

# Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR

# AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا  
UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

# LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

## 2025

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (SELANGOR)  
PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

---

**KETUA PTJ :**

AHMAD TAUFEEK BIN ABDUL RAHMAN

**KETUA UNIT KUALITI :**

SHANTAKUMARI A/P RAJAN

**PENYELARAS :**

NUR FATIHAH BINTI MUHAMAD

**PENULIS :**

1. ADLIN NA'QIAH BINTI SABAR @ SABAL
2. SHANTAKUMARI A/P RAJAN
3. NUR FATIHAH BINTI MUHAMAD
4. NOR AZYYATI BINTI MD SAAD
5. MOHD ANUAR BIN MOHD MAASOM
6. NURA BINTI MOHD THALHA
7. NOOR RASHIDAH BINTI A. RAHMAN

8. HAFIZA BINTI MUSTAPE
9. ROSLIMI BIN ARIFFIN
10. ROSLIMI BIN ARIFFIN
11. SALIANA BINTI SADI
12. MOHAMAD HAMIDI BIN MOHD JAIS
13. MOHD HAFIZ BIN MOHD HASAN
14. MARLINA BINTI ISMAIL
15. MOHD FARIDZ RIZA ASH BIN RIDZWAN ASH
16. QAMARUL ANUAR BIN MOHAMAD
17. NORHAZLINDA BINTI TUKIRAN
18. NUR ADILLA BINTI KASSIM
19. NUR IZZATI BINTI SHAHARUDDIN
20. SUBHA BINTI ISMAIL
21. HAZRUL AMIR BIN TOMYANG
22. SRI FATIANY BINTI ABDUL KADER JAILANI
23. MOHD SHAHARUDIN BIN SAUD
24. AMIR BIN MUHAMAD SHAFIE
25. AZILA BINTI BAKRI
26. SITI FAZLINA BINTI MOHAMED RAFFI
27. FARAH LULU BINTI ABDUL GHANI
28. ALFINA BT BAKAR
29. HANI LIZA BINTI NORFIN
30. AZNIZAM BINTI KAMAL @ KAMARUDIN
31. NORLAILY BINTI AHMAD

## **KRITERIA 1 : KEPIMPINAN**

### **1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Tahun 2024 menyaksikan barisan kepimpinan Universiti Teknologi MARA (UiTM) Cawangan Selangor (UCS) yang hebat di bawah **pimpinan Profesor Dr. Ahmad Taufek Abdul Rahman selaku Rektor**, bersama-sama barisan tiga (3) orang Timbalan Rektor, iaitu Timbalan Rektor Penyelidikan & Inovasi (TRek P&I), Timbalan Rektor Hal Ehwal Pelajar (TRek HEP), Timbalan Rektor Hubungan Industri, Komuniti, Alumni & Keusahawanan (TRek iCARE) serta seorang Penolong Rektor dan Pengarah Pusat Asasi. Kepimpinan ini diperkuatkan lagi dengan sokongan Ketua Timbalan Pendaftar Kanan, Ketua Timbalan Bendahari, Pengarah Pengurusan Fasiliti, Ketua Timbalan Pustakawan dan Timbalan Pegawai Teknologi Maklumat Kanan untuk terus memperkukuh aspirasi kecemerlangan UCS berdasarkan **Model Strategik UCS 2021–2025** dan **prinsip LEAN (Leadership, Empowerment, Agile, Nurture)** berpandukan **Pelan Strategik UiTM 2025 (PS UiTM2025)** ke arah **Universiti Terkemuka Dunia, GRU2025**.

#### Perancangan (Plan)

Kepimpinan UCS telah menggerakkan Perpustakaan Tun Abdul Razak UCS (PTARUCS) berpandukan **ROADMAP PTARUCS 2024** melalui **tiga fokus utama** iaitu **Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi Komuniti dan *Personalised Learning*** yang bertemakan **Pembudayaan Ilmu dan Ketampakan staf PTARUCS di peringkat Antarabangsa**. Inisiatif-inisiatif dibawah **ROADMAP PTARUCS 2024** ini adalah berdasarkan **Amanat Naib Canselor UiTM 2024** yang mengangkat tema **Globally Renowned, Locally Rooted** dengan **enam (6) Tonggak Pengiktirafan Global 2024, Pelan Tindakan Strategik (Strategic Action Plan, SAP) UCS dan analisis SWOT PTARUCS**.

#### Pelaksanaan (Do)

Kepimpinan UCS telah menetapkan inisiatif strategik berpandukan **6 Petunjuk Prestasi (Performance Indicator, PI)** yang telah diamanahkan dan **21 Projek Khas Rektor**. Pada awal 2024, satu bengkel perancangan strategik telah diadakan bagi penetapan hala tuju dan fokus setiap PTJ di bawahnya. Kepimpinan UCS memberi keutamaan terhadap **pemeriksaan ekosistem pendigitalan dan jalinan kolaborasi strategik** bersama PTJ dan agensi luar bagi **pemindahan ilmu dan perkongsian kepakaran staf PTARUCS** berdasarkan **5 Petunjuk Prestasi Utama (Key Performance Indicator, KPI) dan 2 inisiatif Projek Khas Rektor** di bawah PTARUCS.

#### Pemantauan (Check)

Kepimpinan UCS telah melaksanakan pemantauan secara berkala melalui **tatakelola mesyuarat** di peringkat negeri dan jabatan itu sendiri seperti Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), Jawatankuasa Pengurusan Kualiti (JPQ), Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP), Jawatankuasa Daftar Risiko, Mesyuarat Ketua-Ketua Pentadbiran UCS, Mesyuarat Ketua Pentadbiran Jabatan Dan Fakulti UCS, Jawatankuasa Sumber Manusia Negeri (JKSMN), Jawatankuasa Pengurusan Dalaman PTAR (JPD), Jawatankuasa Perolehan Bahan Rujukan Universiti PTAR (JPBRU) dan Mesyuarat Bahagian. Pemantauan juga dilaksanakan melalui **pelaporan pencapaian PI PTJ untuk Quarter 3 (Q3) (Jan - September)** dalam **Mesyuarat Perancangan Strategik UCS (PSUCS) setiap suku tahunan dan Bengkel Semakan Status Kemajuan Perancangan Strategik UCS pada Quarter 4 (Q4) (Oktober - Disember)**. Hasil **Audit Dalaman ISO9001:2015 UCS dan Audit Penilaian Akreditasi MQA** juga digunakan untuk memantau kepatuhan dan ketidakakuran proses kerja di PTARUCS.

