Kepimpinan Kanan BPD telah mengangkat kepentingan teknologi digital dalam penyampaian perkhidmatan BPD menaiktaraf kemudahan cuti menggunakan aplikasi mobile apps yang telah memberi manfaat kepada semua warga dalam menguruskan isu-isu berkaitan cuti. Bebanan penyediaan fail dan dokumen untuk mesyuarat diatasi dengan sistem pengurusan mesyuarat /e-mesyuarat. Selari dengan Pelan Strategik UiTM 2020-2025, Kepimpinan BPD komited dalam memastikan urusan pengambilan dan pelantikan staf seiring dengan keperluan semasa. Kepimpinan BPD telah melaksanakan inisiatif pembangunan Sistem Peperiksaan Bagi Memasuki Perkhidmatan secara dalam talian di UiTM. Ia bertujuan mengenalpasti calon yang akan dilantik adalah yang terbaik dan mempunyai kualiti serta potensi sebagai staf UiTM.

Kepimpinan BPD juga memastikan BPD sentiasa mengamalkan pengurusan kewangan yang mampan, kepimpinan BPD sentiasa menambahbaik penyampaian perkhidmatan selaras dengan perkembangan teknologi seterusnya menghasilkan penjimatan kepada kewangan Universiti melalui pengoptimum sumber manusia (penggunaan formula keperluan pensyarah & norma perjawatan), sistem peperiksaan dalam talian, aplikasi cuti, BPD juga menjanakan pendapatan melalui iklan perjawatan menggunakan PIN melalui Bank Simpanan Nasional (BSN) di dalam sistem pengambilan staf dan bayaran perolehan transkrip oleh graduan UiTM.

Pendekatan Kepimpinan BPD memastikan semua inisiatif adalah sistematik melalui penggunaan PDCA serta mengambilkira inovasi dan perkongsian pengetahuan dikalangan ketua pentadbiran seluruh Sistem UiTM. Butiran pendekatan dijelaskan dalam jadual 1.2: Pendekatan Penambahbaikan Proses Kerja BPD.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_K01_KB02_20221_BPD2022_Kepimpinan_Approach_1.2.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan BPD memastikan setiap inisiatif yang dibangunkan difahami dan dihayati oleh semua warga UiTM. Pendekatan yang sistematik perlu disokong dengan perluasan yang teratur dan berkesan agar matlamat inisiatif tercapai dan dalam kawalan BPD. Kepentingan hubungkait hubungan antara Pengurusan Eksekutif Universiti dan Kepimpinan BPD (Rajah 1.3) menyokong perluasan inisiatif BPD yang mana semua inisiatif BPD dibenteng dalam mesyuarat utama Universiti untuk difahami oleh Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) Universiti sebelum dimaklumkan kepada warga. Kefahaman Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) dan Pengurusan Kanan Universiti secara langsung telah menyebarkan inisiatif BPD kepada warga UiTM sebelum BPD melaksanakan program-program perkongsian dengan PTJ.

Penggunaan surat rasmi, emel rasmi UiTM, whatsapp business, Sistem HR2U, sistem e-mesyuarat dan laman sesawang BPD (D'pocket) adalah antara kaedah perluasan yang dilaksanakan kepimpinan BPD bagi memastikan inisiatif-inisiatif berkenaan disebarluaskan kepada seluruh warga UiTM. Bagi memastikan warga memahami penambahbaikan yang dilakukan kepada proses kerja BPD, Kepimpinan BPD telah menyediakan manual secara dalam talian melalui *D-Pocket* yang boleh dicapai di laman sesawang BPD untuk rujukan dan panduan warga UiTM.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_K01_KB03_20221_BPD2022_Kepimpinan_Deployment_1.3.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan BPD memastikan setiap inisiatif yang dibangunkan difahami dan dihayati oleh semua warga UiTM. Pendekatan yang sistematik perlu disokong dengan perluasan yang teratur dan berkesan agar matlamat inisiatif tercapai dan dalam kawalan BPD. Kepentingan hubungkait hubungan antara Pengurusan Eksekutif Universiti dan Kepimpinan BPD (Rajah 1.3) menyokong perluasan inisiatif BPD yang mana semua inisiatif BPD dibenteng dalam mesyuarat utama Universiti untuk difahami oleh Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) Universiti sebelum dimaklumkan kepada warga. Kefahaman Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) dan Pengurusan Kanan Universiti secara langsung telah menyebarkan inisiatif BPD kepada warga UiTM sebelum BPD melaksanakan program-program perkongsian dengan PTJ.

Penggunaan surat rasmi, emel rasmi UiTM, whatsapp business, Sistem HR2U, sistem e-mesyuarat dan laman sesawang BPD (D'pocket) adalah antara kaedah perluasan yang dilaksanakan kepimpinan BPD bagi memastikan inisiatif-inisiatif berkenaan disebarluaskan kepada seluruh warga UiTM. Bagi memastikan warga memahami penambahbaikan yang dilakukan kepada proses kerja BPD, Kepimpinan BPD telah menyediakan manual secara dalam talian melalui *D-Pocket* yang boleh dicapai di laman sesawang BPD untuk rujukan dan panduan warga UiTM.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_K01_KB03_20221_BPD2022_Kepimpinan_Deployment_1.3.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepimpinan BPD **bertanggungjawab** melaporkan pencapaian inisiatif-inisiatif yang dibangunkan dalam Perancangan Strategik BPD secara berkala dalam mesyuarat peringkat Universiti seperti Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU), Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) dan juga mesyuarat peringkat dalaman BPD seperti Mesyuarat Ketua Bahagian BPD, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), Mesyuarat *Work in Progress* (WIP). Hubungkait ini dinyatakan dalam rajah 1.3 yang menyatakan keperluan kepimpinan BPD melapor secara berkala pencapaian inisiatif-inisiatif BPD bagi menyokong pencapaian *performance indicator* (PI) UiTM sebagaimana yang dikehendaki oleh Bahagian Transformasi Universiti (BTU). Jadual 1.1 menjelaskan kesungguhan kepimpinan BPD mencapai PI UiTM apabila ia dikaitkan secara terus dengan objektif kualiti BPD.

Secara amnya, pemantauan dalam mesyuarat yang berkala sama ada mesyuarat di peringkat Eksekutif, strategik dan operasi adalah adaptasi kepada tadbir urus tangkas yang diamalkan didalam BPD. Pematuhan kepada Term of reference (TOR) mesyuarat dan dilaksanakan secara konsisten mengikut perancangan dan agenda yang tersusun menjadikan mesyuarat-mesyuarat berkenaan amat efektif dalam memantau pencapaian inisiatif BPD dalam PSSM 2016-2020.

Bagi memastikan pemantauan dilaksanakan secara terkawal, setiap inisiatif yang dibangunkan mempunyai mekanisme pemantauan yang tersendiri mengikut inisiatif berkenaan. Semakan secara individu, pembentangan dalam mesyuarat dan pelaporan secara berkala adalah bentuk mekanisme yang digunakan dalam memantau pencapaian inisiatif-inisiatif yang dilaksanakan. Penetapan sasaran kerja tahunan (SKT) dan tarikh akhir juga merupakan mekanisme pemantauan yang digunapakai bagi memastikan setiap inisiatif mematuhi tempoh pelaksanaan yang telah ditetapkan. Selain itu, Mesyuarat Laporan Progres HR2U / *Progress Meeting Timeline* (PMT) adalah mekanisme yang dilaksanakan bagi memantau status pembangunan setiap modul di dalam Sistem HR2U yang dibangunkan secara berfasa.

Pendekatan Kepimpinan BPD sentiasa memastikan semua inisiatif yang dilaksanakan dipantau secara berkala menggunakan mekanisme yang telah ditetapkan semasa pembangunan inisiatif. Penggunaan *kaedah* PDCA adalah bagi memastikan setiap tahap pelaksanaan inisiatif dikenalpasti dan dilaksanakan penambahbaikan berterusan berdasarkan maklumbalas yang diterima. Pembentangan laporan dan hasil maklumbalas dari pengguna serta penemuan audit akan dibenteng dalam mesyuarat berkaitan bagi memastikan maklumat-maklumat berkenaan digunapakai untuk penambahbaikan proses kerja atau inisiatif yang dilaksanakan. Butiran pemantauan dijelaskan dalam jadual 1.4.1: Mekanisma Pemantauan Penambahbaikan Proses Kerja BPD.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_K01_KB04_KC01_20221_BPD2022_Kepimpinan_Learning_1.4.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepimpinan BPD **bertanggungjawab** melaporkan pencapaian inisiatif-inisiatif yang dibangunkan dalam Perancangan Strategik BPD secara berkala dalam mesyuarat peringkat Universiti seperti Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU), Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) dan juga mesyuarat peringkat dalaman BPD seperti Mesyuarat Ketua Bahagian BPD, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), Mesyuarat *Work in Progress* (WIP). Hubungkait ini dinyatakan dalam rajah 1.3 yang menyatakan keperluan kepimpinan BPD

melapor secara berkala pencapaian inisiatif-inisiatif BPD bagi menyokong pencapaian *performance indicator* (PI) UiTM sebagaimana yang dikehendaki oleh Bahagian Transformasi Universiti (BTU). Jadual 1.1 menjelaskan kesungguhan kepimpinan BPD mencapai PI UiTM apabila ia dikaitkan secara terus dengan objektif kualiti BPD.

Secara amnya, pemantauan dalam mesyuarat yang berkala sama ada mesyuarat di peringkat Eksekutif, strategik dan operasi adalah adpatasi kepada tadbir urus tangkas yang diamalkan didalam BPD. Pematuhan kepada Term of reference (TOR) mesyuarat dan dilaksanakan secara konsisten mengikut perancangan dan agenda yang tersusun menjadikan mesyuarat-mesyuarat berkenaan amat efektif dalam memantau pencapaian inisiatif BPD dalam PSSM 2016-2020.

Bagi memastikan pemantauan dilaksanakan secara terkawal, setiap inisiatif yang dibangunkan mempunyai mekanisma pemantauan yang tersendiri mengikut inisiatif berkenaan. Semakan secara individu, pembentangan dalam mesyuarat dan pelaporan secara berkala adalah bentuk mekanisma yang digunakan dalam memantau pencapaian inisiatif-inisiatif yang dilaksanakan. Penetapan sasaran kerja tahunan (SKT) dan tarikh akhir juga merupakan mekanisma pemantauan yang digunakan bagi memastikan setiap inisiatif mematuhi tempoh pelaksanaan yang telah ditetapkan. Selain itu, Mesyuarat Laporan Progres HR2U / *Progress Meeting Timeline (PMT)* adalah mekanisma yang dilaksanakan bagi memantau status pembangunan setiap modul di dalam Sistem HR2U yang dibangunkan secara berfasa.

Pendekatan Kepimpinan BPD sentiasa memastikan semua inisiatif yang dilaksanakan dipantau secara berkala menggunakan mekanisma yang telah ditetapkan semasa pembangunan inisiatif. Penggunaan *kaedah* PDCA adalah bagi memastikan setiap tahap pelaksanaan inisiatif dikenalpasti dan dilaksanakan penambahbaikan berterusan berdasarkan maklumbalas yang diterima. Pembentangan laporan dan hasil maklumbalas dari pengguna serta penemuan audit akan dibenteng dalam mesyuarat berkaitan bagi memastikan maklumat-maklumat berkenaan digunakan untuk penambahbaikan proses kerja atau inisiatif yang dilaksanakan. Butiran pemantauan dijelaskan dalam jadual 1.4.1: Mekanisma Pemantauan Penambahbaikan Proses Kerja BPD.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_K01_KB04_KC01_20221_BPD2022_Kepimpinan_Learning_1.4.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan BPD sentiasa memastikan setiap proses kerja yang ditambahbaik dinilai tahap risikonya. Selaras dengan pengiktirafan MS ISO 9001:2015 yang dimiliki oleh BPD, elemen pengurusan risiko amat dititikberatkan dalam pengauditan pensijilan ISO BPD. (Rujukan lampiran sijil ISO BPD).

Keperluan ISO 9001:2015 menyatakan dengan jelas keperluan mengenalpasti risiko (Klausula 6.1 – Tindakan menyatakan risiko dan peluang) semasa merancang inisiatif yang dikenali dengan mengambil kira faktor luaran (politik, ekonomi, sosial, teknologi, undang-undang) dan faktor dalaman (infrastruktur, teknologi, sistem kerja / operasi, kecekapan, persekitaran kerja). Senarai daftar risiko diteliti dan disemak secara berkala oleh Kepimpinan BPD melalui bengkel semakan risiko BPD dan dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko BPD dan diperaku dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) BPD. Pengauditan ISO ke atas daftar risiko BPD menjadikan proses kerja berkenaan lebih terkawal dan tindakan pencegahan dapat dielakkan daripada berlaku.

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

Kepimpinan BPD mengenalpasti tahap risiko setiap sistem yang dibangunkan dan menyatakan dengan jelas tindakan pencegahan serta kawalan kepada risiko setiap sistem yang dibangunkan dan digunakan dalam sistem UiTM.

Jadual 1.4.2: Penilaian Risiko Terhadap Proses Kerja BPD menjelaskan pendekatan yang digunakan kepimpinan BPD dalam mengawal risiko yang wujud dalam proses kerja di BPD.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_K01_KB04_KC02_20221_BPD2022_Kepimpinan_Learning_1.4.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan BPD sentiasa memastikan setiap proses kerja yang ditambahbaik dinilai tahap risikonya. Selaras dengan pengiktirafan MS ISO 9001:2015 yang dimiliki oleh BPD, elemen pengurusan risiko amat dititikberatkan dalam pengauditan pensijilan ISO BPD. (Rujukan lampiran sijil ISO BPD).

Keperluan ISO 9001:2015 menyatakan dengan jelas keperluan mengenalpasti risiko (Klausula 6.1 – Tindakan menyatakan risiko dan peluang) semasa merancang inisiatif yang dikenali dengan mengambil kira faktor luaran (politik, ekonomi, sosial, teknologi, undang-undang) dan faktor dalaman (infrastruktur, teknologi, sistem kerja / operasi, kecekapan, persekitaran kerja). Senarai daftar risiko diteliti dan disemak secara berkala oleh Kepimpinan BPD melalui bengkel semakan risiko BPD dan dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko BPD dan diperaku dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) BPD. Pengauditan ISO ke atas daftar risiko BPD menjadikan proses kerja berkenaan lebih terkawal dan tindakan pencegahan dapat dielakkan daripada berlaku.

Sehubungan dengan itu, kepimpinan BPD memastikan inisiatif yang dilaksanakan mempunyai daftar risikonya sendiri, menilai tahap risiko berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh Unit Pengurusan Risiko (UPR) UiTM, mengenalpasti punca risiko dan kaedah kawalan ke atas risiko

berkenaan. Kepimpinan BPD juga perlu memastikan tindakan pencegahan ke atas risiko dilaksanakan jika berlaku sebarang kejadian yang tidak dirancang kepada proses kerja berkenaan.

Kepimpinan BPD mengenalpasti tahap risiko setiap sistem yang dibangunkan dan menyatakan dengan jelas tindakan pencegahan serta kawalan kepada risiko setiap sistem yang dibangunkan dan digunapakai dalam sistem UiTM.

Jadual 1.4.2: Penilaian Risiko Terhadap Proses Kerja BPD menjelaskan pendekatan yang digunapakai kepimpinan BPD dalam mengawal risiko yang wujud dalam proses kerja di BPD.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_K01_KB04_KC02_20221_BPD2022_Kepimpinan_Learning_1.4.pdf](#)

1.4.3 MENGENALPASTI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Penggunaan mesyuarat rasmi, emel rasmi UiTM, whatsapp business, sistem Saring C19, laman sesawang dan soal selidik kepuasan pelanggan adalah mekanisma yang dilaksanakan kepimpinan BPD bagi memastikan inisiatif-inisiatif berkenaan mendapat maklumbalas daripada seluruh sistem dan warga UiTM.

Hubungkait Kepimpinan KPT/ Pengurusan Eksekutif Universiti dengan kepimpinan BPD (Rajah 1.4) memberi ruang kepada kepimpinan BPD mendapatkan maklum balas terus daripada pengurusan Eksekutif universiti semasa sesi Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) dan lain-lain platform. Minit-minit mesyuarat mencatatkan syor-syor penambahbaikan yang dicadangkan oleh Pengurusan Eksekutif Universiti. Maklum balas dari sumber-sumber lain termasuk maklumbalas menggunakan 'smiley card' daripada perkhidmatan kaunter, melalui emel rasmi bahagian juga diterima oleh pihak BPD bagi penambahbaikan proses kerja di BPD. Laporan maklumbalas pelanggan disediakan secara berkala oleh setiap bahagian bagi memastikan pematuhan terhadap keperluan ISO 9001:2015 dipatuhi sebagaimana yang dinyatakan dengan jelas dalam klausa 9.1.2 – Kepuasan pelanggan.

Syor-syor penambahbaikan ini dibincangkan oleh kepimpinan BPD diperingkat operasi BPD. Penilaian keberkesanan dan pratikaliti pelaksanaan cadangan dikaji kerana sebarang cadangan penambahbaikan kepada proses kerja BPD memberi kesan secara langsung kepada lebih 18,000 warga kerja UiTM. Hasil analisa dan kajian pratikaliti berkenaan akan dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan BPD bagi mengenalpasti cadangan penambahbaikan yang efektif untuk dilaksanakan. Penambahbaikan ini telah menghasilkan sistem-sistem bagi menyokong penyampaian perkhidmatan BPD seperti Sistem Pengambilan staf, Sistem Peperiksaan Memasuki Perkhidmatan dan Sistem Peperiksaan Perkhidmatan, Sistem e-mesyuarat dan sistem e-cuti (HR2U) Dokumen-dokumen ini boleh dimuat naik melalui dpocket dalam laman sesawang BPD merupakan platform rujukan dokumen digital BPD.

Jadual 1.4.3: Tindakan Penambahbaikan terhadap Proses Kerja BPD.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_K01_KB04_KC03_20221_BPD2022_Kepimpinan_Learning_1.4.pdf](#)

1.4.3 MENGENALPASTI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Penggunaan mesyuarat rasmi, emel rasmi UiTM, whatsapp business, sistem Saring C19, laman sesawang dan soal selidik kepuasan pelanggan adalah mekanisma yang dilaksanakan kepimpinan BPD bagi memastikan inisiatif-inisiatif berkenaan mendapat maklumbalas daripada seluruh sistem dan warga UiTM.

