



BAHAGIAN HAL
EHWAL PELAJAR
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015
(PENGURUSAN)

Tajuk : Penilaian Prestasi

No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).07



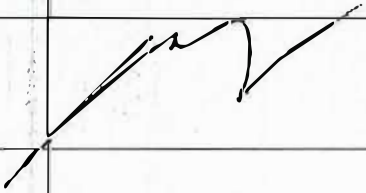


UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

PROSEDUR PENILAIAN PRESTASI

BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR

PK.UiTM.HEP(P).07

	Disediakan oleh	Disemak Oleh	Diluluskan oleh
Nama	Muhammad Khalid Abdullah	Haji Amizar Hj. Mohd Amin	Prof. Dr. Haji Mohd Sazili Shahibi
Jawatan	Penolong Pendaftar Kanan	Wakil Pengurusan	Timbalan Naib Canselor Hal Ehwat Pelajar
Tandatangan			
Tarikh	02 Januari 2024	02 Januari 2024	02 Januari 2024




**BAHAGIAN HAL
EHWAL PELAJAR
UiTM SHAH ALAM**

**DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015
(PENGURUSAN)**

Tajuk : Penilaian Prestasi

No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).07

BIL.	ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
1.0	Objektif	4
2.0	Skop	4
3.0	Dokumen Rujukan	4
4.0	Singkatan	5
5.0	Definisi	6
6.0	Tanggungjawab dan Tindakan	7
7.0	Rekod Kualiti	8
8.0	Lampiran	9

 BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM	DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015 (PENGURUSAN)
Tajuk : Penilaian Prestasi	
No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).07	

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk memperihalkan bagaimana kaedah penilaian prestasi digunakan bagi tujuan peningkatan keberkesanan dan penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti Bahagian Hal Ehwal Pelajar.

2.0 SKOP


Hasil analisis data ini akan diguna pakai oleh Wakil Pengurusan untuk menilai pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti Bahagian Hal Ehwal Pelajar berdasarkan Petunjuk Prestasi Utama Pusat/Unit yang telah ditetapkan oleh Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan Bahagian Hal Ehwal Pelajar.

Analisa data ini merangkumi Petunjuk Prestasi :

- a. Pusat Kokurikulum
- b. Pusat Kegiatan Pelajar
- c. Pusat Sukan
- d. Pusat Kebudayaan
- e. Pusat Kerjaya dan Kaunseling
- f. Institut Kepimpinan Pelajar
- g. Pusat Kesihatan
- h. Unit Kemudahan Kolej
- i. Unit Pengurusan Kebajikan Pelajar
- j. Unit Pengurusan Perniagaan
- k. Unit Kenderaan
- l. Kolej Kediaman
- m. Unit Pengurusan Non Residen, dan
- n. Apa-apa data yang diarahkan oleh pengurusan atasan

3.0 DOKUMEN RUJUKAN

- (i) Manual Kualiti **MK.HEP.01**
 - Seksyen 5.4.1 - Objektif Kualiti
 - Seksyen 5.6 - Kajian Semula
 - Pengurusan Seksyen 8.4 - Analisis data

 BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM	DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015 (PENGURUSAN)
Tajuk : Penilaian Prestasi	
No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).07	

4.0 SINGKATAN

HEP	- Hal Ehwal Pelajar
TNC	- Timbalan Naib Canselor Hal Ehwal Pelajar
WP	- Wakil Pengurusan
KP	- Ketua Pusat
KU	- Ketua Unit
MKSP	- Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
PYB	- Pegawai Yang Bertanggungjawab
PPU	- Petunjuk Prestasi Utama
LPOK	- Laporan Pencapaian Objektif Kualiti
LPPU	- Laporan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama

5.0 DEFINISI

5.1 Objektif Kualiti

Piawaian prestasi yang ditetapkan oleh MKSP untuk HEP yang terdiri dari aspek perkhidmatan, bantuan & kemudahan serta pembangunan pelajar.

5.2 Petunjuk Prestasi Utama


Piawaian prestasi utama yang ditetapkan oleh MKSP untuk Pusat/Unit di bawah Bahagian Hal Ehwal Pelajar. PPU ini digunakan untuk mengukur pencapaian objektif kualiti selaras dengan fungsi sesebuah Pusat/Unit.