#### Penambahbaikan (Act)

Kepimpinan UCS telah melakukan penambahbaikan melalui **perluasan liputan WIFI, memperluas koleksi bahan bacaan santai dalam eLIB dan semakan semula proses kerja**

**PIARUCS dalam pengurusan pencetakan keunit buku keras** berdasarkan nasii laporan pencapaian PI, dapatan Audit Dalaman UCS dan Kajian Kepuasan Pelanggan UCS. Arahan tindakan pambetulan dan penambahbaikan dibuat terus kepada pegawai bertanggung jawab melalui arahan tindakan di dalam mesyuarat JKEN dan PSUCS. Perkongsian setiap pencapaian ini akan dibentangkan melalui **Sesi Libat Urus Rektor Bersama Warga UCS setiap 6 bulan sekali.**

## 1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan Kanan UCS mengamalkan pendekatan strategik, inklusif dan berteraskan tadbir urus tangkas dalam melaksanakan BT. Pendekatan ini disokong oleh **Model Strategik UCS** dan **prinsip LEAN** yang menekankan kepimpinan berwibawa, pemerkasaan staf dan budaya kerja berasaskan pembelajaran berterusan.

**Tiga fokus utama** telah dikenalpasti dalam BT iaitu **Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi Komuniti dan Personalised Learning**. Ketiga-tiga fokus ini berpandukan **RoadMap Strategik UCS 2021–2025**, selaras dengan **Pelan Strategik UiTM 2025, Amanat Menteri Pendidikan Tinggi, Amanat Naib Canselor UiTM, serta Pelan Strategik Perpustakaan UiTM 2020–2025**. (UCS\_Kriteria1\_1.2\_Bukti1)

Kekuatan kepimpinan UCS turut dizahirkan melalui **sinergi antara pelbagai PTJ, termasuk HEP, iCARE, Penyelidikan & Inovasi, Sumber Manusia, Bendahari, PTAR dan Fasiliti**, yang berganding bahu dalam **menjayakan agenda GRU2025**.

### PERANCANGAN(PLAN)

Bagi menyokong agenda Pendidikan Berkualiti, **Pelan Strategik Perpustakaan UiTM 2020–2025 diintegrasikan dalam BT bagi membina ekosistem ilmu yang inklusif dan digital serta memperkukuh peranan perpustakaan dalam pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan di UCS**. Pihak PTJ turut memainkan peranan aktif melalui pelbagai program melibatkan pelajar dan staf di peringkat kampus seperti PTAR, HEP dan ICARE (UCS\_Kriteria1\_1.2\_Bukti2)

**Kolaborasi Bersama Komuniti** telah dikenalpasti sebagai salah satu keutamaan strategik PTARUCS, sejajar dengan Matlamat **Pembangunan Lestari (SDG) 17 – Partnerships for the Goals**. Menerusi Pelan Strategik PTAR, **Petunjuk Prestasi (PI) 8** telah dirangka khusus bagi memperkukuh kolaborasi bersama komuniti dan penglibatan alumni.

Sebagai usaha merealisasikan agenda **kolaborasi komuniti**, UCS telah merangka pelbagai inisiatif bersama institusi dalam dan luar negara. PTARUCS turut giat membina kerjasama strategik dengan pelbagai pihak seperti **Perbadanan Perpustakaan Awam Selangor (PPAS) Kuala Selangor, PPAS Shah Alam, dan Pejabat Pendidikan Daerah (PPD) Kuala Selangor**, bagi memperluas capaian literasi maklumat kepada pelajar sekolah menengah dan rendah di **sekitar Daerah Kuala Selangor**, sekali gus memperkukuh peranan UCS sebagai peneraju pendidikan berimpak. (UCS\_Kriteria1\_1.2\_Bukti3)

Manakala **inisiatif antarabangsa berimpak tinggi** yang dijalankan oleh UCS melalui Bahagian Penyelidikan dan Inovasi ialah penerimaan **lawatan rasmi daripada Universitas Indonesia (UI) yang diketuai oleh Profesor Dr. Cecep Eka Permana**. Lawatan ini menjadi platform perbincangan mengenai kerjasama penyelidikan, inisiatif geran padanan, serta **pengukuhan hubungan budaya antara Malaysia dan Indonesia**.(UCS\_Kriteria1\_1.2\_Bukti4).

**Personalised Learning** menyediakan pelbagai sokongan akademik berasaskan keperluan individu, dipacu teknologi dan menyokong pembelajaran sepanjang hayat pelajar dan penyelidik. Inisiatif ini selaras dengan **strategi Quality Education**, manakala **Portal MyKM** memudahkan akses maklumat dan memperkasa pengajaran serta pembelajaran di kampus.

### PELAKSANAAN(DO)

Pelaksanaan BT turut disokong oleh **Laporan Pencapaian PI dan Projek Khas Rektor UCS 2024** yang menjadi pemangkin kepada pencapaian PI serta menggalakkan pendekatan inovatif dalam pelaksanaan inisiatif strategik sejajar dengan aspirasi UiTM untuk menjadi universiti terkemuka di peringkat global menjelang 2025.(UCS\_Kriteria1\_1.2\_Bukti5)

### PEMANTAUAN DAN PENILAIAN

Kepimpinan Kanan UCS telah mewujudkan sistem pemantauan dan penilaian yang

**berkesan** bagi menilai keberkesanan setiap projek dan inisiatif yang dilaksanakan. Proses pemantauan ini **dilaksanakan mengikut fasa** yang telah ditetapkan dan **dibentangkan secara berkala dalam Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN)**.

Setiap PTJ UCS juga bertanggungjawab menyediakan **Laporan Penganjuran Program** bagi setiap aktiviti yang dijalankan. Laporan ini dinilai bagi memastikan objektif utama projek dicapai dan selaras dengan sasaran yang telah ditetapkan. Satu **platform digital khusus** telah dibangunkan bagi memudahkan staf membuat penghantaran dokumen secara cepat, teratur dan lengkap. **(UCS\_Kriteria1\_1.2\_Bukti5)**

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0063\\_K01\\_KB02\\_20251\\_UCS\\_Kriteria1-1.2\\_Bukti 1.pdf](#)
2. [K0063\\_K01\\_KB02\\_20252\\_UCS\\_Kriteria1-1.2\\_Bukti 2.pdf](#)
3. [K0063\\_K01\\_KB02\\_20253\\_UCS\\_Kriteria1-1.2\\_Bukti 3.pdf](#)
4. [K0063\\_K01\\_KB02\\_20254\\_UCS\\_Kriteria1-1.2\\_Bukti 4.pdf](#)
5. [K0063\\_K01\\_KB02\\_20255\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.2\\_Bukti5.pdf](#)