Hubungkait Kepimpinan KPT/ Pengurusan Eksekutif Universiti dengan kepimpinan BPD (Rajah 1.4) memberi ruang kepada kepimpinan BPD mendapatkan maklum balas terus daripada pengurusan Eksekutif universiti semasa sesi Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) dan lain-lain platform. Minit-minit mesyuarat mencatatkan syor-syor penambahbaikan yang dicadangkan oleh Pengurusan Eksekutif Universiti. Maklum balas dari sumber-sumber lain termasuk maklumbalas menggunakan 'smiley card' daripada perkhidmatan kaunter, melalui emel rasmi bahagian juga diterima oleh pihak BPD bagi penambahbaikan proses kerja di BPD. Laporan maklumbalas pelanggan disediakan secara berkala oleh setiap bahagian bagi memastikan pematuhan terhadap keperluan ISO 9001:2015 dipatuhi sebagaimana yang dinyatakan dengan jelas dalam klausa 9.1.2 – Kepuasan pelanggan.

Syor-syor penambahbaikan ini dibincangkan oleh kepimpinan BPD diperingkat operasi BPD. Penilaian keberkesanan dan pratikaliti pelaksanaan cadangan dikaji kerana sebarang cadangan

penambahbaikan kepada proses kerja BPD mengenai kesahajaan secara langsung kepada lebih 18,000 warga kerja UiTM. Hasil analisa dan kajian praktikaliti berkenaan akan dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan BPD bagi mengenalpasti cadangan penambahbaikan yang efektif untuk dilaksanakan. Penambahbaikan ini telah menghasilkan sistem-sistem bagi menyokong penyampaian perkhidmatan BPD seperti Sistem Pengambilan staf, Sistem Peperiksaan Memasuki Perkhidmatan dan Sistem Peperiksaan Perkhidmatan, Sistem e-mesyuarat dan sistem e-cuti (HR2U) Dokumen-dokumen ini boleh dimuat naik melalui d-pocket dalam laman sesawang BPD merupakan platform rujukan dokumen digital BPD.

Jadual 1.4.3: Tindakan Penambahbaikan terhadap Proses Kerja BPD.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_K01_KB04_KC03_20221_BPD2022_Kepimpinan_Learning_1.4.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Persekitaran dan prasarana yang kondusif dapat membentuk suasana kerja dan pembelajaran yang menyokong pencapaian objektif dan inisiatif bidang tumpuan. Kepimpinan BPD mengadaptasi elemen di dalam model Rajah 1: *UiTM Leadership Enabling Model* bagi memastikan setiap inisiatif yang dirancang memberi manfaat kepada seluruh warga UiTM di Malaysia. Penjajaran perancangan strategik BPD dengan RMke-11 UiTM dan UiTM 2025 memberi impak besar kepada pencapaian inisiatif strategik BPD.

Hasil penambahbaikan yang dibentang dalam mesyuarat pengurusan dalaman BPD, dilaporkan pula dalam Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU)Universiti atau mesyuarat Majlis Sumber Manusia (MSM) atau mesyuarat yang bersesuaian mengikut tadbir urus jawatankuasa berkenaan bagi mendapatkan persetujuan pengurusan universiti sebelum dilaksanakan dan disebar luas kepada warga UiTM.

Sesi perkongsian ilmu, **libat sama** dengan warga, mesyuarat dalam talian serta penggunaan teknologi **komunikasi** seperti emel, laman sesawang, aplikasi SaringC19, *group whatsapp* dan telegram dijadikan medium bagi perkongsian inisiatif proses kerja BPD. Kepimpinan BPD mengambil pendekatan proaktif mendekati semua pelanggan melalui medium **komunikasi** terkini atau secara tradisional bagi memastikan proses penyampaian dan perkongsian ilmu dilaksanakan tanpa batasan atau halangan meskipun semasa wabak pandemik covid19 ini.

Kepimpinan BPD memastikan inisiatif yang dirancang dapat dinikmati hasilnya oleh semua warga UiTM tidak kira di mana mereka berada. Kepimpinan BPD berkhidmat untuk semua warga UiTM tanpa mengira jawatan dan gred warga UiTM. Penjelasan dan penerangan kepada warga terus disampaikan dengan penuh **akauntabiliti** tanpa mengira batasan waktu dan masa, Kepimpinan BPD sentiasa meluangkan masa untuk memastikan inisiatif dan perancangan BPD mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Sesi libat sama dengan warga melalui pelbagai platform telah membuahkan hasil apabila semua penambahbaikan yang dilaksanakan diterimapakai oleh warga UiTM dan BPD sentiasa menerima maklumbalas positif daripada warga atas perkongsian dan penambahbaikan yang dicapai. Pemakluman melalui ketua jabatan Timbalan-Timbalan Naib Canselor, Penolong-Penolong Naib Canselor, Dekan, Rektor dan Pengarah serta Ketua Pentadbiran PTJ memberi impak positif kepada penambahbaikan yang BPD laksanakan. Kerjasama yang erat antara Kepimpinan BPD dengan ketua-ketua PTJ dan Ketua Pentadbiran PTJ menjayakan pencapaian PSSM 2016-2020 UiTM.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_K01_KB05_20221_BPD2022_Kepimpinan_Integration_1.5.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Persekitaran dan prasarana yang kondusif dapat membentuk suasana kerja dan pembelajaran yang menyokong pencapaian objektif dan inisiatif bidang tumpuan. Kepimpinan BPD mengadaptasi elemen di dalam model Rajah 1: *UiTM Leadership Enabling Model* bagi memastikan setiap inisiatif yang dirancang memberi manfaat kepada seluruh warga UiTM di Malaysia. Penjajaran perancangan strategik BPD dengan RMke-11 UiTM dan UiTM 2025 memberi impak besar kepada pencapaian inisiatif strategik BPD.

Hasil penambahbaikan yang dibentang dalam mesyuarat pengurusan dalaman BPD, dilaporkan pula dalam Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU)Universiti atau mesyuarat Majlis Sumber Manusia (MSM) atau mesyuarat yang bersesuaian mengikut tadbir urus jawatankuasa berkenaan bagi mendapatkan persetujuan pengurusan universiti sebelum dilaksanakan dan disebar luas kepada warga UiTM.

Sesi perkongsian ilmu, **libat sama** dengan warga, mesyuarat dalam talian serta penggunaan teknologi **komunikasi** seperti emel, laman sesawang, aplikasi SaringC19, *group whatsapp* dan telegram dijadikan medium bagi perkongsian inisiatif proses kerja BPD. Kepimpinan BPD mengambil pendekatan proaktif mendekati semua pelanggan melalui medium **komunikasi** terkini atau secara tradisional bagi memastikan proses penyampaian dan perkongsian ilmu dilaksanakan tanpa batasan atau halangan meskipun semasa wabak pandemik covid19 ini.

Kepimpinan BPD memastikan inisiatif yang dirancang dapat dinikmati hasilnya oleh semua warga UiTM tidak kira di mana mereka berada. Kepimpinan BPD berkhidmat untuk semua warga UiTM tanpa mengira jawatan dan gred warga UiTM. Penjelasan dan penerangan kepada warga terus disampaikan dengan penuh **akauntabiliti** tanpa mengira batasan waktu dan masa, Kepimpinan BPD sentiasa meluangkan masa untuk memastikan inisiatif dan perancangan BPD mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Sesi libat sama dengan warga melalui pelbagai platform telah membuahkan hasil apabila semua penambahbaikan yang dilaksanakan diterimapakai oleh warga UiTM dan BPD sentiasa menerima maklumbalas positif daripada warga atas perkongsian dan penambahbaikan yang dicapai. Pemakluman melalui ketua jabatan Timbalan-Timbalan Naib Canselor, Penolong-Penolong Naib Canselor, Dekan, Rektor dan Pengarah serta Ketua Pentadbiran PTJ memberi impak positif kepada penambahbaikan yang BPD laksanakan. Kerjasama yang erat antara Kepimpinan BPD dengan ketua-ketua PTJ dan Ketua Pentadbiran PTJ menjayakan pencapaian PSSM 2016-2020 UiTM.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_K01_KB05_20221_BPD2022_Kepimpinan_Integration_1.5.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

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

1. Rancangan Malaysia Ke-12 (2021-2025) - RMK12
2. Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi) - PPPM(PT)
3. Pelan Strategik UiTM 2020-2025
4. Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia 2021 - 2025 (PSPSM)

Proses pembangunan perancangan strategik BPD menggunakan kaedah merancang (Plan), melaksana (Do), menyemak (Check) dan menambahbaik (Action) seperti Jadual 2.1 dan Rajah 2.1. Bagi memastikan bidang tumpuan BPD, iaitu fasiliti dan teknologi bertemakan "Teknologi Digital Memacu Kecemerlangan Pejabat Pendaftar" menghasilkan impak yang maksimum pada tahap perancangan (Plan), PSPSM relevan dalam menangani dunia empat dimensi VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity and Ambiguity) serta cabaran pandemik Covid19 melalui analisis SWOT dan Analisis PESTLE yang digunakan bagi mengenal kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman serta faktor yang mempengaruhi dalam perancangan iaitu politik, ekonomi, sosial, teknologi, undang-undang dan persekitaran sebagaimana Rajah 2.2. Penetapan asas hala tuju strategik sumber manusia UiTM juga adalah berdasarkan kepada hala tuju seperti berikut:

1. Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam
2. Dasar Sumber Manusia UiTM
3. Matlamat Pembangunan Lestari (Sustainable Development Goals [SDG])

Strategi ini kebanyakannya disokong oleh fasiliti dan teknologi bagi memastikan sasaran dan KPI serta perkhidmatan kepada pelanggan menepati tempoh masa dan kualiti yang dijangka (Rajah 2.5). Langkah seterusnya (Do) bagi mendapatkan hasil dalam tempoh yang ditetapkan. Dua (2) teras strategik dalam PSPSM, iaitu Kecemerlangan Bakat dan Tadbir Urus Tangkas. Teras Strategik ini disokong dengan 26 strategi sepanjang tahun 2021 hingga 2025, sebagaimana Jadual 2.5. Petunjuk Prestasi Utama dan Senarai KPI di bawah Pengarah Peneraju Pendaftar juga dipetakan dalam setiap strategi (Rajah 2.4, Jadual 2.2 dan Jadual 2.18). BPD telah mengubah fokus daripada pendekatan biasa/tradisional kepada pendekatan yang mengambil kira perkembangan teknologi dan kemudahan fasiliti dalam menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan.

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

1. Membentuk dan Mengatur-Agihkan Pelan Tindakan
2. Pengagihan Sumber
3. Perancangan Sumber Manusia
4. Pengukuran Pencapaian
5. Work in Progress (WIP)
6. Mesyuarat Ketua Bahagian
7. Semakan Pencapaian Setengah Tahun
8. Semakan Pencapaian Akhir Tahun

Ringkasan semakan dan penetapan inisiatif PSPSM adalah di Jadual 2.3. Tindakan

penambahbaikan (PSPSM) mengambil kira kumpulan sasaran yang telah dicapai dalam strategi dan pihak ketiga yang terdiri daripada KPT, JPA, MOF, Ketua Jabatan, Ketua Pentadbiran, Ketua Skim Perkhidmatan, Bahagian Infostruktur dan Vendor Pembangun Sistem. Proses penambahbaikan melibatkan perubahan proses kerja, pembangunan sistem dan proses kerja yang melibatkan teknologi dan inovasi terkini dengan mendapatkan kelulusan pengurusan seperti Jadual 2.4.

Faktor kejayaan kritikal PSPSM adalah berlandaskan enam (6) landasan utama, iaitu pengurusan perubahan, komunikasi strategik, pengurusan risiko, sistem sokongan, pematuhan dasar dan perundangan, serta rakan kongsi strategik.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengurusan sumber manusia (SM) mendokong aspirasi UiTM dengan menyediakan SM yang berprestasi tinggi ke arah mencapai matlamat menjadi universiti terkemuka menjelang 2025. Bagi memastikan perancangan dan tindakan yang dilaksanakan adalah selari dengan bidang tumpuan Fasiliti dan Teknologi yang disasarkan, BPD menetapkan setiap pelaksanaan inisiatif dan penetapan petunjuk prestasi (PI) peringkat bahagian diselaraskan dengan pelan tindakan dan KPI yang ditetapkan dalam PSPSM yang dipetakan melalui RMKe-12, PPPM(PT) dan Pelan Strategik UiTM 2025. Bagi memastikan pencapaian Teras Strategik dalam PSPSM, fasiliti dan teknologi adalah salah satu metodologi utama yang menyokong tadbir urus keajaiban. Seiring dengan cabaran YAB Perdana Menteri, pemantapan modal insan perlu diperkukuhkan bagi mendepani keperluan kompetensi masa depan, pengukuhan organisasi yang lebih fleksibel, pengurusan dan pembangunan projek yang pantas dan berimpak tinggi, serta penyampaian perkhidmatan berteraskan teknologi digital dan Revolusi Industri 4.0. (Rajah 2.3)

PPPM (PT) 2015-2025 telah menetapkan sepuluh (10) lonjakan yang mendorong kepada kecemerlangan berterusan dalam sistem pendidikan tinggi seperti di Rajah 2.8 yang menjadi tunjang kepada tiga (3) teras strategik dalam Pelan Strategik UiTM 2025, iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berorientasikan Nilai yang disejajarkan dalam pembangunan PSPSM bagi tempoh 2021 hingga 2025 yang berpegang kepada dua (2) teras strategik, iaitu Kecemerlangan Bakat dan Tadbir Urus Tangkas dengan 26 inisiatif strategik (Rajah 2.11). Tiga output yang disasarkan adalah prestasi berorientasikan nilai (Value Driven Performance), pengurusan sumber manusia tangkas dan kepuasan pelanggan. Rajah 2.11 menunjukkan model strategik PSPSM 2021-2025. Pengurusan moden era globalisasi mementingkan persaingan dan perubahan perlu disempurnakan dalam keadaan serba kekurangan, penggunaan teknologi dalam seni pengurusan mampu mencabar serta mengubah cara bekerja dan berfikir. Pendekatan yang terkini dan berasaskan teknologi akan membentuk warga kerja berpengetahuan tinggi dan bakal memimpin universiti masa hadapan. Sehingga kini penggunaan surat rasmi, emel rasmi UiTM, whatsapp business, Sistem HR2U, e-card, Sistem Myportfolio dan eGL, Saring C19 adalah antara kaedah perluasan komunikasi yang dilaksanakan bagi memastikan inisiatif-inisiatif berkenaan disebarluaskan kepada seluruh warga UiTM. Bagi memastikan warga memahami penambahbaikan yang dilakukan kepada proses kerja, BPD telah menyediakan manual secara talian melalui DPocket yang boleh dicapai di laman sesawang BPD untuk rujukan dan panduan warga UiTM melalui kaedah sebar luas dan kaedah integrasi. Pelaksanaan secara berperingkat sistem HR2U dilaksanakan bagi memastikan BPD dapat memberikan perkhidmatan terbaik kepada staf (pelanggan dalaman dan luaran BPD) dan juga pemegang taruh yang lain. 15 Modul Utama yang merangkumi proses kerja di BPD bermula dari perancangan sumber manusia, pelantikan dan pengambilan staf, pertukaran staf, perkhidmatan staf, pembangunan sumber manusia, peningkatan kerjaya, pelan penggantian, meninggalkan perkhidmatan dan keberadaan staf, jelas menggambarkan usaha yang dilaksanakan oleh BPD untuk memastikan perkhidmatan yang disampaikan adalah yang terbaik dan bersesuaian dengan teknologi dan keperluan masa kini. Lain-lain sistem sokongan yang membantu urusan penyampaian perkhidmatan di BPD dalam Jadual 2.15.

Proses pemetaan halatujuh PSPSM dilaksanakan menggunakan analisa SWOT dan PESTLE bagi mengenal pasti faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman luaran dan dalaman seperti Rajah 2.2.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_P01_PB02_20221_BPD_LAMPIRAN PERANCANGAN STRATEGIK_PENDEKATAN_2.2.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

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

-

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

Perancangan Strategik BPD dalam memperkemas penyampaian perkhidmatan secara digital dan meluas kepada seluruh warga UiTM dan pelanggan/ pemegang taruh. Antara sistem teknologi yang dibangunkan oleh BPD adalah seperti Jadual 2.15 bagi melestarikan kecemerlangan organisasi melalui tadbir urus yang efektif dan efisien seiring dengan era globalisasi masa kini.

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

GENERAL POINT:

1. [B0015_P01_PB03_20221_BPD_LAMPIRAN PERANCANGAN STRATEGIK PERLUASAN_2.3.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

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

BPD melibatkan semua kumpulan sasar dalam proses perancangan penambahbaikan

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

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

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

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_P01_PB04_PC01_20221_BPD_LAMPIRAN PERANCANGAN STRATEGIK PEMBELAJARAN_2.4.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

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

BPD melaksanakan enam prinsip dalam pengendalian strategi risiko iaitu mengurangkan, menyingkir, mencegah, memindah, kongsi dan menerima risiko. Risiko SM diuruskan dengan berkesan dengan memberi pertimbangan kepada tiga aspek penting, iaitu kesan risiko, kos pengendalian risiko, serta kebolehan untuk menangani risiko secara berterusan. Polisi dan strategi disesuaikan dengan persekitaran, kemampuan dan perundangan dengan cabaran dan polisi-polisi baru perlu digubal/ dikemaskini berdasarkan hasil analisa risiko. Pengurusan risiko dalam BPD dipantau dan disemak setiap enam (6) bulan bagi memastikan impak dan tahap risiko dikurangkan oleh Jawatankuasa Risiko BPD untuk pembentangan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP). Semakan turut melibatkan pegawai Gred N41 ke atas. BPD juga telah melantik wakil Pengurus Risiko bagi setiap bahagian dalam BPD bermula pada September 2019. Dalam mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko BPD pada 8 dan 17 September 2021, penilaian risiko dibuat bagi memastikan keberkesanan risiko BPD, semakan risiko dibuat bagi menilai perancangan strategik dan tidak terjejas dalam proses kerja BPD dalam mesyuarat Ketua Bahagian BPD. Audit juga dibuat ke atas keberkesanan risiko perancangan strategik BPD pada sesi Audit Dalam yang dijalankan pada 19-21 dan 28 September 2021 serta pada 20-21 Disember 2021 oleh SIRIM dalam sesi audit surveillance.