5.3 Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan

Mesyuarat yang membincangkan hal ehwal kualiti HEP yang dipengerusikan oleh TNC.

5.4 Pegawai Yang Bertanggungjawab

Pegawai yang dipertanggungjawabkan untuk menyediakan ringkasan pencapaian Objektif Kualiti HEP


 BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM	DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015 (PENGURUSAN)
Tajuk : Penilaian Prestasi	
No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).07	

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
KP/KU/PA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Edarkan Borang Kajiselidik/Borang Aduan Maklumbalas 2. Pelanggan Buat penilaian pembekal/Semak pangkalan data 3. Kumpulkan borang/maklumat/kemaskini pangkalan data 4. Masukkan data/maklumat 5. Hantar laporan Pencapaian PI kepada PYB
PYB	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapatkan laporan PI dari KP/KU/PA 2. Sediakan ringkasan pencapaian Objektif Kualiti 3. Sediakan laporan 4. Kemukakan laporan penilaian kepada WP
WP/PYB	Menyemak laporan yang disediakan
PYB	Membentangkan laporan Pencapaian Objektif Kualiti HEP dalam MKSP

7.0 REKOD KUALITI

BIL.	JENIS/REKOD	RUJUKAN	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN
1.	Laporan Petunjuk Prestasi	Fail Laporan Analisa Pelanggan 600 HEP (10/1/9)	Bilik ISO	5 Tahun
2.				

 BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM	DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015 (PENGURUSAN)
Tajuk : Penilaian Prestasi	
No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).07	

8.0 LAMPIRAN

Bil.	Perkara	Lampiran
1.	Carta Alir Proses Penilaian Prestasi BHEP	Lampiran 1
2.	Laporan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (PPU)	Lampiran 2
3.	Laporan Pencapaian Objektif Kualiti	Lampiran 3
4.	Senarai Semak	Lampiran 4
5.	Senarai Risiko	Lampiran 5

OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR

OBJEKTIF KUALITI 1 : 90% Pelajar bersetuju program pembangunan pelajar yang diikuti menyumbang kepada Pembangunan Bakat	
PUSAT/UNIT	PETUNJUK PRESTASI
Pusat Kokurikulum	90% pelajar yang mengikuti kursus kokurikulum memahami dan bersetuju bahawa kursus yang diikuti menyumbang kepada Kemahiran Insaniah
Pusat Kegiatan Pelajar	90% pelajar bersetuju program pembangunan yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah
Pusat Sukan	90% pelajar yang terlibat dalam aktiviti sukan bersetuju program yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah
Pusat Kebudayaan	90% pelajar yang terlibat dengan aktiviti kebudayaan bersetuju program yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah
Pusat Kerjaya dan Kaunseling	90% pelajar bersetuju program pembangunan kerjaya dan kaunseling yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah
Institut Kepimpinan Pelajar	90% pelajar yang mengikuti Modul Program Kepimpinan Pewaris Bangsa peringkat diploma dan ijazah memahami dan bersetuju program yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah

OBJEKTIF KUALITI 2 : 90% Pelajar berpuashati dengan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan	
PUSAT/UNIT	PETUNJUK PRESTASI
Pusat Kesihatan	90% pesakit berpuashati dengan perkhidmatan kesihatan yang diberikan.
Unit Kemudahan Kolej	90% pelajar kolej berpuashati dengan kemudahan yang disediakan di kolej kediaman
Unit Pengurusan Kebajikan Pelajar	90% pelajar berpuashati dengan perkhidmatan kebajikan yang disediakan.
Kolej Kediaman	90% pelajar baharu dan lama berpuashati dengan proses pendaftaran kolej kediaman.
Unit Pengurusan Non Residen	90% pelajar berpuas hati dengan pentadbiran dan kemudahan NR yang disediakan
Pusat Kerjaya dan Kaunseling	90% pelajar yang menjalani sesi kaunseling berpuashati dengan perkhidmatan kaunseling yang diberikan