### 1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan Kanan memainkan peranan yang signifikan dalam memastikan kejayaan BT, khususnya dalam aspek **Pendidikan Berkualiti dan Kolaborasi Bersama Komuniti**. Pelaksanaan pelbagai inisiatif strategik seperti **Bengkel Literasi Maklumat, Kempen Membaca, Siri Bicara Ilmu, dan sokongan penyelidikan** dipacu oleh prinsip **LEAN (Leadership, Empowerment, Agile, Nurture)** yang menekankan kepimpinan berwibawa, pemerksaan staf, kecekapan organisasi serta pembudayaan amalan kerja yang lestari dan berdaya saing. Pendekatan ini sejajar dengan **SDG 4: Quality Education**, yang menekankan **akses ilmu secara inklusif** dan setara kepada seluruh warga kampus, sekali gus memperkukuh ekosistem pembelajaran sepanjang hayat dan memacu kecemerlangan akademik di UCS. **(UCS\_Kriteria1\_1.3\_Bukti1)**

Bagi memastikan kejayaan inisiatif ini, PTARUCS dan BPIUCS telah diberikan mandat penting untuk menggerakkan dan merealisasikan pencapaian strategik BT melalui aktiviti **sokongan Penyelidikan**. Kedua-dua bahagian ini menunjukkan sinergi yang kukuh melalui kerjasama yang menyeluruh dan berimpak tinggi. **Bengkel Pengemaskinian Profail Id Google Scholar, Web Of Science (WoS), Scopus Penyelidik UCS** telah dijalankan sebanyak **3 siri**. Ia bertujuan untuk **melonjakkan pencapaian skor MyRA** di peringkat universiti seterusnya **meningkatkan visibiliti UiTM Cawangan Selangor ke arah "Globally Respected2024"**. Manakala, hasil lawatan rasmi daripada **Universitas Indonesia (UI)** telah **memeterai kolaborasi penyelidikan** melalui **penawaran Geran Sepadan** bersama UI, iaitu:

- **Geran Sepadan bernilai RM20,000** bagi projek Envisioning Digital Humanities: Spatio-Temporal Analysis of Anthropogenic Activities of Historical Sites in Malaysia-Indonesia (Malacca-Muarajambi).
- **Geran Sepadan bernilai RM20,000** bagi projek Modernization and Its Impact on Indigenous Communities: A Comparative Study of the Batek Tribe in Peninsular Malaysia and the Baduy Tribe.

Hebahan dan promosi program **dilaksanakan secara kolaboratif**, bukan sahaja oleh pihak Pentadbir UCS tetapi turut disokong secara aktif oleh MPP. Pendekatan ini memastikan **penglibatan holistik warga kampus**, terutamanya para pelajar, agar mereka dapat menyertai dan memanfaatkan pelbagai program yang dianjurkan. Setiap penganjuran program dirancang dengan teliti dan sentiasa diuar-uarkan secara meluas bagi menggalakkan penglibatan menyeluruh dalam kalangan komuniti UCS. Kepimpinan Kanan UCS sentiasa menunjukkan komitmen tinggi dalam memastikan halatuju strategik kampus direalisasikan secara berkesan dan menyeluruh. Komitmen ini diterjemahkan melalui **pelbagai platform libat urus** seperti **Sesi Libat Urus Rektor bersama warga UCS, program Meet & Greet anjuran Perpustakaan, serta Mesyuarat Pentadbiran** yang dilaksanakan secara berkala. Inisiatif-inisiatif ini bukan sahaja memperkukuh **komunikasi dua hala**, malah turut memastikan penyampaian maklumat strategik, pemantauan prestasi, serta penyelarasan pelaksanaan inisiatif dapat dilaksanakan dengan lebih sistematik, efisien dan inklusif. **(UCS\_Kriteria1\_1.3\_Bukti2)**

Bagi menyokong **pencapaian agenda universiti dan negara**, pelaksanaan inisiatif strategik turut diperluaskan melalui pelbagai medium dan **pendekatan rentas jabatan**. Antaranya termasuk penyebaran **Pelan Strategik UCS dan Indikator Prestasi Utama (KPI) Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR)** kepada seluruh warga kampus melalui **Sesi Libat Urus Rektor, program Meet & Greet Rektor/Outreach ke Pusat Tanggungjawab (PTJ)** dan kampus-kampus UCS serta Program Perkongsian Ilmu merentas PTJ. **(UCS\_Kriteria1\_1.3\_Bukti3)**

Kepimpinan Kanan UCS menzahirkan komitmen terhadap pemerksaan ilmu dan kepakaran melalui pemanfaatan Repositori Minda Rektor UCS yang menghimpunkan ucapan,

amanat serta rancang strategi kepimpinan sebagai contoh. Rancangan tersebut membolehkan dapat memperkukuh peranan kepimpinan UCS dalam memastikan penyebaran ilmu dapat diakses secara meluas dan inklusif. **(UCS\_Kriteria1\_1.3\_Bukti4)**

Kepimpinan Kanan juga mengambil tindakan proaktif dengan meneliti dan memanfaatkan input daripada hasil penilaian dan **pengauditan dalaman** kampus sebagai asas penambahbaikan berterusan terhadap kualiti penyampaian perkhidmatan. **(UCS\_Kriteria1\_1.3\_Bukti5)**

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_K01\\_KB03\\_20251\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.3\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_K01\\_KB03\\_20252\\_UCS\\_Kriteria1-1.3\\_Bukti\\_2.pdf](#)
3. [K0063\\_K01\\_KB03\\_20253\\_UCS\\_Kriteria1-1.3\\_Bukti\\_3.pdf](#)
4. [K0063\\_K01\\_KB03\\_20254\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.3\\_Bukti\\_4.pdf](#)
5. [K0063\\_K01\\_KB03\\_20255\\_UCS\\_Kriteria1-1.3\\_Bukti\\_5.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

PTARUCS berperanan menjadi nadi penggerak kepada perkembangan kecemerlangan ilmu warga UCS yang berpengetahuan tinggi. **Tiga(3) Fokus Utama** yang telah dikenalpasti dalam BT ialah **Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi Komuniti dan Personalised Learning.**(UCS\_Kriteria1\_1.4.1\_Bukti1)

Bagi memastikan kejayaan kepada fokus “**BT Penyampaian Perkhidmatan Cemerlang**”, Pengurusan Kanan PTARUCS melaksanakan pemantauan berterusan melalui platform **fizikal dan digital**.

**Pelan pemantauan** yang berkesan telah digunakan untuk **memastikan inisiatif dalam BT perkhidmatan PTARUCS mencapai matlamatnya**. Hasil **pemantauan dan analisa pencapaian dikongsikan secara berkala** kepada seluruh warga PTARUCS melalui mekanisme pemantauan yang diamalkan di PTAR UCS.