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

SENARAI BUKTI :

2.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

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

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

Pencapaian ini menunjukkan PSPSM yang didokumenkan difahami dan boleh diukur dengan baik. Ringkasan pencapaian PSPSM 2021 mengikut dua (2) teras strategik seperti dalam Rajah/ Jadual xx Rujuk Hasil. Pelaporan pencapaian ini dibentangkan oleh Ketua Bahagian (KB) kepada semua Pendaftar dan staf di bahagian masing-masing bagi memastikan perancangan dan pencapaian proses kerja masing-masing dikomunikasikan di semua peringkat staf supaya warga BPD menuju hala tuju yang sama (Jadual 2.4). Bagi inisiatif yang tidak dapat dicapai, KB akan melaporkan dan membuat perancangan kontigensi dalam SKT bahagian yang akan dilatakan/ *cascaded* ke dalam SKT individu (PIC) dalam mesyuarat peringkat BPD seperti Mesyuarat KB atau WIP dan penilaian semula di buat dalam semakan SKT enam bulan. Sistem pemantauan Work in Progress (WIP) dan BPD *Strategic Planning Monitoring and Evaluation System* sebagaimana Rajah 2.17 membantu KB dan pengurusan BPD dalam pemantauan penambahbaikan PSPSM.

Sistem pengurusan sumber manusia HR2U merupakan sistem perdana dan salah satu inisiatif berdasarkan keperluan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan BPD kepada pelanggan (Rajah 2.13). Proses Operational Excellence (OE) dan lean management dibuat bagi menyelaraskan perkaitan proses antara bahagian (swim lane) dan memendekkan proses. Proses ini melibatkan semua pihak dalam BPD dan rakan strategik. Selain itu, keberkesanan tadbir urus akan meningkatkan kecekapan dan mengurangkan pertindihan fungsi serta pembuatan keputusan yang jelas dan cepat. Bagi inisiatif kecemerlangan bakat, penyusunan semula staf telah dibuat berdasarkan dapatan semakan supaya penempatan staf mengikut keperluan kritikal dan kompetensi yang sesuai.

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

SENARAI BUKTI :

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

BPD adalah nadi pengurusan sumber manusia bagi seluruh sistem universiti yang terdiri daripada 116 skim perkhidmatan dan pelbagai lapisan gred jawatan. Proses untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik bagi penyampaian perkhidmatan terhadap bidang tumpuan fasiliti dan teknologi melibatkan 3 peringkat iaitu UiTM, BPD dan Bahagian. Ini melibatkan arahan/maklumat perlu jelas daripada Pendaftar kepada Ketua Bahagian dan arahan/maklumat tersebut akan dibincangkan oleh Ketua Bahagian dalam mesyuarat di peringkat Jabatan dan seterusnya diuar-uarkan kepada Ketua Unit dan staf pelaksana supaya dapat dilaksanakan bagi mencapai SKT. SKT Bahagian akan dilatakan kepada SKT individu berdasarkan proses kerja bahagian masing-masing. Komunikasi dua hala berlaku di BPD apabila Ketua Jabatan dan Pendaftar mengambil kira maklumbalas dalam perbincangan dalam jabatan dan bahagian. Model integrasi oleh Kepimpinan Kanan BPD seperti Rajah 2.5. Mekanisme penerangan melibatkan kumpulan sasar dalaman UiTM boleh dirujuk dalam Jadual 2.16.

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

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

Pemantauan prestasi peringkat BPD dengan penetapan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) jabatan adalah strategi berkesan dalam mengukur pencapaian inisiatif dalam melaksanakan pelan tindakan. Sistem pemantauan ini disemak dalam mesyuarat Ketua Bahagian dan Work in Progress (WIP) yang diadakan setiap bulan. Inisiatif yang dibincang bersama kumpulan sasar kemudiannya disampaikan kepada semua staf di BPD dan warga UiTM melalui mesyuarat, taklimat, emel, aplikasi whatsapp dan surat/ pekeliling edaran. Model integrasi oleh kepimpinan kanan BPD ini boleh dirujuk dalam Rajah 2.18.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_P01_PB05_20221_BPD_LAMPIRAN PERANCANGAN STRATEGIK INTEGRASI 2.5.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Proses **perancangan yang sistematik, pelaksanaan secara keseluruhan, pemantauan dengan kaedah kaji semula pengurusan dan penambahbaikan perkhidmatan secara berterusan** diberi tumpuan khusus supaya keperluan, kehendak dan kepuasan hati pelanggan tercapai melalui pengadaptasian teknologi dan penambahbaikan fasiliti yang ditawarkan. Pihak berkepentingan iaitu KPT, LPU, Agensi Pusat dan pengurusan UiTM diberi keutamaan dalam hubungan simbiosis yang erat dengan BPD. Pihak berkepentingan memacu BPD/UiTM mengurus dan membangunkan bakat berprestasi tinggi dengan lebih berkesan bagi mencapai hala tuju strategik menjadi universiti terkemuka dunia menjelang 2025.

Dalam Perkara 8.2.1 Manual Kualiti, BPD mengenalpasti dan melaksanakan cara berkomunikasi yang berkesan dengan pelanggan yang berkaitan.

[Rajah 3.1.2](#) merupakan satu model khusus dibentuk berpandukan konsep kitaran PDCA yang diasaskan oleh W. Edwards Deming. Berteraskan model ini, pengurusan BPD menerapkan secara keseluruhan dalam pembentukan model penyampaian khidmat pelanggan berkesan dengan memberi tumpuan kepada penggunaan teknologi digital dalam proses kerja.

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

Berdasarkan kepada penggunaan Model PDCA, penentuan keputusan adalah mengambilkira tiga (3) ciri kualiti perkhidmatan pelanggan dalam Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan seperti berikut [Rajah 3.1.3](#)

Fasa pertama dalam Model PDCA adalah **perancangan sistematik** dengan mengambilkira perkembangan semasa teknologi dan inovasi melalui sumber utama universiti diperingkat strategik atau eksekutif. Pada peringkat ini isu penggunaan teknologi digital dalam penyampaian perkhidmatan dilihat secara menyeluruh (*helicopter view*) dan meluas bagi memandu halatuju universiti mengikut landasan yang betul dalam mencapai visi dan misi UiTM.

Ia melibatkan tonggak utama universiti seperti Pro Canselor, Pengerusi LPU, Ketua Bahagian dan Pentadbir Akademik yang juga merupakan *stakeholder* kepada BPD.

Hasrat dan harapan pengurusan tertinggi akan dianalisa secara terperinci oleh pihak pengurusan BPD dengan **kaedah kaji semula pengurusan**. Setelah mengenal pasti isu-isu utama, senarai agenda dibentuk secara sistematik menjadi komponen dalam perancangan strategik eksekutif sumber manusia universiti.

Melalui kaedah ini, BPD dapat menganalisa maklumat yang tepat bagi mengenalpasti keperluan yang diperlukan oleh pengurusan UiTM. Isu yang telah dianalisa akan dibentangkan dalam perancangan strategik BPD sebagai inisiatif penambahbaikan dan seterusnya dijadikan KPI bahagian. Setiap inisiatif tersebut diteliti mengikut fungsi sebagai penyampaian perkhidmatan berdasarkan keperluan tumpuan pelanggan melalui pengadaptasian teknologi digital. **Pelaksanaan yang sistematik secara menyeluruh** dijadualkan secara berperingkat dengan menetapkan pecahan tugas bagi mencapai KPI. Kemudian, inisiatif dipantau terhadap keberkesanan penggunaan teknologi dalam penyampaian perkhidmatan pada fasa ketiga iaitu **semakan terhadap maklum balas pelanggan** yang terlibat secara khusus melalui AMP/KHP. Soal selidik maklum balas tersebut dilaksanakan secara dalam talian menggunakan jofrom yang mesra pengguna dan lebih interaktif bagi menarik minat pelanggan untuk menjawab soalan.

Data terkumpul akan dianalisa dengan menyeluruh bagi setiap proses-proses yang terlibat oleh iawatankuasa maklum balas pelanggan. **Hasil penganalisan yang diperolehi, dikonasi dan**

dibentangkan dalam mesyuarat ketua-ketua bahagian BPD dan diserahkan kepada pemilik proses. Seterusnya, keputusan tersebut juga dijadikan output untuk mengenal pasti isu-isu lain yang timbul supaya penambahbaikan berterusan dapat dilaksanakan. Laporan keseluruhan keberkesanan setiap inisiatif adalah sebagai output turut **dikongsi dan dibentangkan kepada pihak berkepentingan universiti.**

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kumpulan sasaran bagi pengadaptasian dan penggunaan teknologi digital dan fasiliti dalam penyampaian perkhidmatan terdiri daripada Pelanggan Luaran dan Pelanggan Dalam BPD ([seperti Rajah 3.2.1](#)) Pelanggan-pelanggan ini boleh dikategorikan kepada dua jenis iaitu individu dan juga kumpulan. Pelanggan individu terdiri daripada pelajar, staf akademik, staf pentadbiran, bakal staf dan pesara yang mendapatkan perkhidmatan di BPD. Manakala pelanggan secara berkumpulan pula adalah pelanggan yang terdiri daripada sesebuah persatuan/kesatuan dalam UiTM, jabatan kerajaan seperti JPA, KWAP dan lain-lain. **Perancangan sistematik** dan penetapan pelanggan secara berfokus kebiasaannya dibuat melalui mesyuarat-mesyuarat pelbagai peringkat bergantung kepada sasaran proses kerja dengan mengambilkira perkembangan teknologi terkini.

Setiap bahagian di BPD mempunyai kumpulan dan keperluan pelanggan yang berbeza mengikut fungsi dan jenis perkhidmatan yang ditawarkan. Keperluan kumpulan sasaran dikenal pasti dan diberi keutamaan dalam penyampaian perkhidmatan melalui teknologi digital dan fasiliti bersesuaian yang berkualiti berasaskan *outcome*, sama ada dalam konteks kepuasan hati pelanggan mahu pun penambahbaikan penawaran perkhidmatan.

[Rajah 3.2.2](#) menunjukkan **kaedah yang merangkumi pelaksanaan secara menyeluruh** yang digunakan oleh BPD dalam mengenalpasti kumpulan sasaran melibatkan penyampaian perkhidmatan melalui teknologi digital dan penambahbaikan fasiliti secara jelas yang terbahagi kepada empat (4) kaedah iaitu Kenalpasti Pasaran, Kenalpasti Pelanggan, Memahami Pelanggan dan Kenalpasti Keperluan. Ianya dibahagi mengikut perkhidmatan dan fungsi bahagian. Ianya juga dijelaskan secara terperinci melalui [Jadual 3.2.1](#) seperti di lampiran.

BPD sentiasa fokus kepada peningkatan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan dengan memberi perhatian kepada pengadaptasian penggunaan teknologi dalam proses kerja serta penambahbaikan fasiliti. Jalinan hubungan antara BPD dengan pelanggan dan *stakeholder* yang mempunyai kesinambungan dilihat sebagai aspek penting dalam penyampaian perkhidmatan berkesan selain daripada penambahbaikan sistem sedia ada dan proses kerja.

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

Perincian bagi kaedah menentukan keperluan pelanggan dan takwim adalah seperti di [Jadual 3.2.2](#).

Contoh dan keterangan terperinci bagi pendekatan pengenalanpastian kumpulan sasaran di BPD bagi bidang tumpuan adalah seperti di [Jadual 3.2.3](#).

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_T01_TB02_20221_BPD_Lampiran_Tumpuan_Pelanggan_Rajah_3.1.2_&_3.1.3.pdf](#)
2. [B0015_T01_TB02_20222_BPD_Lampiran_Tumpuan_Pelanggan_Jadual_3.2.1_.pdf](#)
3. [B0015_T01_TB02_20223_BPD_Lampiran_Tumpuan_Pelanggan_Rajah_3.2.2_.pdf](#)

4. [B0015_T01_TB02_20224_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.2.3. .pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTM mempunyai pangkalan data untuk mengumpul, memproses dan menyimpan data-data utama universiti termasuk data pelanggan BPD. **Perancangan yang sistematik** bagi penetapan kaedah penyimpanan data dibuat melalui mesyuarat pelbagai peringkat serta mengambilkira perkembangan dan tahap kebersediaan sistem dan fasiliti sedia ada seperti Project Management Meeting (PMT) bagi Sistem HR2U yang digunakan.

Kaedah pelaksanaan penyimpanan data pelanggan adalah merangkumi **keseluruhan** data yang dibawah kawalan sumber BPD. Data staf disimpan melalui Sistem STARS, FAIS, SIMS dan HR2U. Manakala data pelajar disimpan secara elektronik di dalam sistem yang dibangunkan oleh Jabatan Infostruktur iaitu Sistem SIMS dan FAIS. Data-data staf dan pelajar ini disimpan dalam sistem bagi memudahkan carian dan capaian semula yang menjimatkan penggunaan masa, tenaga, bahan dan lain-lain sumber. [Jadual 3.3.1](#) menerangkan secara terperinci kaedah pengumpulan, penyimpanan dan perlindungan data di BPD.

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

Segala urusan pentadbiran BPD, sumber rujukan utama adalah dengan merujuk data yang dikumpul dan disimpan dalam melaksanakan penyampaian perkhidmatan melalui pengadaptasian teknologi digital dan fasiliti yang berkesan. Oleh itu, semua minit mesyuarat direkod, **diedar dan disebarluas** kepada pusat tanggungjawab yang berkaitan untuk tindakan selanjutnya. Di samping itu, Garis Panduan, Manual, Prosedur, Pekeliling, Surat Pekeliling yang telah diluluskan **dijadikan pembudayaan rujukan dan amalan dalam pentadbiran seharian**. Dokumentasi ini juga boleh dicapai secara dalam talian melalui laman sesawang Pejabat Pendaftar di Menu DPocket.

Contoh dan keterangan terperinci bagi kaedah data pelanggan dikumpul, dikenalpasti dan disimpan di BPD bagi bidang tumpuan adalah seperti di [Jadual 3.3.2](#).

Perancangan sistematik bagi menentukan penglibatan kumpulan sasaran ditetapkan ditetapkan dalam tiga tempoh iaitu jangka masa panjang (strategik), jangka masa pendek (operasi) atau bertindak kepada maklumbalas (*real time*). Ianya juga dirancang berpandukan pelbagai rujukan kaedah antaranya termasuklah Amanat Menteri Pengajian Tinggi, Perutusan Tahun Baru Naib Canselor, Pelan Strategik UiTM 2025 dan lain lain.

Pelaksanaan penglibatan terhadap kumpulan sasaran pula dilaksanakan melalui pelbagai strategi antaranya pelaksanaan projek inisiatif yang berkaitan dengan kumpulan sasaran, kaedah komunikasi dua hala untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul berkaitan dengan pengurusan sumber manusia, mengadakan dialog/mesyuarat/perjumpaan bersama ketua-ketua skim bagi menyelaraskan perkhidmatan yang disediakan agar memenuhi keperluan dan lain-lain lagi.

Pemantauan terhadap penglibatan kumpulan sasaran dilaksanakan melalui semakan kehadiran ahli mesyuarat menggunakan platform digital seperti Google Form dan semakan kehadiran melalui Sistem E-Mesyuarat bagi memudahkan proses dan menjimatkan masa. Analisa serta maklumbalas kumpulan sasaran serta pengenalpastian aduan turut digunakan melalui AMP/KHP **untuk kaji semula pengurusan** serta teknologi digital yang dibangunkan bagi setiap proses kerja serta sebagai **penambahbaikan berterusan** terhadap penggunaan teknologi serta fasiliti sedia ada. Penambahbaikan serta tindakan pembetulan berdasarkan maklumbalas daripada penglibatan kumpulan sasaran di maklumkan kembali kepada mereka serta **disebar luas**.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_T01_TB03_20221_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.3.1_.pdf](#)
2. [B0015_T01_TB03_20222_BPD_Lampiran Pelanggan_Jadual 3.3.2.pdf](#)
3. [B0015_T01_TB03_20221_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.3.1_.pdf](#)
4. [B0015_T01_TB03_20222_BPD_Lampiran Pelanggan_Jadual 3.3.2.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

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

Melalui Perancangan Strategik Tahun 2016 - 2020 dan 2021 – 2025, beberapa inisiatif telah dirancang, dibincang dan dibentangkan bagi menyelaraskan misi dan visi Kementerian Pengajian Tinggi (KPT), sejajar dengan perkembangan teknologi yang pesat dan gelombang Industri Revolusi 5.0. Inisiatif-inisiatif yang telah dicadangkan oleh setiap bahagian ini adalah berdasarkan kepada fungsi-fungsi di setiap bahagian. Tujuannya adalah untuk meningkatkan mutu perkhidmatan dan tahap kepuasan pelanggan berdasarkan teknologi digital yang digunakan.

Untuk merealisasikan inisiatif-inisiatif ini, ianya perlu dibawa ke mesyuarat peringkat Eksekutif, Strategik dan Universiti untuk penetapan keputusan. Melalui inisiatif-inisiatif ini, banyak kebaikan/ganjaran yang boleh dimanfaatkan oleh warga UiTM khususnya kumpulan sasar bagi perkhidmatan pelanggan yang berkesan. Antara inisiatif yang memberikan impak yang tinggi kepada pelanggan adalah seperti di [Jadual 3.4.1.1](#)

Pemantauan dan analisis terhadap inisiatif yang dibangunkan turut dilaksanakan melalui beberapa kaedah antaranya proses ujilari sistem sebelum *Go Live*, semakan progress pembangunan sistem melalui mesyuarat seperti Progress Management Meeting, pelaksanaan *pilot test* dan lain-lain lagi bagi memastikan pelanggan menerima kebaikan dan ganjaran dari seperti yang dirancang. Maklumbalas pelanggan juga diambil kira bagi menilai tahap penerimaan kebaikan oleh pengguna serta bagi tujuan penambahbaikan penggunaan teknologi digital dalam penyampaian perkhidmatan secara berterusan.