**LAPORAN PENCAPAIAN PETUNJUK PRESTASI UTAMA (PI)
JANUARI – JUN 2020**

OBJEKTIF KUALITI 1 : 90% Pelajar bersetuju program pembangunan pelajar yang diikuti menyumbang kepada Pembangunan Bakat		
PUSAT/UNIT	PETUNJUK PRESTASI	PENCAPAIAN
Pusat Kokurikulum	90% pelajar yang mengikuti kursus kokurikulum memahami dan bersetuju bahawa kursus yang diikuti menyumbang kepada Kemahiran Insaniah	-NA-
Pusat Kegiatan Pelajar	90% pelajar bersetuju program pembangunan yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah	100 %
Pusat Sukan	90% pelajar yang terlibat dalam aktiviti sukan bersetuju program yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah	100 %
Pusat Kebudayaan	90% pelajar yang terlibat dengan aktiviti kebudayaan bersetuju program yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah	100 %
Pusat Kerjaya dan Kaunseling	90% pelajar bersetuju program pembangunan kerjaya dan kaunseling yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah	100 %
Institut Kepimpinan Pelajar	90% pelajar yang mengikuti Modul Program Kepimpinan Pewaris Bangsa peringkat diploma dan ijazah memahami dan bersetuju program yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah	92.9 %

OBJEKTIF KUALITI 2 : 90% Pelajar berpuashati dengan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan		
PUSAT/UNIT	PETUNJUK PRESTASI	PENCAPAIAN
Pusat Kesihatan	90% pesakit berpuashati dengan perkhidmatan kesihatan yang diberikan.	100 %
Unit Kemudahan Kolej	90% pelajar kolej berpuashati dengan kemudahan yang disediakan di kolej kediaman	98.2 %
Unit Pengurusan Kebajikan Pelajar	90% pelajar berpuashati dengan perkhidmatan kebajikan yang disediakan.	92.2 %
Kolej Kediaman	90% pelajar baharu dan lama berpuashati dengan proses pendaftaran kolej kediaman.	92.7 %
Unit Pengurusan Non Residen	90% pelajar berpuas hati dengan pentadbiran dan kemudahan NR yang disediakan	90 %
Pusat Kerjaya dan Kaunseling	90% pelajar yang menjalani sesi kaunseling berpuashati dengan perkhidmatan kaunseling yang diberikan	91.6 %

Objektif Kualiti untuk Januari – Jun 2020 adalah tercapai

Kaedah Pengiraan :

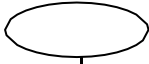
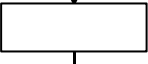

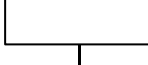
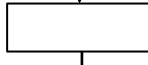

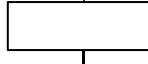

$$\begin{aligned}\text{Objektif 1} &= \frac{\text{Jumlah peratusan PI Objektif 1}}{6} \times 100 \\ &= \mathbf{98.6 \%}\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Objektif 2} &= \frac{\text{Jumlah peratusan PI Objektif 2}}{6} \times 100 \\ &= \mathbf{94.1 \%}\end{aligned}$$

Pencapaian Dasar :

$$\frac{98.6 + 94.1}{90 + 90} \times 100 = \frac{192.7}{180} \times 100 = \mathbf{107.1 \%}$$

CARTA ALIR PROSES PENILAIAN PRESTASI BHEP

TANGGUNG JAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES KERJA	REKOD KUALITI
		Mula	
KP/KU/PYB		Terima laporan PI	
PYB		Semak laporan	
PYB		Menyediakan ringkasan pencapaian Objektif Kualiti	
PYB/WP		Mengemukakan laporan pencapaian Objektif Kualiti HEP kepada WP	
PYB/WP		Menyemak laporan	
PYB		Membentang laporan dalam MKSP	
		Tamat	

**LAPORAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN HAL EHWAL
PELAJAR**

OBJEKTIF KUALITI 1 :		
80% Pelajar bersetuju program pembangunan pelajar yang diikuti menyumbang kepada Pembangunan Bakat		
PUSAT/UNIT	PETUNJUK PRESTASI	PENCAPAIAN
Pusat Kokurikulum	90% pelajar yang mengikuti kursus kokurikulum memahami dan bersetuju bahawa kursus yang diikuti menyumbang kepada Kemahiran Insaniah	
Pusat Kegiatan Pelajar	90% pelajar bersetuju program pembangunan yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah	
Pusat Sukan	90% pelajar yang terlibat dalam aktiviti sukan bersetuju program yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah	
Pusat Kebudayaan	90% pelajar yang terlibat dengan aktiviti kebudayaan bersetuju program yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah	
Pusat Kerjaya dan Kaunseling	90% pelajar bersetuju program pembangunan kerjaya dan kaunseling yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah	
Institut Kepimpinan Pelajar	90% pelajar yang mengikuti Modul Program Kepimpinan Pewaris Bangsa bersetuju program yang diikuti menyumbang kepada kemahiran insaniah	
OBJEKTIF KUALITI 2 :		
80% Pelajar berpuashati dengan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan		
PUSAT/UNIT	PETUNJUK PRESTASI	PENCAPAIAN
Pusat Kesihatan	90% pesakit berpuashati dengan perkhidmatan kesihatan yang diberikan.	
Unit Kemudahan Kolej	90% pelajar kolej berpuashati dengan kemudahan yang disediakan di kolej kediaman	
Unit Pengurusan Kebajikan Pelajar	90% pelajar berpuashati dengan perkhidmatan kebajikan yang disediakan.	
Kolej Kediaman	90% pelajar baharu dan lama berpuashati dengan proses pendaftaran kolej kediaman.	
Unit Pengurusan Non Residen	90% pelajar berpuas hati dengan pentadbiran dan kemudahan nr yang disediakan	
Pusat Kerjaya dan Kaunseling	90% pelajar yang menjalani sesi kaunseling berpuashati dengan perkhidmatan kaunseling yang diberikan	

**LAPORAN PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI
BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR**

Tarikh :

BIL	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN SEBENAR
1.	80% Pelajar bersetuju program pembangunan pelajar yang diikuti menyumbang kepada pembangunan bakat	
2.	80% Pelajar berpuashati dengan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan	

KAEDAH PENGIRAAN				
Objektif 1		$\frac{\text{Jumlah peratusan PI Objektif 1}}{6} \times 100$	=	%
Objektif 2		$\frac{\text{Jumlah peratusan PI Objektif 2}}{8} \times 100$	=	%

PENCAPAIAN DASAR		
	$\frac{\text{Pencapaian Objektif 1} + \text{Pencapaian Objektif 2}}{\text{Objektif 1} + \text{Objektif 2}} \times 100$	= %

CADANGAN SKALA	
MARKAH	PETUNJUK
100 – 125	Cemerlang
80 – 99	Baik
60 – 79	Sederhana
40 – 59	Tidak Baik
00 – 39	Amat Tidak Baik

SENARAI SEMAK PROSES PENILAIAN PRESTASI BHEP

BIL	SENARAI SEMAK	TINDAKAN PYB		CATATAN
1. Penerimaan data PI Jabatan:				
	Pusat Kokurikulum			
	Pusat Kerjaya dan Kaunseling			
	Pusat Kesihatan			
	Pusat Kegiatan Pelajar			
	Pusat Sukan			
	Pusat Kebudayaan			
	Institut Kepimpinan Pelajar			
	Unit Kemudahan Kolej			
	Unit Pengurusan Kebajikan Pelajar			
	Kolej Kediaman			
	Unit Pengurusan Non Residen			
	Akademi Kepolisian			
2. Menyemak data :				
	Data yang lengkap			
3. Menyediakan laporan analisis data				
4. Mengemukakan laporan analisis data kepada WP				
	Penyemakan semula laporan			
	Membuat pembetulan sekiranya terdapat kesilapan data			
5. Membuat pembentangan laporan Analisis Data dalam MKSP				

**BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR
SENARAI RISIKO PROSES PENILAIAN PRESTASI**

BIL.	POTENSI RISIKO	KAWALAN SEMASA	TINDAKAN PENCEGAHAN / PEMBETULAN
1.	Laporan PI jabatan oleh PYB tidak dikemukakan	Menghantar email peringatan Menelefon PYB	Mengadakan senarai semak kepada PYB Memastikan proses kerja dimasukkan dalam senarai tugas PYB
2.	Laporan PI jabatan yang dikemukakan oleh PYB tidak lengkap	Menelefon PYB supaya menghantar laporan yang lengkap	Mengadakan senarai semak penyediaan laporan