#### **1. Pelaksanaan Mesyuarat**

Pemantauan dilakukan dari semasa ke semasa dan pencapaiannya **dilaporkan secara bulanan** melalui **Mesyuarat JPD, Mesyuarat JKEN dan Mesyuarat MPKUCS** (UCS\_Kriteria1\_1.4.1\_Bukti2). Penggunaan platform **Sistem e-mesyuarat** telah digunakan bagi memastikan setiap agenda dan keputusan direkodkan dan mudah dicapai bagi tujuan pemantauan yang berkesan. (UCS\_Kriteria1\_1.4.1\_Bukti2)

Laporan prestasi dan maklumat terkini hasil pemantauan dibentangkan secara **bulanan dan tahunan** dalam **Mesyuarat JPD, Mesyuarat JKEN dan MPKUCS** bagi tindakan penambahbaikan berterusan.(UCS\_Kriteria1\_1.4.1\_Bukti2)

#### **2. Penggunaan Platform Digital Executive Management System V3 (EISV3)**

Untuk memastikan pemantauan prestasi lebih sistematik, platform digital **Executive Management System V3 (EISV3)** digunakan bagi merekod, mengemas kini dan memaparkan pencapaian secara harian, mingguan, bulanan dan tahunan. Data yang dipantau termasuklah **Petunjuk Prestasi (PI), KPI Piagam Pelanggan dan Objektif Kualiti** PTARUCS.(UCS\_Kriteria1\_1.4.1\_Bukti3)

#### **3. Aduan Maklum Balas Pelanggan**

Bagi memastikan keberkesanan BT Penyampaian Perkhidmatan, **Aduan Maklum Balas Pelanggan turut dipantau**. Maklumat aduan maklum balas yang diterima direkodkan di dalam **Aduan Korporat PUI™**. (UCS\_Kriteria1\_1.4.1\_Bukti4)

#### **4. Kajian Kepuasan Pelanggan**

**Pelaksanaan Kajian Kepuasan Pelanggan telah dijalankan** bagi memastikan tahap kepuasan warga UCS terhadap penyampaian perkhidmatan PTARUCS mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Hasil analisis kajian digunakan sebagai **penanda aras dalam memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan**. Maklum balas yang diterima turut dijadikan panduan untuk menambah baik perkhidmatan. (UCS\_Kriteria1\_1.4.1\_Bukti5)

*“Please speed up the library wifi cause the line is so slow and we have to use our own data to buat assignment”* (UCS\_Kriteria1\_1.4.1\_Bukti5)

*“Adding more novels or story books so that i can spend my time in the library often”* (UCS\_Kriteria1\_1.4.1\_Bukti5)

#### **5. Audit Dalaman**

**Audit Dalaman Bil1/2024** telah dijalankan di PTARUCS bagi tujuan pemeriksaan kepatuhan

operasi penyampaian perkhidmatan (**UCS\_Kriteria1\_1.4.1\_Bukti5**).

**SENARAI BUKTI:**

1. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20251\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.1\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20252\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.1\\_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20253\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.1\\_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20254\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.1\\_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20255\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.1\\_Bukti5.pdf](#)

## 1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan Kanan PTARUCS menitikberatkan penekanan terhadap **risiko yang telah dikenalpasti dan didaftarkan melalui Daftar Risiko PTARUCS 2024**.

**Setiap risiko BT dikenalpasti, dinilai dan dianalisa melalui Mesyuarat Jawatankuasa Risiko UCS (UCS\_Kriteria1\_1.4.2\_Bukti1)** dan seterusnya **tindakan pencegahan dan penambahbaikan setiap risiko telah diambil tindakan** sewajarnya bagi memastikan risiko dapat diatasi. Risiko yang dikenalpasti **didaftarkan di dalam Sistem Pengurusan Risiko (Sistem e-RMS) (UCS\_Kriteria1\_1.4.2\_Bukti1)**. Melalui platform ini, semua tindakan dan penambahbaikan yang dibuat direkodkan dari semasa ke semasa mengikut keperluan.

Pengurusan Kanan PTJ telah mengambil langkah proaktif dalam mengenalpasti dan mengurus risiko berkaitan **Cadangan Pembelian Bahan yang rendah dalam kalangan staf akademik dan pentadbiran**, yang boleh memberi impak risiko kepada kualiti pengajaran, pembelajaran, penyelidikan serta penarafan institusi seperti MyRA dan MQA (**UCS\_Kriteria1\_1.4.2\_Bukti2**).

Bagi memastikan perkhidmatan PTARUCS cemerlang, daftar risiko telah disediakan dan disahkan oleh pengurusan dengan menyenaraikan impak, kawalan serta cadangan penambahbaikan yang jelas.

Antara **langkah kawalan risiko** yang telah dilaksanakan adalah melalui:

### 1. Promosi berterusan oleh perpustakaan termasuk Outreach kepada fakulti.

#### **Program Meet and Greet Ketua Program Pengajian (KPP)**

**UCS (UCS\_Kriteria1\_1.4.2\_Bukti3)** merupakan platform strategik bagi memperkukuh penyampaian perkhidmatan kepada pihak fakulti. Program ini memberi **tumpuan kepada dua aspek utama** yang dilaksanakan secara serentak, iaitu **pembangunan sumber rujukan universiti dan program 3P (Pengajaran, Pembelajaran dan Penyelidikan)**, sebagai usaha **PTAR untuk menyokong pencapaian kualiti akademik di UCS**. Sepanjang pelaksanaan program ini, PTAR telah mengunjungi **9 fakulti (UCS\_Kriteria1\_1.4.2\_Bukti3)**

Bagi memastikan kawalan risiko yang dikenalpasti ditambahbaik, **pelan tindakan pencegahan** melalui promosi bulanan oleh Unit Komunikasi Korporat dan Kolaborasi dibuat melalui pelbagai saluran seperti e-mel dan media sosial (**UCS\_Kriteria1\_1.4.2\_Bukti3**)

### 2. Penyediaan manual rujukan dalam Portal PTAR

#### **PTARUCS telah menjadikan Repositori Tadbir Urus PTAR**

**UiTM (UCS\_Kriteria1\_1.4.2\_Bukti4)** sebagai sumber rujukan utama dalam pengurusan keseluruhan operasi perpustakaan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkesan, konsisten, dan berkualiti merentasi semua fungsi. Repositori ini menghimpunkan pelbagai dokumen penting seperti prosedur, arahan kerja, polisi, dasar, pekeliling, dan piawaian.

**3. 15 orang Pegawai Perhubungan Perpustakaan (Liaison Officer)** yang dilantik bagi setiap fakulti bertanggungjawab mendapatkan secara langsung senarai bahan rujukan tambahan melalui perbincangan dengan pihak fakulti, bagi memastikan koleksi perpustakaan relevan dan menyokong keperluan pengajaran, pembelajaran serta penyelidikan di UCS. (**UCS\_Kriteria1\_1.4.2\_Bukti5**)

## **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20251\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.2\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20252\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.2\\_Bukti2.pdf](#)

- 
3. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20253\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.2\\_Bukti3.pdf](#)
  4. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20254\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.2\\_Bukti4.pdf](#)
  5. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20255\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.2\\_Bukti5.pdf](#)

### 1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan UCS telah melakukan penambahbaikan melalui **Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Petunjuk Prestasi (PI), Memperluas koleksi bahan bacaan santai dalam eLIB dan Semakan Semula Proses kerja Pengurusan Pencetakan Kekulit Buku Keras** berdasarkan hasil laporan pencapaian PI, dapatan Audit Dalaman UCS dan Kajian Kepuasan Pelanggan UCS. Arahan tindakan pembetulan dan penambahbaikan dibuat terus kepada pegawai bertanggung jawab melalui arahan tindakan di dalam mesyuarat **JKEN dan PSUCS**. Perkongsian setiap pencapaian ini akan dibentangkan melalui **Sesi Libat Urus Rektor Bersama Warga UCS setiap 6 bulan sekali (UCS\_Kriteria1\_1.4.3\_Bukti1)**.