Kebaikan dan ganjaran daripada inisiatif penggunaan teknologi digital dalam penyampaian perkhidmatan turut **dikongsikan dan disebar luas** kepada warga UiTM melalui pelbagai platform seperti mesyuarat pelbagai peringkat, hebahan emel dan lain-lain medium komunikasi.

Keterangan terperinci dan contoh pelaksanaan inisiatif dan kebaikan/ganjaran yang didapati oleh kumpulan sasar berdasarkan bidang tumpuan adalah seperti di [Jadual 3.4.1.2](#)

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_T01_TB04_TC01_20221_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.1.1 .pdf](#)
2. [B0015_T01_TB04_TC01_20222_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.1.2 .pdf](#)
3. [B0015_T01_TB04_TC01_20221_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.1.1 .pdf](#)
4. [B0015_T01_TB04_TC01_20222_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.1.2 .pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

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

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

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

Bagi menghadapi situasi fasa endemik ini, BPD sangat komited dalam memastikan penyampaian perkhidmatan BPD melalui teknologi digital dalam proses kerja dan fasiliti tidak terjejas.

[Jadual 3.4.2.1](#) menunjukkan senarai risiko dan kaedah pengurusan yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian maklumbalas pelanggan BPD tahun 2021

[Jadual 3.4.2.2](#) menunjukkan Keterangan terperinci dan contoh pelaksanaan pengurusan risiko dan kawalan dalam perancangan pencapaian maklum balas pelanggan bagi bidang tumpuan secara terperinci

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_T01_TB04_TC02_20221_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.2.1.pdf](#)
2. [B0015_T01_TB04_TC02_20222_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.2.2.pdf](#)
3. [B0015_T01_TB04_TC02_20223_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.2.2 - Daftar Risiko.pdf](#)
4. [B0015_T01_TB04_TC02_20221_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.2.1.pdf](#)
5. [B0015_T01_TB04_TC02_20222_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.2.2.pdf](#)

3.4.3 MENGAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

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

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

Penggunaan teknologi digital selaras dengan perkembangan IR 5.0 seperti mesyuarat rasmi yang melibatkan komunikasi dua hala, emel rasmi UiTM, *whatsapp business*, laman sesawang dan soal selidik kepuasan pelanggan adalah mekanisma yang dilaksanakan kepimpinan BPD bagi memastikan inisiatif-inisiatif berkenaan mendapat maklumbalas daripada seluruh sistem dan warga UiTM.

Hubungkait Kepimpinan KPT/ Pengurusan Eksekutif Universiti dengan kepimpinan BPD (Rajah 1.4-Bab Kepimpinan) memberi ruang kepada kepimpinan BPD mendapatkan maklum balas terus daripada pengurusan Eksekutif universiti semasa sesi Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) dan lain-lain platform. Minit-minit mesyuarat mencatatkan syor-syor penambahbaikan yang dicadangkan oleh Pengurusan Eksekutif Universiti. Maklum balas dari sumber-sumber lain termasuk maklumbalas menggunakan 'smiley card' daripada perkhidmatan kaunter, melalui emel rasmi bahagian juga diterima oleh pihak BPD bagi penambahbaikan proses kerja di BPD. Laporan maklumbalas pelanggan disediakan secara berkala oleh setiap bahagian bagi memastikan pematuhan terhadap keperluan ISO 9001:2015 dipatuhi sebagaimana yang dinyatakan dengan jelas dalam klausa 9.1.2 – Kepuasan pelanggan. Setiap bulan, Ketua Perkhidmatan Pelanggan Jabatan (KPPJ) setiap bahagian perlu menghantar laporan analisa maklumbalas pelanggan kepada Ketua Khidmat Pelanggan (KKP) Bahagian Pejabat Pendaftar untuk tindakan selanjutnya. KKP akan menyediakan analisa untuk tempoh 6 bulan setiap tahun. [Rajah 3.4.3.1](#) menunjukkan proses pengurusan aduan dan maklum balas pelanggan yang berkesan dan bersistematik yang diamalkan oleh seluruh SM BPD. [Rajah 3.4.3.1](#) menunjukkan proses pengurusan aduan dan maklum balas pelanggan yang berkesan dan bersistematik yang diamalkan oleh seluruh SM BPD. Pencapaian AMP adalah di tahap 100% positif manakala KHP di tahap 95.47% bagi tempoh Januari - Jun. Manakala pencapaian AMP adalah di tahap 100% positif manakala KHP meningkat ke tahap 97.15% bagi tempoh Julai - Disember. Hasil analisa adalah seperti di [Lampiran 3.4.3.2](#) dan [Lampiran 3.4.3.3](#)

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_T01_TB04_TC03_20221_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.3.1 .pdf](#)
2. [B0015_T01_TB04_TC03_20222_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Rajah 3.4.3.1 .pdf](#)
3. [B0015_T01_TB04_TC03_20223_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Lampiran 3.4.3.2.pdf](#)
4. [B0015_T01_TB04_TC03_20224_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Lampiran 3.4.3.3 .pdf](#)
5. [B0015_T01_TB04_TC03_20221_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.4.3.1 .pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

BPD sentiasa berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang cemerlang selaras dengan kepesatan perkembangan teknologi serta terus kekal dalam persaingan global selaras dengan misi dan visi UiTM untuk menjadi Universiti Terkemuka Dunia. Gelombang teknologi digital telah mendorong pihak kerajaan, UiTM dan BPD untuk mengadaptasikan pendigitalan dalam proses kerja dan penawaran perkhidmatan berkualiti. Maklumbalas pelanggan dijadikan antara kompas utama dalam penambahbaikan secara berterusan melalui pelbagai kaedah dan pembangunan inovasi dan fasiliti demi kegirangan hati pelanggan. Tindakan diambil melalui perbincangan oleh pengurusan BPD dan mendapat pandangan PTJ melalui sesi mesyuarat yang diadakan.

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

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

Peringkat dan amalan pembudayaan inovasi daripada pengadaptasian teknologi dan penambahbaikan fasiliti BPD adalah melibatkan peringkat tertinggi iaitu **antarabangsa** apabila capaian kepada sistem yang dibangunkan boleh diakses oleh kumpulan sasaran yang berada di dalam dan luar negara.

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

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

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_T01_TB05_20221_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.5.1 .pdf](#)
2. [B0015_T01_TB05_20221_BPD_Lampiran_Tumpuan Pelanggan_Jadual 3.5.1 .pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai sebuah PTJ yang menguruskan penyampaian perkhidmatan tadbir urus universiti dan sumber manusia, BPD menggunakan fasiliti dan teknologi terkini dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang diberikan adalah berkesan. Dalam menyokong Perancangan Strategik Universiti untuk menjadi Universiti Terkemuka Dunia (GRU2025), di bawah Tema Strategik: Hub Data Pintar Berpusat BPD menjadikan teknologi digital sebagai satu medium untuk menyokong data dan maklumat sumber manusia bagi melaksanakan penyampaian perkhidmatan.

Untuk itu, BPD menerusi Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia (PSPSM) UiTM 2021-2025 proses pemetaan hala tuju strategik yang dihasilkan daripada analisis SWOT dan PESTLE, elemen teknologi dimasukkan sebagai sokongan bagi penyampaian perkhidmatan di BPD.

Dalam menguruskan maklumat atau data sumber manusia elemen pengukuran, penganalisaan dan pengurusan pengetahuan secara sistematik dan holistik dilaksanakan bagi memastikan dengan memberi tumpuan kepada pencapaian prestasi dan tadbir urus terbaik menerusi penyampaian perkhidmatan berkesan. (plan)

Sistem sumber manusia dan sistem sokongan sedia ada yang menjadi tulang belakang BPD adalah komponen utama data dan maklumat yang menjadi sumber dan rujukan yang menyokong perkhidmatan BPD serta menjadi pangkalan data utama bagi rujukan serta mendapatkan data bagi perancangan strategik berkaitan dengan sumber manusia. Sistem STARS & HR2U, Sistem eMesyuarat, Sistem Peperiksaan Memasuki Perkhidmatan, Sistem Peperiksaan Untuk Pengesahan Dalam Perkhidmatan, Sistem ePengambilan, Sistem MyPortfolio dan lain-lain. (do)

Selain itu, sistem utama sumber manusia iaitu Sistem Pengurusan Maklumat Staf (STARS) yang mula digunakan sejak 1996 masih lagi menyokong penyampaian perkhidmatan. Dengan sistem sedia ini, walaupun sebahagian proses penyampaian perkhidmatan menggunakan sistem, tetapi masih lagi ada proses kerja secara manual (tidak sepenuhnya automation). Dengan perkembangan perjawatan dan skim perkhidmatan, sistem sedia ada tidak mampu lagi untuk memberikan sokongan yang mantap kepada BPD dalam memberikan maklumat dan data yang tepat. Oleh itu, sistem sumber manusia baharu dibangunkan sehingga bagi memantapkan lagi penyampaian perkhidmatan yang dikenali dengan nama Sistem Pembangunan Sumber Manusia (HR2U) yang merangkumi proses perancangan, pengambilan, pelantikan, perkhidmatan, peningkatan kerjaya, pembangunan sumber manusia dan pesaraan. (action).

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kaedah yang dilaksanakan oleh BPD untuk memilih, mengumpul, menyelaraskan dan mengintegrasikan data dan maklumat bagi meningkatkan prestasi BPD disokong dengan penggunaan teknologi maklumat bagi meningkatkan keupayaan perkhidmatan. Dengan sokongan teknologi sistem sumber manusia (sistem STARS/HR2U), data dan maklumat yang direkodkan di dalam sistem dapat digunakan bagi penganalisan, pelarasan dan integrasi termasuk penyediaan laporan dan dokumen rasmi BPD.

Selain itu, data-data dan maklumat yang direkod secara sistematik di dalam sistem dikawal dengan baik oleh Pentadbir Sistem dan Pentadbir Data bagi memastikan data dan maklumat tidak digunakan dengan sewenang-wenangnya agar ia tidak disalahgunakan.

Melalui data dan maklumat ini, BPD dapat memperjelaskan sistem pengukuran prestasi dan kaedah yang dilaksanakan oleh BPD untuk memilih, mengumpul, menyelaraskan dan mengintegrasikan data dan maklumat bagi meningkatkan prestasi BPD. Ini menunjukkan bahawa penggunaan teknologi membantu BPD dalam mengukur Sistem Pengurusan Prestasi BPD seperti dalam Rajah 4.2. Kaedah komprehensif seperti Rajah 4.3: Kaedah Penilaian Prestasi BPD Menerusi Analisa Data digunakan BPD dalam menentukan petunjuk prestasi bagi setiap bahagian. Setiap KPI ditetapkan mengambikira hala tuju dan matlamat strategik universiti. KKB bertanggung-jawab terhadap pencapaian prestasi bahagian masing-masing. Laporan pencapaian dikumpul secara sistematik dan dibentangkan dalam mesyuarat yang berkaitan bagi menilai tahap prestasi BPD dan menambah baik proses sedia ada bagi memastikan BPD mencapai matlamat strategik yang dikenalpasti. Sistem pengukuran prestasi dan kaedah yang dilaksanakan oleh BPD untuk memilih, mengumpul, menyelaraskan dan mengintegrasikan data dan maklumat bagi meningkatkan prestasi BPD seperti yang dijelaskan dalam Rajah 4.2. Data dan maklumat terlebih dahulu dipilih dan disediakan di peringkat bahagian (tanggungjawab memilih, mengumpul dan menganalisa data/maklumat serta laporan pencapaian diberikan kepada pegawai/ketua-ketua). Ianya dikumpul secara berpusat oleh Pegawai BPD yang dibenarkan/diarahkan sebagai sumber rujukan utama (sama ada secara automasi - 80% melalui pangkalan data STARS/HR2U) dan manual (20% melalui dokumen/rekod bahagian). Data/maklumat yang diperlukan bagi tujuan penganalisan, pelarasan dan integrasi termasuk penyediaan laporan dan dokumen rasmi BPD akan dikeluarkan oleh pegawai yang dibenarkan dan dikawal sepenuhnya. Laporan pencapaian akan dibentangkan sama ada dalam mesyuarat, bengkel atau terus kepada Pengurusan Universiti. Pemilihan item pengukuran prestasi BPD ditetapkan dalam penyediaan hala tuju strategik sama ada di peringkat Bahagian, BPD dan UiTM. Pemilihan dan penetapan inisiatif dan pelan tindakan menggunakan analisa SWOT dan ERRC. Keutamaan diberi kepada inisiatif yang dapat memberi impak kepada pelaksanaan tadbir urus terbaik, tenaga kerja berprestasi tinggi dan perkhidmatan berkesan. Pelaksanaan inisiatif/pelan tindakan dan pemantauan kemajuan mengutamakan projek-projek yang berdaya saing dan mampu dicapai mengikut tempoh ditetapkan di semua peringkat pelaksanaan. Pengukuran dan penganalisan data kemajuan projek dilaksanakan setiap bulan dan dilaporkan dalam mesyuarat KKB. Manakala kemajuan inisiatif peringkat BPD dan UiTM, diukur, dianalisa dan dilaporkan setiap 3/6 bulan melalui laporan pencapaian inisiatif/KPI BPD dan melalui sistem i-UiTM bagi RMKe-11 UiTM. Perutusan Pendaftar, Retreat Pengurusan dan Retreat LPU merupakan platform utama BPD melaksanakan semakan prestasi dan penambahbaikan kepada inisiatif yang dilaksanakan. Input pelanggan, warga UiTM, MEU dan LPU diambil kira dalam menambahbaik pelan tindakan dan proses kerja dalam mencapai hala tuju strategik yang ditetapkan sama ada pencapaian tahun semasa (2018) atau perancangan jangka panjang untuk tempoh 5 tahun (2016-2020).

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_A01_AB02_20221_BPD_Lampiran Pengukuran_4.1_4.1a.pdf](#)
2. [B0015_A01_AB02_20222_BPD_Lampiran Pengukuran_4.1.1.2_4.1.1.3.pdf](#)

3. [B0015_A01_AB02_20224_BPD_Lampiran Pengukuran_4.2 Sistem Pengukuran Peralatan BPD.pdf](#)
4. [B0015_A01_AB02_20224_BPD_Lampiran Pengukuran_4.2.2.pdf](#)
5. [B0015_A01_AB02_20225_BPD_Lampiran Pengukuran_4.2.2_Minit Mesy JK Risiko bil. 1 2021 dan Bil 2 2021.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Data pengukuran diperolehi daripada sistem STARS/HR2U dan dokumen/rekod jabatan yang dipilih, dikumpul, dianalisa mengikut kekerapan tertentu (Rajah 4.2) serta dibandingkan dengan pencapaian sebelumnya untuk melihat tren pencapaian berdasarkan sasaran ditetapkan. Semua data dan maklumat disemak, dianalisa melalui proses PDCA untuk memantau dan membuat penilaian terhadap hasil pencapaian. BPD turut melaksanakan analisa statistik deskriptif menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penganalisaan data digunakan menambahbaik prestasi bahagian dengan pelaporan kepada LPU, MEU, MSM, MKB, MKSP, JK Transformasi dan lain-lain jawatankuasa yang berkaitan dengan item pengukuran.

Bagi memastikan data perbandingan dan maklumat utama dipilih, BPD menyemak pencapaian bahagian mengikut fungsi teras perkhidmatan dan dibandingkan dengan pencapaian jabatan lain (setaraf BPD) (Jadual P18).

BPD menggunakan kaedah komprehensif seperti Rajah 4.3 dalam menentukan petunjuk prestasi bagi setiap bahagian. Setiap KPI ditetapkan mengambikira hala tuju dan matlamat strategik universiti. KKB bertanggung-jawab terhadap pencapaian prestasi bahagian masing-masing. Laporan pencapaian dikumpul secara sistematik dan dibentangkan dalam mesyuarat yang berkaitan bagi menilai tahap prestasi BPD dan menambahbaik proses sedia ada bagi memastikan BPD mencapai matlamat strategik yang dikenalpasti. Data dan maklumat pencapaian bidang tumpuan BPD dikumpul dan dianalisa seperti Jadual 4.3.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_A01_AB03_20221_BPD_Lampiran Pengukuran_4.3 - Kaedah Penilaian Prestasi BPD.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kefungsian teknologi (sistem) dipantau berdasarkan aduan dan maklumbalas staf terhadap teknologi yang digunakan. Hasil analisis data dan laporan pemantauan terhadap pengoperasian sistem akan dibentangkan dalam mesyuarat di peringkat jabatan seperti mesyuarat KKB dan mesyuarat Project Management Team (PMT). Mesyuarat PMT adalah khusus bagi memantau dan membincangkan pengoperasian sistem HR2U. Mesyuarat Ketua-Ketua Bahagian di BPD juga membincangkan pelaporan progres sistem HR2U. Selaras dengan usaha BPD untuk memaksimumkan penggunaan teknologi dalam penyampaian perkhidmatan setiap bahagian melalui sistem HR2U, adalah penting untuk BPD memantau pengoperasian sistem HR2U ini bagi mengenalpasti ruang penambahbaikan yang boleh diambil. Pelaksanaan mesyuarat ini menjadi platform sebagai pembentangan hasil dapatan data dan perkongsian maklumat bagi membantu setiap bahagian di BPD untuk mengkaji pencapaian sasaran setiap bahagian dan unit. Senarai mesyuarat yang dilaksanakan boleh dirujuk di Jadual 4.4.1.1.

Penggunaan sistem HR2U dalam proses perkhidmatan di BPD menggalakkan input maklumat secara digital. Ini dapat menghasilkan pelaporan yang cepat dan tepat, seterusnya membantu setiap bahagian dan unit untuk membuat penganalisaan data dengan lebih berkesan bagi melaksanakan tindakan penambahbaikan untuk setiap proses yang dipantau.