#### 1. Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Petunjuk Prestasi (PI)

Pengurusan Kanan telah **mengenalpasti dan menganalisis** pencapaian KPI & PI secara berkala untuk menilai keberkesanan pelaksanaan pelan tindakan PTJ. **Data pencapaian dianalisis dalam Mesyuarat Pengurusan Kanan PTAR** dan dibentang semasa **Mesyuarat JKEN** bagi memastikan keberkesanan intervensi. **(UCS\_Kriteria1\_1.4.3\_Bukti2)**. **Tindakan Penambahbaikan** yang telah diambil berdasarkan penganalisaan yang telah dibuat telah dikongsi kepada warga PTARUCS secara khusus dan kepada warga UCS secara amnya melalui platform **Repository Minda Rektor UCS**. **(UCS\_Kriteria1\_1.4.3\_Bukti2)**

#### 2. Memperluas koleksi bahan bacaan santai dalam eLIB

PTAR komited memperluas koleksi bahan bacaan santai dalam eLIB, platform perpustakaan digital UiTM.

Langkah ini diambil bagi memberi ruang kepada warga kampus untuk menikmati pengalaman membaca yang lebih pelbagai, bukan sahaja tertumpu kepada rujukan akademik, tetapi juga bacaan ringan seperti novel, motivasi, majalah digital, dan buku pembangunan diri. Koleksi ini dapat menyokong pembelajaran santai (*leisure learning*), menggalakkan budaya membaca, serta membantu mengurangkan tekanan dalam kalangan pelajar dan staf. **(UCS\_Kriteria1\_1.4.3\_Bukti3)**

#### 3. Semakan Semula Proses kerja Pengurusan Pencetakan Kekulit Buku Keras

Semakan semula proses kerja pengurusan pencetakan kekulit buku keras merangkumi kerja penyediaan kekulit buku, melekatkan strawboard dan hollow card bersama kekulit (cover material) dan cetakan tajuk bahan pada kekulit buku. Pengurusan pencetakan kekulit buku keras bagi sumber rujukan perpustakaan dilaksana pada bahan seperti buku, laporan, tesis dan MOU/MOA. **(UCS\_Kriteria1\_1.4.3\_Bukti4)**

#### 4. Sesi perkongsian bersama staf PTARUCS bagi memberi pendedahan dan kefahaman berkaitan proses kerja dan pendekatan yang terbaik untuk diamalkan di PTARUCS.

- *Knowledge Sharing* : Pemantapan Pengurusan Rekod Dan Fail **(UCS\_Kriteria1\_1.4.3\_Bukti5)**
- *Knowledge Sharing* : *Resources Description and Access* **(UCS\_Kriteria1\_1.4.3\_Bukti5)**

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20251\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.3\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20252\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.3\\_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20253\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.3\\_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20254\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.3\\_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20255\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.4.3\\_Bukti5.pdf](#)

## 1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan Kanan UCS telah menggembeng keupayaan seluruh jabatan melalui pendekatan integratif, responsif dan berpandukan data dalam mencapai objektif dan inisiatif strategik yang dirancang. Kejayaan Kepimpinan Kanan UCS dapat dilihat melalui **37 inisiatif dan 92 aktiviti** yang dipertanggungjawabkan telah dilaksanakan oleh **13 Pusat Tanggungjawab (PTJ) di UCS (UCS\_Kriteria1\_1.5\_Bukti1)**

Kepimpinan UCS memastikan perancangan yang teliti dan menyeluruh telah disusun bagi memastikan setiap PI yang diturunkan dapat dicapai dengan berkesan oleh setiap PTJ melalui aktiviti-aktiviti yang telah dijalankan. Pada tahun 2024 UCS mendapat 94.4% secara keseluruhan dan menduduki tangga ketiga bagi keseluruhan kampus di UiTM. Kejayaan ini mencerminkan komitmen dan kesungguhan UCS dalam memastikan setiap sasaran yang ditetapkan dapat direalisasikan dengan cemerlang. (**UCS\_Kriteria1\_1.5\_Bukti2.1**)

Keunikan dan kelebihan **#UCSCEMERLANG** adalah berpaksikan kepada tumpuan **Projek Khas Rektor** dalam melestarikan autonomi, pemerkasaan nilai ESI-iDART dan juga kecemerlangan dan ketampakan UCS. Projek Khas Rektor 2024 bertujuan untuk memperkasa hala tuju strategik PTARUCS selari dengan UCS melalui pelaksanaan projek yang terancang dan berimpak tinggi. **Karnival Ilmu PTAR 2024** dan penyediaan ruang **Iqra' Corner** di 13 PTJ UCS adalah contoh aktiviti Read@UiTM bagi pelaksanaan **Inisiatif Pembudayaan Ilmu** dalam kalangan warga UiTM Cawangan Selangor yang mendapat sokongan sepenuhnya daripada Kepimpinan Kanan UCS. (**UCS\_Kriteria1\_1.5\_Bukti2.2**)

Penglibatan secara langsung dalam perbincangan strategik membuktikan komitmen Kepimpinan Kanan UCS dalam menggerakkan budaya organisasi yang proaktif, menyeluruh dan terarah. Ini dapat dilihat melalui sesi perbincangan dan brainstorming menerusi **Bengkel PSUCS** dan **Bengkel Semakan Status Kemajuan PSUCS 2024** di UiTM Kampus Dungun dengan **mengumpulkan kesemua 13 ketua dan wakil PTJ** bagi menetapkan hala tuju, strategi dan sasaran indikator prestasi (PI) sehingga terhasilnya **Resolusi Dungun**. (**UCS\_Kriteria1\_1.5\_Bukti3**)

Antara amalan terbaik Kepimpinan Kanan UCS adalah pelaksanaan **18 kali sesi Meet and Greet Bersama Rektor** bersama PTJ dan **dua (2) Sesi Libat Urus Rektor Bersama Warga UCS** setiap 6 bulan bagi menyampaikan **Aspirasi dan Way Forward UCS 2024**. Sesi seperti ini dapat memberi nilai tambah kepada perancangan strategik warga UCS kearah pencapaian cemerlang dan seterusnya memperkukuh komunikasi dua hala antara Kepimpinan Kanan dan warga UCS. Dalam sesi ini, pencapaian, isu semasa dan hala tuju baharu dikongsi secara terbuka bagi memperlihatkan nilai kepimpinan, kepercayaan, akauntabiliti dan kebersamaan warga UCS. (**UCS\_Kriteria1\_1.5\_Bukti4.1**)

Sesi seperti ini juga turut diadakan oleh PTARUCS bagi meningkatkan mutu perkhidmatannya melalui **Sesi Libat Urus Pengurusan Rekod & Arkib** bersama 20 PTJ dan juga **Sesi Coffee Talk Ketua Perpustakaan UCS** bersama staf pelaksana dengan tujuan memberi penerangan berkenaan pencapaian perancangan strategik perpustakaan serta membincangkan perkara-perkara berbangkit bagi memperkukuh keberkesanan pelaksanaan strategi dan meningkatkan keberhasilan organisasi. (**UCS\_Kriteria1\_1.5\_Bukti4.2**)

Kejayaan Kepimpinan Kanan UCS dalam menggerakkan setiap jabatan dan warga UCS untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik yang ada dapat dilihat bilamana UCS dan fakulti di bawah seliaannya terus **mengecap pelbagai kejayaan** yang membanggakan, termasuk mengekalkan **enam (6) Bintang Skor i-UiTM dengan pencapaian 94.4% dalam Petunjuk Prestasi (PI) pada tahun 2024**. (**UCS\_Kriteria1\_1.5\_Bukti5.1**)

Pelbagai kategori telah dipertandingkan bagi **Anugerah Cemerlang UCS** yang diberikan sempena **Hari Kualiti 2024**. Penganugerahan ini adalah satu cara bagaimana pihak Kepimpinan Kanan UCS meraikan jabatan dan menghargai dedikasi warga di atas sumbangan mereka dalam merealisasikan segala objektif dan inisiatif yang telah

dirancang. (UCS\_Kriteria1\_1.5\_BUKTI5.2)

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_K01\\_KB05\\_20251\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.5\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_K01\\_KB05\\_20252\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.5\\_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063\\_K01\\_KB05\\_20253\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.5\\_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063\\_K01\\_KB05\\_20254\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.5\\_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063\\_K01\\_KB05\\_20255\\_UCS\\_Kriteria1\\_1.5\\_Bukti5.pdf](#)

## **KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK**

### **2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

**Perancangan (Plan) Strategik UiTM Cawangan Selangor (UCS) diwujudkan untuk membantu UiTM mencapai matlamat sebagai sebuah universiti “Globally Renowned, Locally Rooted” seterusnya bergerak untuk mencapai kecemerlangan organisasi selaras dengan slogan #UCSCemerlang. Modul Strategik UCS dirangka sejajar dengan Objektif Kualiti UCS bagi mempersada kecemerlangan dan memantapkan PP Berimpak dan Berinovasi. Dalam membangunkan Road Map UCS 2024, pemetaan strategik diwajibkan secara menyeluruh menerusi Amanat Naib Canselor dan Enam Tonggak Pengiktirafan Global 2024 yang disepadukan dengan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia, Amanat Menteri KPT, PS UiTM2025, serta Pelan Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM 2020–2025 .**

**Kaedah pelaksanaan (Do) oleh UCS adalah secara menyeluruh dimana proses dimulakan dengan melakukan penilaian komprehensif di setiap bahagian menerusi analisa SWOT. Keseluruhan dapatan analisa dibentang dan dibincangkan menerusi Bengkel PSUCS yang telah diadakan pada 20 - 22 Februari 2024 bertempat di UiTM Dungun melibatkan ketua dan wakil disetiap PTJ. Impak daripada pengajian bengkel adalah penghasilan ‘Resolusi Dungun’ yang merumuskan kepada pemerksaan PP, penjanaaan pendapatan, pengurusan geran penyelidikan, kecemerlangan bakat, pengoperasian, pengurusan aset, dan juga pengiktirafan perkakasan infostruktur. Sesi Libat Urus bersama Rektor UCS yang melibatkan penyampaian aspirasi dan keberhasilan Way Forward UCS 2024.**

Pelaksanaan strategik UCS juga didasari oleh Model Strategik UCS 2021-2025, yang berpaksikan empat komponen utama kecemerlangan, dengan teras "Excellence in Services" dijadikan sebagai fokus utama penyampaian perkhidmatan PTARUCS dimana **tumpuan strategi diperluas melalui tiga fokus utama** seperti:

- 1. Pendidikan Berkualiti Menerusi Pembudayaan Ilmu,**
- 2. Perluasan Kolaborasi dan Khidmat Komuniti di peringkat nasional dan global serta**
- 3. Perluasan Capaian Perkhidmatan menerusi Personalised Learning**

Sebanyak **5 KPI, 10 PI dan 2 Projek Khas Rektor** telah diturunkan kepada PTARUCS dengan **pemantauan (check) secara berkala dan menyeluruh di semua peringkat** – daripada barisan pengurusan tertinggi kampus sehingga ke kumpulan sokongan PTARUCS. Ia dilaksanakan menerusi **jadual terancang pembentangan laporan, dan sesi perbincangan dalam pelbagai platform seperti JKEN, JPD, Sesi Pembentangan KP/PI, EIS, OFA, AMS, RDMS, Live Chat, Coffee Talk, Aduan Korporat** serta Laporan LNPT. Pemantauan strategik di peringkat UCS dilaksanakan menerusi, **sistem UePMO bagi melaporkan prestasi UCS secara bulanan menerusi Mesyuarat JKEN, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) secara berkala dan juga di dalam Bengkel Status Kemajuan Perancangan Strategik UiTM2025**

Manakala bagi tujuan **penambahbaikan secara berterusan (Act), risiko setiap inisiatif telah dikenalpasti dengan teliti** untuk menangani masalah semasa pelaksanaan perancangan strategik dan **memastikan keberhasilan pencapaian KPI/PI yang ditetapkan**. Proses penambahbaikan dimulakan menerusi **analisa SWOT**. Risiko yang telah dikenal pasti, didaftarkan menerusi **Daftar Risiko PTARUCS dengan pelan mitigasi dirancang secara menyeluruh** termasuk dengan **penubuhan Jawatankuasa Kecil Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (SOSCHO) PTARUCS**. Proses penambahbaikan PS PTARUCS melibatkan penglibatan menyeluruh. Hasil usaha ini, membawa kepada tiga indikator pembudayaan utama yang berjaya dicapai seperti **Pembudayaan Ilmu dan Pendidikan Berkualiti, Budaya Kerja dan Perkhidmatan Cemerlang** serta **Pembudayaan Perkhidmatan yang Berfokus dan Bersasar**.