Perkongsian maklumat berkenaan penggunaan sistem HR2U juga dilakukan melalui penganjuran sesi taklimat dan perkongsian bersama warga UiTM. Hasil perkongsian ini dapat membantu BPD untuk mengumpul dan menganalisa maklum balas dan cadangan yang dikemukakan oleh warga UiTM bagi menambahbaik sistem HR2U dalam menyampaikan perkhidmatan yang lebih berkesan untuk semua warga.

Pemantauan secara berkala bagi Sasaran Kerja Tahunan (SKT) dan Key Performance Indicator (KPI) yang telah ditetapkan kepada bahagian-bahagian khususnya di Jabatan Pengurusan Sumber Manusia (JPSM), BPD dapat memberikan kualiti perkhidmatan yang lebih baik. Menerusi mesyuarat Work In Progress (WIP), setiap bahagian di JPSM akan bersama-sama menyemak silang fungsi (cross functional) proses kerja dan dengan ini data-data dan maklumat yang dibentangkan dapat digunakan pakai secara bersama serta dianalisa dan diukur bagi menambahbaik mutu perkhidmatan di BPD.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_A01_AB04_AC01_20221_BPD_Lampiran Pengukuran JADUAL 4.4.1.1 - SENARAI MESYUARAT.pdf](#)
2. [B0015_A01_AB04_AC01_20222_BPD_Lampiran Pengukuran 4.4.2_MINIT MESY MKSP BIL 26 2021.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

BPD mengenalpasti dan menyenaraikan 12 risiko diperingkat strategik untuk dinilai, disediakan mekanisme kawalan dan pengendalian dalam jangka panjang yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik tadbir urus/sumber manusia. BPD menyediakan daftar risiko, tahap risiko dan pelan tindakan kawalan risiko mengikut Prosedur Kawalan Risiko dan Peluang (PQ.P-06). Pengurusan risiko BPD dirancang bagi menghadapi cabaran dalaman dan luaran dari pelbagai aspek. Risiko yang telah dikenal pasti yang berkaitan dengan bidang tumpuan seperti berikut: (Rujuk Daftar Risiko BPD - Lampiran 4.4.2: Daftar Risiko BPD)

1. BPD 04 - Penggodaman sistem maklumat sumber manusia UiTM
2. BPD 07 - Sistem tidak dapat diakses

BPD melaksanakan enam prinsip dalam pengendalian strategi risiko iaitu mengurangkan, menyingkir, mencegah, memindah, kongsi dan menerima risiko. Risiko SM diuruskan dengan berkesan dengan memberi pertimbangan kepada tiga aspek penting, iaitu kesan risiko, kos pengendalian risiko, serta kebolehan untuk menangani risiko. Polisi dan strategi disesuaikan dengan persekitaran, kemampuan dan perundangan dengan cabaran dan polisi-polisi baru perlu digubal/ dikemaskini berdasarkan hasil analisa risiko. Pengurusan risiko dalam BPD dipantau dan disemak setiap enam (6) bulan bagi memastikan impak dan tahap risiko dikurangkan oleh Jawatankuasa Risiko BPD untuk pembentangan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP). Semakan turut melibatkan pegawai Gred N41 ke atas. BPD juga telah melantik wakil Pengurus Risiko bagi setiap bahagian dalam BPD bermula pada September 2019. Penganalisaan data risiko BPD dibentangkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) bagi menilai risiko jabatan dan BPD di peringkat operasi dan strategik. Contoh Minit Mesyuarat MKSP Bil 26/2021. Melalui Jawatankuasa Pengurusan Risiko dan Peluang BPD telah ditubuhkan tahap risiko dan langkah kawalan yang telah dikenalpasti oleh Pegawai Risiko BPD dianalisa dan dinilai bagi memastikan pemantauan secara berkesan dibuat bagi memastikan impak dan tahap risiko dikurangkan dan analisa dibincangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Risiko Bil.1/2021 dan Bil. 2/2021 (Minit Mesyuarat).

Tahap risiko yang tinggi menyebabkan tindakan telah dicadangkan dan telah dilaksanakan iaitu seperti berikut:

- i. Proses kerja dilaksanakan secara dalam talian sepenuhnya (berterusan)
- ii. Pengemaskinian akses secara automatik apabila staf bertukar jabatan (berterusan)
- iii. Penyediaan maklumat dalam bentuk infografik kepada staf terlibat mengenai tatacara pengendalian maklumat dan data sumber manusia dibuat secara berkala

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_A01_AB04_AC02_20221_BPD_Lampiran Pengukuran 4.4.2_MINIT MESY MKSP_BIL 26 2021.pdf](#)
2. [B0015_A01_AB04_AC02_20222_BPD_Lampiran Pengukuran 4.4.2_Daftar_Risiko_BPD.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

BPD membuat analisa hasil tindakan bagi tujuan penambahbaikan dalam menganalisis aspek kemudahan fasiliti dan teknologi dalam memastikan teknologi digital dapat memacu kecemerlangan Pejabat Pendaftar dengan memastikan ;

- Setiap Ketua Bahagian di Pejabat Pendaftar membuat refleksi terhadap keberkesanan pelaksanaan fungsi BPD yang menggunakan kemudahan fasiliti dan teknologi digital, selari dengan pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan serta sistem jaminan kualiti dalaman dengan mengambil kira rujukan dan penanda aras luaran. Ini melibatkan semakan faktor dalaman dan luaran yang boleh memberi kesan kepada pelaksanaan aktiviti proses fungsi BPD. Mesyuarat di peringkat jabatan dan bahagian telah dilaksanakan dengan menggunakan kemudahan Sistem eMesyuarat dilaksanakan bagi memastikan maklumat refleksi terhadap maklumbalas dan hasil tindakan penambahbaikan dapat disalurkan dan dibincangkan bersama staf dan pemegang proses di peringkat bahagian atau unit masing-masing.

1. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Bil. 26/2021 bertarikh 3.12.2021.
2. Mesyuarat Prestasi Jabatan Pejabat Pendaftar Bil 01/2021 bertarikh 20 Oktober 2021.
3. Mesyuarat Ketua Bahagian bersama Pendaftar.

Berdasarkan analisa yang dilaksanakan, BPD menggariskan tindakan penambahbaikan yang dibuat bersama KB supaya maklumat ini dikongsi untuk tindakan selanjutnya terutama dalam peningkatan penggunaan fasiliti dan teknologi di BPD

- Dapatan audit dalaman dan luaran juga dilaksanakan secara dalam talian pada tahun 2021 dan dimaklumkan melalui pembentangan penemuan audit di Mesyuarat Penutup Audit bersama wakil pengurusan , ketua bahagian dan staf BPD. Meskipun skop audit SIRIM AS adalah bertumpu kepada pengurusan sumber manusia, namun faktor sokongan kepada pengurusan sumber manusia juga diambil kira dalam auditan seperti kemudahan fasiliti dan kemudahan teknologi digital yang digunapakai dalam memacu kecemerlangan dalam BPD.

Audit dalam dilaksanakan pada 21.9.2022 hingga 28.9.2022 dalam memastikan data analisis pelaksanaan atau data prestasi (objektif kualiti) yang diukur dapat ditambah baik bagi tujuan penambahbaikan menerusi Laporan Pencapaian Audit Dalam (LAPD) bagi tahun 2021, penemuan dapatan audit dimaklumkan kepada staf BPD melalui mesyuarat penutupan audit pada 28.9.2022. Ini termasuk untuk melihat pengurusan penyelenggaraan peralatan, kelengkapan pejabat dan teknologi sistem penyampaian perkhidmatan di BPD. (Rujuk Jadual 4.4.3.1)

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_A01_AB04_AC03_20221_BPD_Lampiran Pengukuran_4.4.3.1_4.4.3.2.pdf](#)
2. [B0015_A01_AB04_AC03_20222_BPD_Lampiran Pengukuran_4.4.3.3.pdf](#)
3. [B0015_A01_AB04_AC03_20221_BPD_Lampiran Pengukuran_4.4.3.1_4.4.3.2.pdf](#)
4. [B0015_A01_AB04_AC03_20222_BPD_Lampiran Pengukuran_4.4.3.3.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

BPD menggunakan hasil penganalisaan data yang digunakan untuk penambahbaikan berterusan dan inovasi bagi tujuan ;

- Untuk merapatkan jurang (untuk memberi tumpuan kepada peluang untuk penambahbaikan) dan meningkatkan kekuatan.
- Membangunkan pelan penambahbaikan (bagi isu yang lebih kompleks) menggunakan data

prestasi yang dibandingkan dengan sasaran, data maklumbalas pelanggan dan kesesuaian pelan strategik.

- Penandaarasan juga digunakan sebagai alat untuk mengenal pasti peluang penambahbaikan dan menyedari perihal amalan baik yang boleh digunakan atau disesuaikan untuk menambah baik proses sedia ada.

Satu kajian kepuasan hati staf UiTM terhadap penyampaian perkhidmatan pejabat pendaftar 2021 telah dilaksanakan pada 22.10.2021 hingga 4.11.2021 bagi mendapat maklumbalas berkaitan penyampaian perkhidmatan dan kaedah medium kemudahan fasiliti dan teknologi menjadi pilihan utama staf UiTM untuk mendapatkan maklumat berkaitan perkhidmatan yang disediakan BPD seperti laman sesawang BPD, email, media sosial, poster infografik dan lain lain bahan penerbitan. ini dapat dirujuk menerusi Jadual 4.5.1.

Berdasarkan maklumbalas tersebut juga, proses dan prosedur bagi perkhidmatan yang disediakan BPD melalui laman sesawang adalah lebih jelas dan disukai 81.07% responden dari 3,549 staf yang memberi maklumbalas berkaitan laman sesawang seperti jadual 4.5.

Daripada dapatan tersebut memudahkan BPD membuat penambahbaikan melalui laman sesawang dan poster infografik. Malah inovasi melalui capaian seperti buku digital, manual dan garis panduan dapat diakses melalui laman sesawang BPD melalui Dpocket (<https://pendaftar.uitm.edu.my/dpocket>)

Berdasarkan analisa maklumbalas pelanggan, keperluan semasa dan pengurusan sumber manusia yang dikategorikan sebagai perkhidmatan kritikal di UiTM, transformasi kearah teknologi digital telah dilaksanakan mulai tahun 2021 bagi meneruskan kelangsungan pengurusan dan pembangunan sumber manusia serta pengurusan mesyuarat yang menjadi nadi Universiti.

Platform VirtualDesk@BPD adalah saluran komunikasi untuk para pelanggan Pejabat Pendaftar mendapatkan maklumat dan perkhidmatan berkaitan pengurusan dan pembangunan sumber manusia, tadbir urus dan mesyuarat peringkat strategik serta pengurusan rekod pelajar dan konvokesyen melalui platform teknologi berikut (Rujuk Jadual 4.5.5) :

- Penggunaan Whatsapp Busines
- Penggunaan Hangout@Gmai
- Grouping Call/Divert Cal

BPD selaku jabatan yang mengurus hal ehwal sumber manusia sentiasa memastikan kebajikan dan kegembiraan staf UiTM diberi perhatian. Dengan menggunakan kemudahan teknologi dan kepakaran penyelidik UiTM, satu kajian Indeks Kegembiraan UiTM 4.0 (UHI4.0) Edisi Kedua COVID-19 pada tahun 2021 telah dijalankan bermula 3 Disember 2021 sehingga 31 Januari 2022 dengan kerjasama Kumpulan Penyelidik UiTM Happiness Index 4.0 (UHI4.0) dengan

mengukur indeks kegembiraan staf mengikut model LEXIMA telah mendapat perbandingan indeks keseluruhan kegembiraan Staf UiTM telah meningkat dari tahun 2020 sebanyak 73% kepada tahun 2021 sebanyak 75%.

???????Bagi memastikan indeks kegembiraan staf sentiasa meningkat, pelbagai aktiviti penyampaian maklumat secara maya dilaksanakan dengan penggunaan pelbagai medium teknologi komunikasi dan aplikasi digunakan seperti Zoom, Gmeet, Webex dan Microsoft teams (Rujuk Jadual 4.5.7.1 dan Jadual 4.5.7.2) ;

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_A01_AB05_20221_BPD_Lampiran Pengukuran_4.5.1_4.5.2.pdf](#)
2. [B0015_A01_AB05_20222_Jadual 4.5.4.pdf](#)
3. [B0015_A01_AB05_20223_BPD_Lampiran Pengukuran_4.5.4_4.5.5_4.5.6.pdf](#)
4. [B0015_A01_AB05_20224_BPD_Lampiran Pengukuran_4.5.7.1_4.5.7.2.pdf](#)
5. [B0015_A01_AB05_20225_BPD_Lampiran Pengukuran_Jadual 4.5.8.pdf](#)
6. [B0015_A01_AB05_20221_BPD_Lampiran Pengukuran_4.5.1_4.5.2.pdf](#)
7. [B0015_A01_AB05_20222_Jadual 4.5.4.pdf](#)
8. [B0015_A01_AB05_20223_BPD_Lampiran Pengukuran_4.5.5_4.5.6.pdf](#)
9. [B0015_A01_AB05_20224_BPD_Lampiran Pengukuran_4.5.7.1_4.5.7.2.pdf](#)
10. [B0015_A01_AB05_20225_Jadual 4.5.8.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

BPD bertindak sebagai pengurus utama sumber manusia dalam seluruh sistem UiTM. BPD sentiasa berusaha untuk menambahkan keupayaan ICT dan meningkatkan penyampaian perkhidmatan secara dalam talian untuk memastikan kesinambungan dan meminimumkan kesan kerana pengurangan sumber tenaga manusia. BPD sentiasa berusaha melaksanakan perubahan sistem dengan meningkatkan keupayaan ICT dan memperbanyakkan penyampaian perkhidmatan secara atas talian bagi memastikan kesinambungan dan meminimumkan kesan kerana pengurangan sumber tenaga manusia.

Aspek-aspek sumber manusia, proses dan teknologi diambil kira dalam konteks:

- i. kompetensi sumber tenaga manusia untuk merekabentuk, melaksana dan inovasi proses;
- ii. kecekapan menentu aktiviti proses dan susunannya untuk menentu kecekapan dan keberkesanan proses mencapai output yang ditentukan oleh proses; dan
- iii. kemampuan teknologi yang digunakan untuk mencapai output yang ditentukan oleh proses secara cekap dan keberkesanan.

BPD mengambil langkah utama untuk mendokumentasikan proses kerja, dipastikan terkini dan betul dengan proses pengemaskinian secara berkala serta menyediakan dokumen-dokumen sokongan yang mudah rujuk dan mudah capai melalui D'Pocket, sebagai rujukan dan panduan pelaksana proses kerja untuk mencegah kepelbagaian, pelaksanaan kos efektif dan menghindarkan kesilapan pelaksanaan proses kerja.

Langkah mendigitalkan proses kerja melalui Sistem HR2U

BPD sentiasa berusaha untuk membina persekitaran kerja yang efektif dan mampu menyokong keperluan staf melalui penambahbaikan proses perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

Penganjuran latihan BPD untuk memantapkan teknologi dalam proses kerja dan kompetensi staf.

Ketua-Ketua Bahagian BPD akan mengadakan mesyuarat sekurang-kurangnya satu (1) kali sebulan untuk meneliti prestasi dan penyampaian perkhidmatan yang diberikan oleh BPD kepada pelanggan. Mesyuarat juga akan memberikan cadangan bagi menambahbaik penyampaian perkhidmatan agar staf BPD sentiasa relevan, dirujuk dan dihormati oleh pelanggan.

Ketua Bahagian di BPD akan mengadakan mesyuarat Bahagian masing-masing sekurang-kurangnya satu (1) kali sebulan untuk meneliti prestasi dan penyampaian perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Mesyuarat juga akan memberikan cadangan bagi menambahbaik penyampaian perkhidmatan agar staf sentiasa relevan, dirujuk dan dihormati oleh pelanggan.

Perubahan sistem mengambil kira perubahan kepada proses kerja dengan tujuan untuk memenuhi Piagam Pelanggan BPD. Penambahbaikan kepada manusia, sistem dan teknologi bertindak sebagai corrective action dalam memenuhi cabaran dinamika pengurusan untuk mencapai objektif BPD dan Universiti. Oleh yang demikian, proses kerja diberi nilai tambah (value added) dan proses *swimlane* ditambahbaik melalui pembangunan Sistem HR2U.

LNPT dalam talian diperluaskan penggunaan ke seluruh sistem melalui HR2U.

Staf BPD dilengkapi dengan kemudahan ICT pada nisbah 1:1 bagi melancarkan penyampaian perkhidmatan.

... oleh BPD bertujuan untuk pelanggan mengenai sistem pengurusan dan maklumat berkaitan bidang-bidang penyampaian perkhidmatan yang dikendalikan oleh BPD. *Staff Resources Information System* (STARS) merupakan antara sistem utama di UiTM yang dikendalikan oleh BPD dengan bantuan PPII dalam pengurusan data dan maklumat sumber manusia.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

BPD sentiasa komited dalam meletakkan keutamaan bagi memastikan kejayaan terhadap bidang tumpuan iaitu Teknologi Digital Memacu Kecemerlangan Pejabat Pendaftar. Sehingga Disember 2021, jumlah kekuatan staf Pejabat Pendaftar seramai 157 orang di UiTM Shah Alam telah membawa kepada hasil dan impak yang tinggi kepada pelanggan BPD. Staf BPD bertanggungjawab menayakan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan secara berkesan. BPD menggunakan pendekatan melibatkan sumber manusia secara menyeluruh di semua peringkat jawatan dan bahagian untuk meningkatkan prestasi dan kecemerlangan berterusan bagi memastikan keperluan dan kompetensi sumber manusia dilaksana, dibangun ditambahbaik secara sistematik dan berkesan. Kaedah pengurusan sumber manusia memfokuskan kepada kemampuan organisasi mengikut pendekatan Rancang, Buat, Semak, Bertindak (PDCA). Pendekatan pengurusan sumber manusia ini mudah untuk menguji perubahan terhadap proses atau penyelesaian kepada masalah dan mendorong penambahbaikan berterusan dari masa ke semasa.

Kaedah pengurusan sumber manusia untuk menayakan bidang tumpuan dalam pengurusan teknologi dan fasiliti diterjemahkan seperti Jadual 5.1.