## 2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Perancangan strategik merupakan satu pendekatan berstruktur yang bertujuan memastikan setiap objektif yang ditetapkan dapat dicapai secara berkesan dan dilaksanakan dengan jayanya. Berteraskan **Model Strategik UiTM Cawangan Selangor (UCS)** yang merangkumi **empat (4) teras utama** iaitu **Kecemerlangan Penyelidikan, Kecemerlangan Perkhidmatan, Kecemerlangan Prestasi Pelajar, dan Kecemerlangan Jalinan Industri dan Komuniti**, pelaksanaan strategi ini dilaksanakan secara lebih terarah dan sistematik. Pendekatan ini turut membolehkan pengenalpastian risiko potensi, pelaksanaan tindakan proaktif, serta penambahbaikan berterusan terhadap projek dan inisiatif yang dirancang.

Perkhidmatan **Perpustakaan Tun Abdul Razak UiTM Cawangan Selangor (PTARUCS)** pula dilaksanakan berasaskan kerangka perancangan strategik yang menyeluruh dan selari dengan dasar serta hala tuju nasional dan institusi. Terdapat **enam (6) pendekatan** yang digunakan termasuklah:

- **Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia,**
- **Amanat Menteri Kementerian Pengajian Tinggi,**
- **Amanat Naib Canselor UiTM 2024**
- **Pelan Strategik UiTM 2025,**
- **Model dan Roadmap Strategik UCS 2021–2025 dan**
- **Pelan Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM 2020–2025 (PPSP UiTM 2020–2025).** (UCS\_Kriteria2\_2.2\_Bukti1)

Pendekatan yang bersepadu ini membolehkan **PTARUCS** merangka tindakan dan inisiatif yang bersifat fokus serta berimpak tinggi, sekali gus menyokong aspirasi UiTM untuk menjadi sebuah institusi yang **“Globally Renowned, Locally Rooted.”**

Selaras dengan hala tuju strategik UiTM, **PTARUCS** turut melaksanakan pelbagai inisiatif strategik yang menyokong bidang tumpuan pilihan. Antara fokus utama yang diberikan perhatian adalah aspek **Prestasi Penyampaian Perkhidmatan (PP)**.

### **Pelan Tindakan Strategik**

Bagi tahun 2024, **PTAR UiTM Cawangan Selangor (PTARUCS)** telah menetapkan lima (5) **Petunjuk Prestasi Utama (KPI)** dan sepuluh (10) **Petunjuk Prestasi (PI)** sebagai asas pelaksanaan strategik di peringkat cawangan. Keseluruhan KPI dan PI ini dirangka bagi memastikan fungsi perpustakaan di UCS dapat diuruskan secara lebih terarah, sistematik, dan berkesan. (UCS\_Kriteria2\_2.2\_Bukti2)

Selain dari **Petunjuk Prestasi PTARUCS** juga telah diamanahkan **Projek Khas Rektor 2024** diperkenalkan sebagai kesinambungan daripada kejayaan **Projek Khas Rektor 2022** yang telah membuktikan keberkesanannya dalam meningkatkan kecekapan dan keberhasilan operasi di setiap jabatan. Pada tahun 2024, **PTARUCS** telah melaksanakan dua (2) inisiatif utama di bawah projek khas Rektor bagi menyokong pencapaian **Amanat Naib Canselor** yang menekankan pengukuhan ekosistem penyelidikan dan inovasi. (UCS\_Kriteria2\_2.2\_Bukti2).

Inisiatif pertama ialah menyokong penyelidikan warga UCS melalui pelaksanaan **Program Budaya Ilmu** yang merangkumi **Kelas Literasi Maklumat, Program Literasi Maklumat, dan Program Perkongsian Ilmu** secara kolaborasi bersama P&I. Inisiatif kedua pula menumpukan kepada memperkukuh jaringan dan penanda aras antarabangsa melalui penanda aras daripada perpustakaan atau organisasi antarabangsa serta pelantikan staf dari badan profesional.

**Resolusi Dungun** merupakan titik penting dalam penyelarasan hala tuju strategik UCS bagi tahun 2024 (UCS\_Kriteria2\_2.2\_Bukti3). Bagi **PTARUCS**, resolusi ini diterjemahkan kepada komitmen **memperkukuh perkhidmatan perpustakaan melalui pemantapan sistem pengurusan, penyediaan sumber rujukan yang komprehensif, pemerksaan**

**perkhidmatan digital, serta pemeliharaan khazanah arkib universiti.** Melalui resolusi ini, **PTARUCS menegaskan peranan perpustakaan sebagai pusat sokongan akademik yang mendokong pengajaran, pembelajaran, dan penyelidikan selari dengan aspirasi universiti untuk melahirkan graduan berkualiti tinggi.**

**Hasil dari Resolusi Dungun adalah Buku RoadMap 2024 telah diterbitkan.** Buku RoadMap 2024 UCS menjadi rujukan holistik yang merangkum visi, misi, dan strategi pelaksanaan perkhidmatan perpustakaan sepanjang tahun. Dengan pengurusan KPI, PI, objektif kualiti, serta projek khas rektor, PTARUCS komited untuk menjadi peneraju dalam menyokong ekosistem pembelajaran dan penyelidikan yang berkualiti di UCS (UCS\_Kriteria2\_2.2\_Bukti3).

**SENARAI BUKTI:**

1. [K0063\\_P01\\_PB02\\_20251\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.2\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_P01\\_PB02\\_20252\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.2\\_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063\\_P01\\_PB02\\_20253\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.2\\_Bukti3.pdf](#)
- 4.
- 5.

## 2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PTARUCS telah **melaksanakan strategi** berdasarkan BT Penyampaian Perkhidmatan **berpaksikan kepada Teras Ke-4 Model Strategik UCS**, iaitu **Kecemerlangan Perkhidmatan yang berpaksikan kesejajaran menyeluruh selari dengan aspirasi universiti dan negara** (UCS\_Kriteria2\_2.3\_Bukti) dimana **tumpuan strategi diterjemahkan melalui tiga (3) fokus utama** seperti berikut:

### 1. Pendidikan Berkualiti Menerusi Pembudayaan Ilmu

PTARUCS komited untuk membina ekosistem ilmu yang inklusif selari dengan arus transformasi pendidikan tinggi negara. Peranan PTARUCS diperkukuhkan sebagai pusat rujukan utama dalam menyokong proses pengajaran, pembelajaran, dan penyelidikan secara holistik. **Inisiatif ini secara langsung menyokong Tema Strategik 3 di bawah PS UiTM2025** khususnya dalam memperluas akses ilmu dan memperkukuh ekosistem akademik yang menyumbang kepada kejayaan pembelajaran dan kecemerlangan penyelidikan. Di peringkat nasional, **usaha ini mendukung sepenuhnya Landasan Fokus #2 KPT 2024** (UCS\_Kriteria2\_2.3\_Bukti2). **Perluasan inisiatif dilaksanakan menerusi program yang menyokong budaya membaca, meningkatkan keupayaan literasi maklumat dan pembelajaran sepanjang hayat** dalam kalangan warga UCS (UCS\_Kriteria2\_2.3\_Bukti2)