Prestasi perkhidmatan di BPD diukur melalui Mesyuarat Work in Progress (WIP) berdasarkan pencapaian sasaran kerja tahunan (SKT) bahagian, Performance Indicator (PI) dan Key Performance Indicator (KPI) serta aduan maklumbalas pelanggan/kajian kepuasan hati pelanggan. (rujuk lampiran 5.2). Mekanisme penambahbaikan ini membantu pengurusan BPD lebih tangkas, tepat dan fleksibel dalam proses pembuatan keputusan. Kaedah pengurusan prestasi BPD dibincangkan dalam agenda mesyuarat dan meliputi semua peringkat kumpulan staf dari pengurusan dan profesional hingga kumpulan pelaksana (rujuk lampiran 5.2.1)

Pengurusan sumber manusia BPD bersifat kolektif dengan penglibatan staf di semua peringkat melalui tadbir urus yang baik di mana perkara yang dibincangkan direkod dan diselenggara dengan baik, pandangan dan maklumbalas staf, pelanggan dan pemegang taruh dibincang secara terbuka sebagai input menambah baik proses kerja, meningkatkan prestasi dan perkhidmatan yang cemerlang yang saling berhubung kait.

Pelaksanaan mesyuarat Ketua Bahagian BPD secara berkala sebagai mekanisme untuk menyebarkan maklumat penting dan pengetahuan kepada staf Pejabat Pendaftar untuk diambil tindakan secara berkesan. Ini sejajar dengan hasrat pengurusan universiti agar maklumat disampaikan kepada staf supaya terdapat keseragaman pelaksanaan operasi melalui amanat tahun baharu dan saluran rasmi seperti mesyuarat, surat, e-mel dan media sosial.

Pelaporan elemen Gain, Train dan Retain dalam PSSM UiTM 2016-2020 menunjukkan prestasi yang positif dan ianya diteruskan dengan Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia 2021 - 2025 dan dijadikan formula kepada pengoptimuman tenaga kerja, manakala elemen *Risk* untuk memastikan pelan tindakan tercapai. Formula ini dilaksanakan dalam perancangan dan pelantikan staf UiTM keseluruhannya bagi memastikan UiTM digerakkan oleh staf berkepakaran dalam bidang masing-masing. Latihan berterusan diberikan kepada staf dalam memastikan SM sentiasa kompeten, mempunyai nilai tambah dan kepelbagaian skills set.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_S01_SB02_20221_BPD_Lampiran Sumber Manusia_5.1_Inovasi Dalam Sumber Manusia.pdf](#)
2. [B0015_S01_SB02_20222_BPD_Lampiran Sumber Manusia_Bukti 5.1 - Pendigitalan Sistem Kerja Melalui Sistem HR2U.pdf](#)
3. [B0015_S01_SB02_20223_BPD_Lampiran Sumber Manusia_5.2_5.2.1 - Pemantauan SKT.pdf](#)
4. [B0015_S01_SB02_20221_BPD_Lampiran Sumber Manusia_5.1_Inovasi Dalam Sumber](#)

[manusia.pdf](#)

5. [B0015_S01_SB02_20222_BPD_Lampiran Sumber Manusia_Bukti 5.1 - Pendigitalan Sistem Kerja Melalui Sistem HR2U.pdf](#)
6. [B0015_S01_SB02_20223_BPD_Lampiran Sumber Manusia_5.2_5.2.1 - Pemantauan SKT.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

BPD mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia dengan memperkasakan teknologi dalam penyampaian perkhidmatannya kepada pelanggan dan menyediakan persekitaran eko system kerja yang kondusif. Dalam mengharungi isu semasa yang melanda dunia – penularan pandemic Covid-19, teknologi menjadi pemangkin kepada transformasi perkhidmatan BPD.

Melalui Sistem HR2U dan STARS, BPD menggembeling proses perekrutan dan pemilihan pekerja secara atas talian. Penambahbaikan sistem ePengambilan membolehkan pelanggan UiTM dari seluruh dunia berpeluang mengisi kekosongan jawatan dengan menduduki proses Peperiksaan Memasuki Perkhidmatan Secara Dalam Talian. Transformasi digital ini menyebabkan berlakunya perluasan pencarian bakat melangkaui sempadan.

Dalam mencakna perkhidmatan staf UiTM adalah tepat dan mematuhi dasar dan peraturan, BPD memperkenalkan HR2U iaitu Sistem Pengurusan Sumber Manusia yang dibangunkan untuk memenuhi keperluan sumber manusia yang efektif dan efisien. HR2U merupakan penambahbaikan sistem sedia ada STAR. BPD prihatin dengan access yang terhad sebelum ini, justeru permasalahan ini diatasi dengan HR2U yang boleh digunakan dimana sahaja. Malah pelanggan BPD boleh mengemaskini dan mengakses maklumat perkhidmatannya dengan lebih cepat.

Kepakaran BPD mengaplikasi teknologi dalam menguruskan sumber manusia berupaya menterjemahkan tadbir urus tangkas. Kaedah kerja secara manual ditukar kepada informasi digital telah mengurangkan masa, tenaga sumbernya serta pencapaian maklumat staf dengan lebih pantas. Penyampaian perkhidmatan BPD lebih tangkas menjadi kegirangan pelanggan dengan penggunaan aplikasi Whatsapp Business.

HR2U membolehkan pelanggan membuat permohonan Kemudahan Cuti Tahunan atau kemudahan cuti lain tanpa perlu mengisi borang. proses permohonan menjadi lebih mudah dan tanpa sempadan. Impaknya pemantauan keberadaan staf menjadi lebih relevan dan rekod keberadaan staf yang teratur.

Proses penilaian melalui HR2U berupaya mengenal pasti staf berprestasi tinggi apabila BPD menggunakan HR2U sebagai mekanisme penyediaan sasaran kerja tahunan (SKT) secara dalam talian bagi staf pentadbiran dan pensyarah UiTM. Kepakaran BPD dalam pentabiran sumber manusia berupaya menghasilkan pengukuran prestasi staf dengan lebih telus dan objektif.

BPD sangat peka untuk menyediakan sistem keberadaan staf yang relevan dengan situasi semasa. Pengalaman dan kepakaran BPD telah menghasilkan Time Management System (TMS) yang merupakan teknologi yang menggantikan rekod kehadiran secara manual. Staf boleh mengetik masuk/keluar menggunakan aplikasi TMS tanpa perlu masuk ke pejabat untuk mengetik masuk/keluar kad perakam waktu. TMS yang diperkenalkan oleh BPD bertepatan dengan situasi pandemik. Keberadaan staf masih boleh dipantau walaupun berkerja dari rumah (WFH).

Selain itu, kebajikan staf menjadi keutamaan oleh BPD. Staf BPD khususnya dan warga UiTM amnya telah diberi penerangan berkenaan Taklimat Kemudahan Perubatan melalui saluran Youtube UiTM Channel (Upskill@BPD) dan penghasilan e-Manual Kemudahan Perubatan 2021 sebagai rujukan kepada staf (bukti Rajah 5.4).

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_S01_SB03_20221_BPD_Lampiran Sumber Manusia_5.3.pdf](#)
2. [B0015_S01_SB03_20222_BPD_Lampiran Sumber Manusia_5.3.2_5.3.pdf](#)

3. [B0015_S01_SB03_20221_BPD_Lampiran Sumber Manusia_5.3.pdf](#)
4. [B0015_S01_SB03_20222_BPD_Lampiran Sumber Manusia_5.3.2_5.3.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Tadbir urus yang baik di BPD berupaya mengurangkan ketidakpuasan hati staf melalui pendekatan yang lebih sistematik seperti mesyuarat bersama Pendaftar/KKB yang menjadi platform perbincangan isu/masalah staf dan pelaksanaan proses-proses kerja di BPD. KKB mengenalpasti penyelesaian di peringkat bahagian/jabatan sekiranya tidak melibatkan kesalahan tata tertib. Pendekatan ini turut memberi impak positif kepada penyampaian perkhidmatan BPD. Di peringkat UiTM, kepuasan hati diukur menerusi kajian UiTM Happiness Index (UHI).

Jadual XX menunjukkan penilaian kepuasan hati staf yang dilaksanakan pada tahun 2020 dan 2021.

Mesyuarat Ketua Bahagian di peringkat pengurusan BPD membincangkan analisa dari kajian UiTM Happiness Index (UHI) dan soal selidik kepuasan hati pelanggan BPD untuk menambahbaik proses kerja dan penyampaian perkhidmatan BPD di samping melaksanakan aktiviti-aktiviti yang dapat menggembirakan hati warga BPD. Semakan separuh tahun dan akhir tahun terhadap penilaian kajian ini dapat membantu pengurusan BPD dan ianya dapat diselaraskan dengan inisiatif strategik UiTM. (Rujuk lampiran Rajah 5.1 & 5.2).

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_S01_SB04_SC01_20221_BPD_Lampiran Sumber Manusia_5.4.1_5.4.pdf](#)
2. [B0015_S01_SB04_SC01_20222_BPD_Lampiran Sumber Manusia_5.1_Inovasi Dalam Sumber Manusia.pdf](#)
3. [B0015_S01_SB04_SC01_20221_BPD_Lampiran Sumber Manusia_5.4.1_5.4.pdf](#)
4. [B0015_S01_SB04_SC01_20222_BPD_Lampiran Sumber Manusia_5.1_Inovasi Dalam Sumber Manusia.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko adalah proses bagi mengenalpasti, menilai dan mengawal risiko serta merupakan salah satu elemen utama yang perlu diberi penekanan untuk menjadi sebuah organisasi yang cemerlang. BPD bertindak secara positif terhadap potensi risiko sedia ada dan risiko yang dijangka, di samping memahami dan berusaha untuk mengawal sebarang kebarangkalian berlakunya risiko yang mungkin menjejaskan penyampaian perkhidmatan.

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

Daftar Risiko yang telah dikenal pasti adalah merujuk kepada daftar risiko yang telah didaftarkan melalui Unit Pengurusan Risiko 2021. (Rujuk Daftar Risiko)

Pada tahun 2021, Mesyuarat Jawatankuasa Risiko BPD akan membincangkan jangkaan risiko serta kategori risiko yang dapat dikenalpasti bagi setiap bahagian BPD serta secara umum bagi seluruh warga UiTM. Risiko teknologi dan risiko infrastruktur adalah elemen yang telah dikenalpasti bagi tumpuan terhadap pengurusan sumber manusia di UiTM dan BPD khususnya dan akan dibentangkan ke mesyuarat KB BPD serta Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan untuk dibincangkan, dianalisa seterusnya disahkan (Rujuk lampiran

SENARAI BUKTI :

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

BPD mengukur prestasi perkhidmatan melalui AMP/KHP, pencapaian SKT bahagian, SKT staf, objektif kualiti, pencapaian prestasi strategik (PSSM & RMKe-11 UiTM), hasil penemuan audit, Indeks Penghayatan Budaya PERDANA UiTM dan Indeks Tadbir Urus Universiti. Sistem STARS dinaik taraf kepada sistem HR2U bagi memastikan UiTM mempunyai sistem sokongan yang lebih tangkas (agile), tepat, fleksibel dan berupaya membantu pengurusan dalam proses pembuatan keputusan yang berimpak tinggi (informed judgment). Kaedah PSM dipelbagaikan sama ada secara formal dan tidak formal bagi memastikan penyampaian perkhidmatan berkesan seperti Jadual 5.3.

Analisa dari Kajian UiTM Happiness Index dan Soal Selidik Kepuasan Hati Pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan BPD dibincangkan di mesyuarat Ketua Bahagian, Mesyuarat Prestasi Jabatan dalam memperhalusi tindakan yang diperlukan untuk menambahbaik.

Bagi memastikan kegirangan staf, BPD meningkatkan fasiliti samada secara fizikal mahupun digital. Mesyuarat Ketua Bahagian dijadikan platform untuk membincangkan inisiatif strategik terhadap aduan dan maklumbalas staf. Penambahbaikan berterusan diberi keutamaan kepada persekitaran kerja dan sistem kerja yang kondusif.

Persekitaran kerja yang kondusif

BPD meyakini persekitaran yang menarik dan optimum akan menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti. BPD mengambil kira faktor keselesaan, kesihatan, keselamatan dan kesejahteraan sumber manusianya. Jabatan-jabatan BPD menyediakan kaunter pelanggan dan ruang menunggu yang optimum kepada staf yang menerima perkhidmatan. Pelanggan disantuni dengan mesra oleh staf BPD dengan mempamerkan tahap profesionalisme yang tinggi.

Kerja-kerja menambahbaik ruang dan infrastruktur dilakukan di bahagian-bahagian BPD supaya staf merasai ruang kerja yang tenang dan mendamaikan. Bilik penyimpanan rekod juga dinaik taraf bagi memastikan fail rekod peribadi staf disimpan dan diselenggara dengan baik. BPD melaksanakan aktiviti Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) secara berkala yang menetengahkan persekitaran dan keselamatan tempat kerja.

Sistem kerja yang relevan dan berdaya saing

Pengurusan BPD mengambil berat terhadap aduan dan maklum balas yang diterima dari staf. Informasi terkini mengenai sistem kerja dimaklumi oleh staf melalui medium dalam talian (emel, whatsapp) atau secara fizikal (mesyuarat unit/bahagian).

BPD dalam bidang tujuannya menggunakan Job Description (JD) dalam mengenalpasti akauntabiliti staf dan komponen bagi memperincikan tugas berdasarkan gred dan jawatan disandang. Oleh itu staf BPD mempunyai proses dan prosedur sistem kerja dengan jelas dan mudah difahami. JD juga disebarluaskan pemakaiannya di PTJ supaya tiada pertindihan tugas sesama staf dan pengoptimum perjawatan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_S01_SB04_SC03_20221_BPD_Lampiran Sumber Manusia_KAJIAN KEPUASAN HATI STAF UiTM.pdf](#)
2. [B0015_S01_SB04_SC03_20222_BPD_Lampiran Sumber Manusia_UiTM Happiness Index Pejabat Pendaftar 4.0 2021.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

BPD merupakan Jabatan yang diberi tanggungjawab oleh Universiti untuk menguruskan penghargaan dan pengiktirafan kepada warganya. Selain warga universiti, warga BPD sendiri mendapat penghargaan dan pengiktirafan di peringkat BPD seperti Jadual 5.15.

BPD juga telah mendapat pengiktirafan hasil dari inovasi yang telah dilaksanakan:

1. Tahun 2015 - Anugerah AKNC 2015 dalam 4 kategori
2. Tahun 2015 - Anugerah Faedah Persaraan dan Terbitan terbaik Perkhidmatan Awam
3. Tahun 2016 - Anugerah AKNC 2016 - Juara Keseluruhan
4. Tahun 2016 - Sijil MS ISO 9001:2015
5. Tahun 2017 - Anugerah AKNC 2017 - Juara Keseluruhan
6. Tahun 2017 - Sijil Penghargaan oleh JPA kerana telah melaksanakan MBJ dengan jayanya
7. Tahun 2018 - Anugerah AKNC 2018 - Tempat kedua keseluruhan Kategori Bahagian dan Anugerah Pembentangan Terbaik
8. Anugerah #Budaya PERDANA - Tempat ketiga
9. Anugerah Kecemerlangan KPI HRMIS (Pencapaian Cemerlang 98.54%)
10. Tahun 2020 - Penarafan Perak Idea Unggul - Sistem eMesyuarat
11. Tahun 2021 – Anugerah AKNC 2021 (Kategori Bahagian ke-3)

Dalam memperkasa penyampaian perkhidmatan, UiTM perlu lonjakan tinggi di dalam proses pengurusan penyampaian perkhidmatan sumber manusia. Pertama, ketangkasan dari aspek kerangka penyampaian yang berkesan serta mampu menambah nilai sesuatu produk atau perkhidmatan sesebuah organisasi. Bentuk ketangkasan kerangka penyampaian ini boleh diperolehi sama ada melalui penggunaan teknologi terkini atau penghapusan aktiviti yang tidak membawa nilai tambah kepada sesuatu proses dan prosedur. Kedua, ketangkasan dari aspek kerangka peralihan minda dan budaya kerja warga bagi sesebuah organisasi agar proses pembuatan keputusan dan tindakan dapat dilaksanakan dalam tempoh yang singkat. Bagi tahun 2021 Pejabat Pendaftar telah menyediakan Garis Panduan dan Manual-manual Sistem HR2U. Modul yang terlibat adalah Time Management System, Modul Pelanggaran, dan Modul Perubatan. Selain itu, BPD juga telah menghasilkan Manual Pengurusan Sumber Manusia dan Buku Perancangan Strategik Pengurusan Sumber Manusia (2021-2025). BPD juga sentiasa peka terhadap penambahbaikan berterusan dengan menyediakan platform kepada staf-staf di BPD untuk penyertaan kursus-kursus ICT (rujuk eBuletin 2021).

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_S01_SB05_20221_BPD_Lampiran Sumber Manusia_5.5.pdf](#)
2. [B0015_S01_SB05_20222_BPD - Lampiran eBuletin BPD 2021.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengoperasian secara transformasi digital dan bersistematik di BPD memberi fokus untuk menambahbaik dan sebagai suatu sistem sokongan kepada penyampaian perkhidmatan terbaik dalam pengurusan dan pembangunan sumber manusia di UiTM, tadbir urus universiti dan Pengurusan Rekod Pelajar dan Konvokesyen melibatkan 122 proses kerja yang diagihkan kepada 7 bahagian untuk dilaksanakan. Lima bahagian diletakkan di bawah Jabatan Pengurusan Sumber Manusia, manakala 2 bahagian melapor terus kepada Pendaftar seperti carta organisasi BPD. BPD melaksanakan proses kerja secara efektif dan berkesan dengan menggunakan model peningkatan berterusan Sistem Pengurusan Kualiti - SPK ISO 9001:2015 iaitu kaedah jaminan kualiti PDCA melibatkan keseluruhan operasi termasuk proses yang diberi kuasa kepada PTJ melaksanakannya.

Perancangan operasi di BPD (Lampiran P4) diterjemahkan melalui pemetaan perkhidmatan utama BPD yang diterjemahkan dari input → perancangan strategik → output seperti Rajah 6.1 yang dirangka bagi memenuhi keperluan standard ISO 9001:2015. Penyediaan garis panduan, manual pengguna dan Frequenty Ask Question (FAQ) berkaitan sistem disediakan berdasarkan pekeliling dan sumber rujukan yang berkuatkuasa.

Reka bentuk operasi BPD/ bahagian dirancang dengan teliti dan bersistematik berpandukan kepada pemetaan perkhidmatan utama dalam kerangka pengoperasian SPK BPD (Rajah 6.2) dengan mengambilkira isu dalaman, isu luaran dan risiko strategik dan operasi BPD. Keseluruhan proses dikawal dan dipantau keberkesanannya oleh ISO9001:2015 mulai tahun 2017 oleh Audit Luar (SIRIM), Audit Dalam, tindakan pemuliharaan, kepuasan hati pelanggan dan dinilai pencapaian operasi dalam pencapaian objektif kualiti. Proses kerja dan operasi BPD disokong secara automasi oleh sistem sokongan pengurusan maklumat bersepadu (sistem STARS/HR2U dan sistem dalam talian yang dibangunkan secara dalaman). Ini bertujuan memastikan hala tuju dan sasaran dapat dicapai dalam tempoh 5 tahun perancangan.

Pelaksanaan pelaporan strategik sumber manusia (PSSM) 2016-2020 telah disediakan dan perancangan strategik BPD diteruskan dengan Perancangan Strategik Sumber Manusia 2021 – 2025 bagi pelaksanaan inisiatif jangka panjang untuk meningkatkan perkhidmatan dalam pengoperasian PSM di UiTM yang menetapkan 2 teras strategik iaitu Kecemerlangan Bajat dan Tadbir Urus Tangkas dengan memetakan sebanyak 18 strategi serta 60 inisiatif yang disasarkan untuk dicapai menjelang tahun 2025. Di dalam kedua-dua teras strategik disuntik elemen pemeraksanaan pendigitalan menggunakan sistem bagi menyokong pelaksanaan pengurusan dan pembangunan sumber manusia, tadbir urus dan pengurusan strategik UiTM serta rekod pelajar dan konvokesyen dengan lebih mantap dan berkesan berdasarkan arahan tugas/ deskripsi tugas staf disesuaikan dengan sasaran kerja tahunan staf dengan menetapkan PI yang perlu dicapai bagi setiap tahun.

Pemantauan melalui komposisi *check and balance* dan secara berkala diwujudkan agar segala pelaksanaan yang ingin dicapai adalah berkesan serta memenuhi kehendak *stakeholder*. Di peringkat operasi sistem, dilaksanakan *Progress Meeting Team Management*, dan pelaporan kepada mesyuarat setiap bahagian yang juga melibatkan PTJ ikut mengikut modul sistem dilaksanakan. Seterusnya Mesyuarat Ketua Bahagian BPD dilaksanakan secara berkala mengikut takwim untuk pelaporan dan membuat keputusan pengurusan. Pelaporan KPI dan PI juga dibuat ke peringkat UiTM di bawah BTU secara sukuan. Risiko teknologi dikenalpasti dalam menentukan pengoperasian perkhidmatan utama di UiTM.

BPD menyemak dan **menambahbaik** proses kerja bagi menghasilkan penyampaian perkhidmatan cemerlang dan keperluan pelanggan dipenuhi. Penambahbaikan yang dilaksanakan hasil daripada penilaian dan maklumbalas pelanggan, semakan lapangan dan maklum balas pihak berkepentingan yang dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali setahun.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Dalam mempertingkatkan agenda transformasi pendigitalan terhadap sokongan keseluruhan proses-proses utama di BPD, Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia 2021 – 2025 dibangunkan dengan memperkasa agenda negara dan Universiti. Ianya diwujudkan selaras Pelan Strategik UiTM 2025 untuk mencapai Universiti Terkemuka Dunia pada tahun 2025 dan di peringkat kementerian dalam PPPM-PT 2015-2025 untuk menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik sama ada diperingkat operasi teknologi bahagian di BPD dan sinergi bersama rakan strategik yang lain seperti Jabatan Infostruktur, PPII, Unit Integriti, Pejabat Naib Canselor, Hospital UiTM, Pusat Kesihatan, BHEA dan lain-lain. Pembentukan pelan tindakan dan sasaran pencapaian dalam pelaksanaan inisiatif dan objektif strategik diterjemahkan kepada sistem kerja dan pengoerasian BPD mengikut fungsian bahagian/jabatan, disesuaikan dengan arahan tugas/senarai tugas staf serta ditetapkan PI mengikut kapasiti jawatan. Ini bertujuan untuk memastikan objektif dan inisiatif strategik yang dilaksanakan oleh BPD dapat memacu kecemerlangan perkhidmatan untuk mencapai matlamat dan sasaran strategik di peringkat UiTM/kementerian. Bagi merealisasikan perancangan tersebut, enam (6) teras strategik PSSM UiTM telah dikenalpasti iaitu:

1. Pemantapan tadbir urus sumber manusia
2. Perancangan dan pelantikan staf berkelayakan, berpengetahuan, berkepakaran dan berpengalaman serta mampu menyumbang dalam perkhidmatan, pengajaran, penyelidikan dan khidmat masyarakat
3. Pengoptimuman penggunaan dan pengagihan tenaga kerja di UiTM
4. Pembangunan dan peningkatan bakat yang berkepakaran, berkemahiran dan berpengetahuan sumber manusia UiTM
5. Pengekalan staf yang berpotensi dan berprestasi tinggi untuk memastikan kesinambungan kecemerlangan Universiti
6. Pengurusan dan pengendalian risiko sumber manusia

Rajah 6.1 menunjukkan BPD mengenalpasti proses-proses utama dalam penyampaian perkhidmatan dan pengoperasian SM di UiTM. Perancangan operasi mengambilkira sumber dan punca kuasa dari perancangan strategik di peringkat negara, KPT dan UiTM. BPD mengenalpasti keperluan pelanggan dan hasrat pihak berkepentingan yang terlibat dalam sistem operasi dan perkhidmatan utama mengikut bahagian BPD. Reka bentuk operasi BPD/bahagian dirancang dengan teliti dan bersistematik berpandukan kepada PSSM UiTM dan disokong oleh pencapaian operasi (dinilai dalam objektif kualiti/ISO9001:2015) dengan mengambilkira isu dalaman, isu luaran dan risiko strategik dan operasi BPD. Keseluruhan proses dikawal dan dipantau keberkesannya oleh Audit Dalam, tindakan pemulihan, kepuasan hati pelanggan dan pengurusan pengetahuan (Knowledge Management). Proses kerja dan operasi BPD disokong secara automasi oleh sistem sokongan pengurusan maklumat bersepadu dan mudah capai (sistem STARS). Pengoperasian yang cekap dengan penambahbaikan berterusan memastikan matlamat penyampaian perkhidmatan tercapai dengan cemerlang. Proses-proses utama BPD melibatkan pengurusan sumber manusia disenaraikan seperti Lampiran 6C, manakala keseluruhan proses-proses utama pengurusan sumber manusia UiTM diterangkan dalam Lampiran 6A. Proses-proses utama di BPD yang menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik tahun 2021-2025 adalah seperti rajah 6.1. Manakala penambahbaikan proses-proses utama di BPD seperti di jadual 6.5.

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_O01_OB02_20221_BPD_LAMPIRAN OPERASI_Rajah 6.1_Jadual 6.1.pdf](#)
2. [B0015_O01_OB02_20222_BPD_LAMPIRAN OPERASI_Rajah 6.2_Rajah 6.3.pdf](#)

3. [B0015_O01_OB02_20224_BPD_LAMPIRAN OPERASI_Lampiran 0A.pdf](#)
4. [B0015_O01_OB02_20224_BPD_LAMPIRAN OPERASI_Jadual 6.5.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Dalam menjadikan operasi berkesan dan bersistematik, sistem kerja BPD dikawal sepenuhnya menggunakan model PDCA dalam pelaksanaan SPK/ISO9001:2015 mulai 13 Januari 2017. BPD mewujudkan sistem kawalan operasi mengikut piawai ISO9001 untuk memastikan proses utama BPD dan perkhidmatan disampaikan dengan berkesan, dinilai sepenuhnya dan ditambahbaik secara berterusan.

Pengoperasian penyampaian perkhidmatan di BPD berdasarkan satu sistem kerja yang terancang, dikawal mengikut piawai dan ditambahbaik secara berterusan bagi menghasilkan perkhidmatan konsisten kualitinya yang dapat memenuhi keperluan pelanggan seperti rajah 6.2. Penambahbaikan berterusan proses-proses utama sedia ada melalui pemantauan yang terancang membolehkan BPD diiktiraf oleh badan profesional (SIRIM) dengan pensijilan ISO 9001:2015.

Proses-proses kerja dalam perkhidmatan utama BPD yang memenuhi standard ISO dijelaskan dengan penyediaan Manual Kualiti BPD (MQ.UiTM.BPD), manakala proses kerja diperincikan dalam lapan (8) PQ.O dan sembilan (9) PQ.P yang mempunyai hubungan kait antara setiap proses utama seperti rajah 6.2 dengan mengambil kira pencapaian 14 objektif kualiti sebagai output proses. Konteks organisasi (isu dalam dan luaran), keperluan pelanggan dan penglibatan pemegang taruh adalah input dalam menghasilkan penyampaian perkhidmatan cemerlang, keberhasilan operasi dan memenuhi kehendak pelanggan.

Audit dalam, tindakan pemulihan, kawalan risiko, pengurusan pelanggan dan audit luar (SIRIM) merupakan kaedah kawalan yang berkesan untuk menyemak, mengawal dan menentukan keberkesanan proses kerja. Perancangan perubahan dan pengurusan pengetahuan adalah elemen baharu dalam pengoperasian BPD sebagai nilai tambah kepada kecekapan proses kerja dan penambahbaikan berterusan. MKSP diadakan setiap tahun (pada bulan november setiap tahun) untuk menilai keberkesanan pelaksanaan operasi BPD dan penyampaian perkhidmatan untuk memastikan kesesuaian proses, keperluan sistem dan keberkesanannya secara berterusan selaras dengan hala tuju strategik BPD. Output MKSP dan semakan risiko (strategik dan operasi) menentukan peluang untuk penambahbaikan berterusan dan asas utama dalam penghasilan inovasi.

Dokumen kualiti BPD dikawal selia dan ditentukan tahap akses oleh pegawai bagi memastikan ia diselenggara dengan baik sepertimana diterangkan dalam rajah 6.3. Kebergantungan kepada SPK sekian lama semakin memantapkan BPD khususnya dalam memberi perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan. BPD bukan sahaja melihat kepada proses sedia ada malahan kepada elemen lain seperti isu luaran dan dalaman, jangkaan pihak berkepentingan, kawalan kepada perkhidmatan yang diserahkan kepada pihak luar (*outsourced*), pengurusan perubahan dan pengurusan pengetahuan organisasi.

Model SPK adalah **sistem** utama yang digunakan dalam pelaksanaan penambahbaikan proses kerja dan operasi BPD (rajah 6.2). Manakala rangka operasi bagi penyampaian perkhidmatan berkesan dilaksanakan seperti dalam rajah 6.1. Prosedur Kualiti [Operasi (PQ.O)/Pengurusan (PQ.P)], Manual Pengurusan Sumber Manusia (MPSM) edisi kedua dan Manual Tadbir Urus Sumber Manusia/1UiTM:Multisistem disediakan sebagai panduan dalam melaksanakan tugas. Pembangunan sistem dalam talian seperti HR2U, eLPU, eMesyuarat, MyOP, eMyPortfolio dan sebagainya adalah sistem sokongan yang mempercepatkan proses operasi di BPD dan penyampaian perkhidmatan sumber manusia di UiTM.

BPD memastikan penambahbaikan operasi SM diberi tumpuan dalam penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Setiap aktiviti dinilai dan disemak mengikut langkah PDCA seperti jadual 6.2.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_O01_OB03_20221_BPD_LAMPIRAN OPERASI_Rajah 6.2_Rajah 6.3.pdf](#)
2. [B0015_O01_OB03_20222_BPD_LAMPIRAN OPERASI_MANUAL SUMBER MANUSIA.pdf](#)
3. [B0015_O01_OB03_20223_BPD_LAMPIRAN OPERASI_Jadual 6.2.pdf](#)
4. [B0015_O01_OB03_20224_BPD_LAMPIRAN OPERASI_Rajah 6.1_Jadual 6.1.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi memastikan kelestarian pencapaian bidang tumpuan, pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik di peringkat BPD pengurusan risiko sumber manusia (Lampiran 6D) serta sistem kawalan kualiti (Rajah 6.2) secara sistematik dilaksanakan oleh BPD di seluruh sistem UiTM. Pelaksanaan tadbir urus terbaik UiTM berteraskan kepada empat (4) prinsip utama iaitu Integriti, Akauntabiliti, Pengamanahan dan Pengawasan dan Ketelusan. Pengurusan Sumber Manusia menekankan elemen *gain, train dan retain*, manakala sistem penyampaian perkhidmatan BPD berteraskan kepada kepuasan hati pelanggan, kecekapan dan keberkesanan dalam menghasilkan nilai tambah berterusan. Keupayaan proses kerja berorientasikan pelanggan, pengintegrasian sistem, penilaian berasaskan keberhasilan, pemantauan dan penyelarasan proses merentasi unit/ bahagian/ jabatan menjadi keutamaan BPD dalam pelaksanaan tadbir urus terbaik, tenaga kerja berprestasi tinggi dan penyampaian perkhidmatan cemerlang. Hasil jangkaan telah ditetapkan dan direalisasikan menerusi objektif dan inisiatif strategik seperti buku PSPSM (Lampiran 6B)

SENARAI BUKTI:

1. [B0015_O01_OB04_OC01_20221_BPD_LAMPIRAN OPERASI_LAMPIRAN 6D - PROSES PENGURUSAN RISIKO BPD.pdf](#)
2. [B0015_O01_OB04_OC01_20222_BPD_LAMPIRAN OPERASI_Jadual 6.2.pdf](#)
3. [B0015_O01_OB04_OC01_20223_BPD_LAMPIRAN OPERASI_6B_BUKU PELAN PERANCANGAN STRATEGIK SUMBER MANUSIA.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

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

1. Risiko dalam Pelaksanaan PSPSM 2021 - 2025 - Teras Strategik 6 mengenai Pengendalian dan Pengurusan Risiko SM yang mengenalpasti risiko-risiko strategik SM dan memerlukan kawalan serta pengendalian jangka panjang

2. Risiko Operasi BPD dalam penyampaian perkhidmatan (Pelaksanaan ISO 9001:2015) - BPD melaksanakan kawalan risiko di peringkat aktiviti dan operasi jabatan terutamanya 8 proses utama yang didaftarkan di bawah SPQ BPD. Kawalan Risiko meliputi aktiviti mengenalpasti risiko pengurusan, menganalisis punca risiko, menilai dan mengambil tindakan ke atas risiko yang tinggi. 12 risiko operasi pengendalian SM didaftarkan di bawah SPQ BPD

BPD mengurus dan mengendali 12 risiko operasi dan 13 risiko strategik secara sistematik mengikut Prosedur PQ.P-06 - Kawalan Risiko dan Peluang (Rujuk Lampiran 6D) MS ISO9001:2015 bagi memastikan perkhidmatan dan pencapaian prestasi BPD tidak terjejas. Pelan pelaksanaan dan pemantauan risiko BPD adalah seperti di Jadual 6.4.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_O01_OB04_OC02_20221_BPD_LAMPIRAN OPERASI_6B_BUKU PELAN PERANCANGAN STRATEGIK SUMBER MANUSIA.pdf](#)
2. [B0015_O01_OB04_OC02_20222_BPD_LAMPIRAN OPERASI_LAMPIRAN 6D - PROSES PENGURUSAN RISIKO BPD.pdf](#)
3. [B0015_O01_OB04_OC02_20223_BPD_LAMPIRAN OPERASI_Jadual 6.4.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

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

Semua Bahagian/KB/pemunya proses yang bertanggungjawab kepada penganalisan data/maklumat hendaklah mengemukakan laporan secara berkala mengikut tempoh ditetapkan untuk dibentangkan dalam mesyuarat seperti Mesyuarat Ketua Bahagian, Mesyuarat Prestasi Jabatan, MKSP atau Mesyuarat Bahagian manakala pencapaian strategik BPD dibentangkan dalam Mesyuarat Majlis Sumber Manusia, Mesyuarat Eksekutif Universiti atau Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti. Semua data/maklumat pencapaian berkaitan dengan pelaksanaan operasi BPD dikaji dan dianalisis sebagai input kepada tindakan penambahbaikan. Kepimpinan BPD atau mana-mana jawatankuasa yang berkaitan akan menentukan tindakan/penambahbaikan yang akan dilaksanakan hasil dari input laporan/pembentangan. Bahagian/KB/pemunya proses akan melaksanakan tindakan penambahbaikan sepertimana yang telah dipersetujui dan laporan kemajuan pelaksanaan dibentang semula kepada kepimpinan BPD atau jawatankuasa sebagai input penambahbaikan yang akan datang. Hasil-hasil penganalisan data/maklumat utama BPD yang menjadi input-input penting dalam menentukan penambahbaikan kepada penyampaian perkhidmatan di BPD adalah seperti jadual 6.5 .

Dalam memastikan penyampaian perkhidmatan berkesan, objektif kualiti BPD diukur pencapaiannya setiap 6 bulan dan ditambahbaik dari masa ke semasa melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan yang diadakan setiap tahun. Bagi objektif kualiti BPD yang telah mencapai tiga kali sasaran yang ditetapkan, KPI akan ditambahbaik pada tahun 2021 seperti di Jadual 6.7.

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_O01_OB04_OC03_20221_BPD_LAMPIRAN OPERASI_Jadual 6.5.pdf](#)
2. [B0015_O01_OB04_OC03_20222_BPD_LAMPIRAN OPERASI_Jadual 6.7.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Bagi memastikan penambahbaikan dan inovasi dapat dilaksanakan dengan berkesan, BPD menggunakan model peningkatan berterusan SPK iaitu kaedah jaminan kualiti PDCA dalam melaksanakan penambahbaikan berterusan dan penghasilan inovasi seperti jadual 6.8.

Proses pengurusan perubahan tidak terhad kepada penambahbaikan/inovasi sahaja, tetapi mengambilkira keperluan semasa dalam pengurusan sumber manusia di UiTM. Penambahbaikan operasi SM dilaksanakan mulai Februari 2020 apabila berlakunya pandemik Covid-19 yang memerlukan penyampaian perkhidmatan dilaksanakan secara dalam talian sepenuhnya dan diteruskan sehingga tahun 2021. Penambahbaikan dalam sistem sokongan dapat dilihat apabila BPD membangunkan beberapa sistem dalam talian seperti Sistem eMesyuarat, peperiksaan memasuki perkhidmatan dalam talian, MyOP, eMyPortfolio, temuduga dalam talian, kursus PTM dalam talian dan majlis konvokesyen secara temujanji. Setiap perubahan yang dilaksanakan oleh BPD perlulah melalui proses pengurusan operasi yang telah ditetapkan dalam panduan pengurusan perubahan BPD edisi ke-2 yang berkuatkuasa 1 Januari 2021 bagi memenuhi piawaian ISO9001:2015 (klausula 6.3). Dengan melaksanakan langkah-langkah diatas, BPD berjaya menghasilkan 36 perubahan proses kerja (penambahbaikan/inovasi) dalam pelaksanaan operasinya pada tahun 2021.

Bagi setiap perubahan (Penambahbaikan/Inovasi) yang dihasilkan, BPD akan memastikan ianya dilaksanakan secara berterusan sehingga sasaran yang ditetapkan tercapai dan memberi pulangan hasil kepada BPD/Universiti, berjaya meningkatkan penyampaian perkhidmatan dan memenuhi keperluan pelanggan dengan mengambil tindakan berikut :

1. Membentuk kumpulan pelaksana bagi menerajui dan menguruskan perubahan yang dicadangkan.
2. Warga BPD dimaklumkan dengan jelas berkaitan dengan perubahan dan kesan daripada perubahan termasuk sebab dan akibat melalui sesi taklimat secara berkelompok, penerangan ketua-ketua jabatan dan pemakluman rasmi.
3. Warga termasuk kepimpinan tertinggi komited terhadap perubahan untuk memastikan ianya terlaksana dan diperakui keberkesanannya.
4. Kepimpinan BPD/Universiti menyokong sepenuhnya pelaksanaan perubahan.
5. Ketua-ketua bahagian dipertanggungjawabkan untuk menyelaras keperluan perubahan dengan menyediakan sumber manusia secukupnya dan terlatih, menilai pelaksanaan dan memastikan struktur dan menambah baik keperluan sedia ada untuk melaksanakan perubahan.
6. Mengenalpasti risiko perubahan dan kesannya terhadap perkhidmatan dan pelanggan serta mengambil tindakan untuk mengatasinya (disenaraikan dalam daftar risiko operasi BPD).
7. Melaksanakan penilaian serta mengukur kejayaan terhadap perubahan yang dilaksanakan sekurang-kurangnya setahun sekali
8. Menyelaras aktiviti-aktiviti perubahan yang telah dikenalpasti dengan tempoh masa yang ditetapkan dalam jadual perancangan supaya tindakan terhadap penambahbaikan dapat dilaksanakan dengan berkesan dan menepati masa.(rujuk eBuletin BPD2021)

SENARAI BUKTI :

1. [B0015_O01_OB05_20221_BPD_LAMPIRAN OPERASI_Jadual 6.8.pdf](#)
2. [B0015_O01_OB05_20222_BPD_LAMPIRAN OPERASI_BUKTI_ALL.pdf](#)
3. [B0015_O01_OB05_20223_BPD - Lampiran eBuletin BPD 2021.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Hasil utama Pejabat Pendaftar ialah hasil kewangan yang memperincikan keberhasilan penjanaaan pendapatan dan penjimatan impak daripada penggunaan teknologi dalam sistem operasi yang digunapakai. Keberhasilan ini menyokong 3 teras strategi dalam Pelan Strategik UiTM 2025 iaitu pendidikan berkualiti, kecemerlangan global dan prestasi berpandukan nilai yang diukur daripada hasil prestasi kewangan BPD.

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Berpandukan tiga (3) teras strategi di dalam Pelan Strategik UiTM 2025, pengurusan perubahan amat penting bagi memastikan warga kerja BPD menambahkan peranan dalam penyampaian perkhidmatan berasaskan teknologi.

BPD sentiasa komited dalam menyokong dasar universiti berkaitan Garis Panduan Strategi Bajet UiTM Tahun 2021 yang dikeluarkan melalui Pekeliling Naib Canselor Bilangan 33 Tahun 2020. Justeru, warga kerja BPD menggunakan kaedah penyampaian perkhidmatan melalui pendekatan teknologi terkini bagi tujuan penjimatan dan penjanaaan termasuk teknologi media dan komunikasi.

Sehingga kini penggunaan emel rasmi UiTM, aplikasi Whatsapp Business, Sistem HR2U, Sistem Myportfolio dan eGL (surat Jaminan Hospital menggunakan Sistem HRMIS yang dibangunkan oleh Kerajaan), Sistem Saring C19 adalah antara kaedah teknologi komunikasi yang digunapakai bagi memastikan peraturan dan informasi disebar luas kepada seluruh warga UiTM. BPD turut menyediakan manual secara dalam talian melalui DPocket di laman sesawang Pejabat Pendaftar sebagai rujukan dan panduan melalui kaedah sebar luas dan kaedah integrasi.

Penggunaan teknologi ini menghasilkan kepada penjanaaan pendapatan dan penjimatan dengan secara tidak langsung meningkatkan kegirangan pelanggan apabila penyampaian menggunakan teknologi lebih cepat, mudah capai dan mesra pengguna.

Hasil utama kewangan dalam perkhidmatan yang menggunakan teknologi yang menyumbang ke arah Penjanaaan dan Penjimatan di Pejabat Pendaftar.

1. Penjanaaan Surat Jaminan Hospital Secara Atas Talian (eGL)
2. Sistem ePengambilan - Penjualan nombor pin bagi tujuan permohonan jawatan di UiTM sebanyak RM 10.00 bagi setiap permohonan melalui Sistem ePengambilan. Kadar ini telah diluluskan dalam Mesyuarat JKP Bil.195
3. e-Manual Kemudahan Perubatan Staf dan Pesara UiTM - Taklimat anjuran BPD melalui program Upskill@BPD menggunakan teknologi youtube UiTM Channel. Manual Kemudahan Perubatan Staf/Pesara UiTM berkuatkuasa pada 1 Julai 2021 dan mula dipaparkan di laman web untuk memudahkan capaian warga UiTM. Kemudahan perubatan secara dalam talian ini telah dilaporkan positif dalam Ringkasan Eksekutif Laporan Pemerhatian Audit terhadap Pengurusan Kemudahan Staf oleh Bahagian Audit Dalam yang telah dilaksanakan pada 7 April - 13 Jun 2021 sebagai inisiatif jabatan bagi memastikan aspek perubatan difahami dengan jelas oleh staf/pesara UiTM. Perkara ini dibentangkan dalam Majlis Audit Unviersiti (MAU) ke 70 pada 28 September 2021.
4. Proses Operasi Secara Dalam Talian - Sistem Peperiksaan Memasuki Perkhidmatan UiTM Secara Dalam Talian - Keupayaan untuk melibatkan bilangan calon yang ramai pada suatu masa (2019; 11,627) (2020; 10112) (2021;10,127, Sistem Peperiksaan Bagi Tujuan Pengesahan Dalam Perkhidmatan Secara Dalam Talian - (2019 : 225) (2020 : 206) (2021 : 375), Pengurusan Mesyuarat Atas Talian (eMesyuarat).

5. Permohonan Transkrip Secara Dalam Talian - permohonan secara dalam talian akan dikenakan bayaran sebanyak RM10 bagi setiap permohonan

6. Teknologi Pendigitalan Bahan Terbitan - eBook MJD, eBook Konvokesyen Glosari HR – Penjimatan percetakan

Pelaksanaan mesyuarat tahun 2021 dalam memastikan BPD sentiasa mengoptimumkan penggunaan teknologi dalam penyampaian perkhidmatan.

1. Mesyuarat Ketua Bahagian Pejabat Pendaftar Tahun 2021 yang melibatkan Pendaftar, Ketua Jabatan, Ketua Bahagian telah dilaksanakan pada 14/01/2021 (Bil 1), 23/2/2021 (Khas), 26/3/2021 (Bil 2), 21/7/2021 (Bil 3), 08/10/2021 (Bil 4).

2. Mesyuarat *Work in Progress* (WIP)- dihadiri oleh Ketua Jabatan Pengurusan Sumber Manusia (JPSM) dan Ketua Bahagian JPSM.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_B0015_HB02_20221_BPD2022_HASIL KEWANGAN_TAHAP.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_B0015_HB03_20222_BPD2022_HASIL KEWANGAN_TREN.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_B0015_HB04_20223_BPD2022_HASIL KEWANGAN_PERBANDINGAN.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_B0015_HB05_20224_BPD2022_HASIL KEWANGAN_KEPENTINGAN.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Tema “Teknologi Digital Memacu Kecemerlangan Pejabat Pendaftar”

Tiga (3) hasil operasi BPD berteraskan fasiliti dan teknologi adalah: Inovasi melalui Sistem e-Mesyuarat, Sistem HR2U - Modul Laporan Nilain Prestasi Tahunan (LNPT) Sistem Peperiksaan Perkhidmatan (Untuk Tujuan Pengesahan Ke Dalam Perkhidmatan), SPK ISO 9001:2015 dan Minit Mesyuarat MKSP serta Ketua Bahagian.

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pejabat Pendaftar (BPD) berkomitmen tinggi memastikan kecemerlangan dalam penyampaian perkhidmatan selaras dengan Objektif UiTM iaitu “Melestarikan Kecemerlangan Organisasi Melalui Tadbir Urus yang Efektif dan Efisien”. Ianya juga bertepatan dengan nilai UiTM iaitu:

Kecemerlangan: Mengamalkan kualiti piawai dalaman yang standard bagi memenuhi keperluan dan jangkaan pemegang taruh

Sinergi: Bekerjasama rapat untuk memaksimumkan produktiviti yang memberi manfaat kepada industri dan masyarakat

Integriti: Memupuk nilai kejujuran, hormat dan ketelusan untuk mencapai standard profesionalisme yang tinggi

Kecekapan dan keberkesanan hasil operasi BPD berpaksikan peranan sebagai pemudah cara pencapaian aspirasi dan inisiatif transformasi UiTM melalui :

1. Tadbir urus 1UiTM:Multisistem
2. Sekretariat Lembaga Pengarah Universiti (LPU) UiTM
3. Perancangan Sumber Manusia
4. Pengambilan, Agihan dan Penempatan Sumber Manusia
5. Pembangunan dan Peningkatan Kerjaya Sumber Manusia
6. Pengurusan Saraan, Kemudahan dan Kebajikan Sumber Manusia
7. Pengurusan Perkhidmatan Sumber Manusia
8. Pengurusan data dan semakan skim perkhidmatan

Selain itu, BPD juga menetapkan hala tuju seperti berikut:

1. Membudayakan tadbir urus universiti yang terbaik
2. Melantik staf yang bekelayakan, berpengetahuan dan berkepakaran
3. Membangunkan kepakaran dan kecekapan untuk melahirkan staf yang profesional serta berjiwa murni
4. Menginstitusikan Nilai ESI & IDART sebagai nilai yang kukuh dalam membentuk pekerja yang cemerlang, berintegriti tinggi serta profesional.

Dasar Kualiti BPD menggariskan pernyataan iaitu komited untuk memberikan perkhidmatan cemerlang dalam pengurusan sumber manusia mengikut peraturan yang ditetapkan bagi memenuhi kepuasan hati pelanggan dengan penambahbaikan secara berterusan melalui penerapan nilai ESI dan IDART.

BPD melaksanakan operasi dan mengukur tahap kecekapan melalui pensijilan MS ISO 9001:2015 untuk mengukur kualiti organisasi. ISO berperanan dalam mengukur kredibiliti organisasi yang ingin bersaing secara global dan merupakan cara untuk meningkatkan sistem pengurusan kualitinya. Organisasi yang mempunyai pensijilan ISO berkemungkinan lebih untuk menerajui persaingan pasaran. Ini kerana adanya jaminan kualiti dari produk atau perkhidmatan yang ditawarkan, serta kepercayaan pelanggan kepada jenama/perkhidmatan berkaitan.

1. Sistem e-Mesyuarat

- e-Mesyuarat merupakan sistem pengurusan dan pemantauan keputusan mesyuarat secara dalam talian yang dibangun secara dalaman menggunakan perisian sumber terbuka (OSS).
- e-Mesyuarat dibangunkan dengan berpandukan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2/1991, Panduan Pengurusan Mesyuarat dan Urusan Jawatankuasa-jawatankuasa Kerajaan.
- Pembangunan sistem e-Mesyuarat dimulakan sebagai langkah penyelesaian kepada pengurusan Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU) yang dikenali sebagai eMeeting LPU.
- Bagi memenuhi keperluan semasa, kini ia telah diperluaskan penggunaannya kepada seluruh PTJ dan setiap peringkat Jawatankuasa di seluruh sistem UiTM mulai Januari 2020.

2. Sistem HR2U - Modul Laporan Nilain Prestasi Tahunan (LNPT)

- Modul Laporan Nilain Prestasi Tahunan (LNPT) merupakan suatu sistem (menggantikan borang) penilaian prestasi tahunan staf UiTM yang melibatkan prinsip penilaian prestasi, pihak yang terlibat dalam penilaian prestasi (PYD - Pegawai Yang Dinilai / PPP - Pegawai Penilai Pertama / PPK - Pegawai Penilai Kedua / Urusetia Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) / dan Pusat Tanggungjawab (PTJ), tarikh-tarikh penting penilaian prestasi, dan implikasi penilaian.

3. Sistem Peperiksaan Perkhidmatan (Untuk Tujuan Pengesahan Ke Dalam Perkhidmatan)

- Peperiksaan Perkhidmatan merupakan satu daripada syarat pengesahan ke dalam perkhidmatan dilaksanakan kepada semua skim dan gred (11 hingga 41) mengikut perbekalan skim perkhidmatan masing-masing.
- Penggunaan sistem ini juga dapat menjimatkan kos dan masa serta selaras dengan hasrat universiti untuk melaksanakan pengurusan tangkas.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_B0015_HB02_20221_BPD2022 - Hasil 2 Operasi - Tahap.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_B0015_HB03_20222_BPD2022 - Hasil 2 Operasi - Trend.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_B0015_HB04_20223_BPD2022 - Hasil 2 Operasi - Perbandingan & Tanda Aras.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_B0015_HB05_20224_BPD2022 - Hasil 2 Operasi - Kepentingan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Bahagian ini akan melaporkan hasil dari tumpuan pelanggan. Pelanggan utama BPD adalah pelajar, staf, dan pihak yang berkepentingan. Hasil utama adalah daripada kecekapan pengurusan aduan, penambahbaikan penyampaian perkhidmatan dan inovasi digital.

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

BPD sentiasa memastikan kaedah untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan. Penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan yang dilaksanakan merangkumi peningkatan jaringan dan hubungan antara Pejabat Pendaftar dan pelanggan-pelanggannya.

Perkara 4.0 Konteks Organisasi di dalam Manual Kualiti (2022) BPD menyatakan, BPD komited meningkatkan penyampaian perkhidmatan untuk terus relevan sebagai peneraju dalam Pengurusan Sumber Manusia di UiTM. Dalam perancangan untuk mencapai Visi dan Misi Universiti serta Dasar dan Objektif Kualiti BPD yang telah ditetapkan, BPD akan melaksanakan tanggungjawab terhadap fungsi terasnya dengan mengambilkira perkara berikut:

1. Prestasi penyampaian perkhidmatan yang efektif, efisien, value for money serta pengurangan pembaziran sumber dan dana;
2. Pematuhan terhadap peraturan, undang-undang, piawaian yang digunapakai, kejujuran, akauntabiliti dan integriti serta ketelusan;
3. Meningkatkan keupayaan pengurusan bakat berprestasi tinggi dan profesional serta mempunyai kompetensi yang tinggi bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan;
4. Meningkatkan peranan teknologi maklumat dalam menyokong proses pembuatan keputusan khususnya bagi pengurusan atasan dalam menyelesaikan permasalahan dan membantu warga BPD secara lebih cekap dan berkesan;
5. Meningkatkan kualiti kerja bagi meningkatkan tahap kepuasan yang tinggi kepada pelanggan; dan
6. Meningkatkan mutu perkhidmatan yang boleh meningkatkan kepuasan pelanggan.

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

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

Data dan analisa prestasi penyampaian perkhidmatan yang disediakan secara berkala digunakan untuk mengemaskini dan menambahbaik perkhidmatan di BPD secara berterusan agar sentiasa relevan dan berkesan.

Penilaian terhadap kepuasan pelanggan akan dilaksanakan dalam tempoh terancang bagi mengumpulkan maklum balas kepuasan hati pelanggan dan cadangan penambahbaikan perkhidmatan. Maklumat kepuasan hati pelanggan dan cadangan penambahbaikan perkhidmatan yang diterima secara berterusan melalui Borang Maklum Balas Pelanggan, Kad Smile dan sebarang bentuk maklum balas akan dianalisis secara bulanan.

Maklumat kepuasan pelanggan akan dianalisis menggunakan kaedah statistik yang bersesuaian dan akan dilaporkan dalam MKSP untuk pelaksanaan tindakan pembedahan, pencegahan dan penambahbaikan ke atas kelemahan yang dikenalpasti.

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

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_B0015_HB02_20221_BPD_LAMPIRAN HASIL PELANGGAN_TAHAP.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_B0015_HB03_20222_BPD_LAMPIRAN HASIL PELANGGAN_TREN.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_B0015_HB04_20223_BPD_LAMPIRAN HASIL PELANGGAN_PENANDAARASAN.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_B0015_HB05_20224_BPD_LAMPIRAN HASIL PELANGGAN_KEPENTINGAN.pdf](#)