### 2. Perluasan Kolaborasi dan Khidmat Komuniti di peringkat nasional dan global

Sebagai institusi ilmu yang memikul tanggungjawab sosial, PTARUCS sentiasa berusaha **memperkukuh hubungan strategik bersama komuniti melalui jalinan kerjasama pintar** melangkaui sempadan kampus dan **menghubungkan pengetahuan serta kepakaran secara langsung** kepada masyarakat, industri dan rakan strategik **di peringkat nasional dan antarabangsa**. Usaha ini **sejajar dengan Landasan 11 KPT dan Tema Strategik 5 PS UiTM2025** serta **menyokong Petunjuk Prestasi (PI) 8 PTAR UiTM** yang menumpukan kepada program pendidikan, literasi dan khidmat komuniti (UCS\_Kriteria2\_2.3\_Bukti3).

Pelbagai **inisiatif bermakna** telah dilaksanakan menerusi **Program Khidmat Komuniti dan program literasi maklumat bersama pelajar-pelajar sekolah di sekitar Negeri Selangor** (UCS\_Kriteria2\_2.3\_Bukti4). Seterusnya, menerima lawatan rasmi daripada pelbagai **organisasi dalam dan luar negara yang merupakan langkah strategik membina jaringan pintar dua hala**, sekaligus merupakan **tapak permulaan kepada potensi kolaborasi berimpak tinggi yang menyokong aspirasi UiTM** sebagai institusi "*Globally Renowned, Locally Rooted*". Lawatan tempatan melibatkan **PPD Kuala Selangor, sekolah, kolej vokasional dan universiti**, manakala antarabangsa merangkumi **institusi dari beberapa buah negara seperti Indonesia, Brunei dan Vietnam** (UCS\_Kriteria2\_2.3\_Bukti4).

### 3. Perluasan Capaian Perkhidmatan menerusi Personalised Learning

**Amalan Personalised Learning** merupakan **strategi terpenting** dalam memastikan perluasan penyampaian BT dan **penyediaan perkhidmatan dibentuk secara bersasar dan fleksibel** berdasarkan **keperluan khusus setiap pengajian dan kumpulan pengguna di UCS**. Ianya **menyokong secara langsung inisiatif strategik di peringkat nasional terutamanya Landasan Fokus 1# KPT** (UCS\_Kriteria2\_2.3\_Bukti5).

Penekanan terhadap **penyediaan perkhidmatan yang menyokong keperluan pengajian semasa berasaskan permintaan dan mengikut arus perkembangan teknologi dilaksanakan** bagi memastikan penyampaian BT yang relevan, tersusun dan terkini memenuhi standard kualiti akademik kebangsaan tercapai. **Antara usaha strategi yang telah dilaksanakan adalah Penyediaan Perkhidmatan Konsultasi dan Rujukan yang Fleksibel** yang bertujuan memberikan khidmat rujukan memenuhi keperluan maklumat pengguna (UCS\_Kriteria2\_2.3\_Bukti5).

**PTAR UCS menyokong amalan personalised learning melalui Program Meet and Greet Ketua Program Pengajian, Hub Kandungan Bahan Tempatan dalam bidang Genome serta Perkhidmatan Sokongan Personal kepada Penilaian Akademik (UCS\_Kriteria2\_2.3\_Bukti5). Usaha ini meningkatkan kecekapan perkhidmatan, memperlihatkan tadbir urus tangkas selari dengan keperluan strategik universiti menerusi Tema Strategik 7, serta memperkukuh kualiti akademik dan reputasi UiTM di peringkat nasional dan global.**

Kesemua tumpuan dan **Inisiatif strategik PTARUCS** jelas **membuktikan peranannya** dalam **memperkukuhkan kedudukan UiTM** sebagai institusi yang **menyokong aspirasi negara** dalam **membangunkan masyarakat**.

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_P01\\_PB03\\_20251\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.3\\_Bukti1.docx.pdf](#)
2. [K0063\\_P01\\_PB03\\_20252\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.3\\_Bukti2.docx.pdf](#)
3. [K0063\\_P01\\_PB03\\_20253\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.3\\_Bukti3.docx.pdf](#)
4. [K0063\\_P01\\_PB03\\_20254\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.3\\_Bukti4.docx.pdf](#)
5. [K0063\\_P01\\_PB03\\_20255\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.3\\_Bukti5.docx.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Bagi memastikan kecemerlangan Bidang Tumpuan Penyampaian Perkhidmatan yang kukuh demi #UCSCemerlang yang bertemakan **Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi Komuniti dan Personalised Learning**, Perancangan Strategik telah digubal bagi memantau pencapaian sasaran secara menyeluruh.

#### **Penetapan Petunjuk Prestasi PTAR ( KPI/PI) dan Projek Khas Rektor**

Penetapan indikator dan sasaran oleh PTAR Induk dilakukan berdasarkan petunjuk prestasi yang jelas dan relevan, selaras dengan tujuan untuk mengukur kemajuan pencapaian objektif. Perpustakaan UiTM telah menetapkan **5 Petunjuk Prestasi Utama (KPI)** dan **10 Petunjuk Prestasi (PI)** di bawah tanggungjawab pengurusan PTARUCS bagi tahun 2024. (UCS Kriteria 2\_2.4.1\_Bukti1) menunjukkan pecahan KPI dan PI yang terdiri daripada lima (5) fungsi utama iaitu Pengurusan Perpustakaan (2 PI), Sumber Rujukan Universiti (1 KPI), Perkhidmatan Perpustakaan (2 KPI,5 PI), Perpustakaan Digital (1 KPI, 2 PI) dan Pengurusan Arkib ( 1 KPI, 1PI ).

Sebagai sebahagian daripada inisiatif Perancangan Strategik UCS, pelaksanaan Projek Khas Rektor telah dirangka sebagai langkah utama untuk menyokong pencapaian visi dan misi universiti. Projek-projek ini dirancang secara sistematik bagi memastikan aktiviti yang dijalankan selaras dengan objektif strategik dan setiap inisiatif yang dijalankan selari dengan objektif utama universiti. Projek Khas Rektor yang telah diamanatkan kepada PTARUCS adalah seperti di dalam (UCS Kriteria 2\_2.4.1\_Bukti1)

#### **Pemantauan**

PTARUCS melaksanakan perancangan **pemantauan yang komprehensif** melalui penyediaan jadual terancang serta pembentangan laporan secara berkala. Langkah ini bertujuan memastikan pelaksanaan berjalan lancar serta membolehkan cabaran dikenalpasti dan ditangani dengan cepat dan berkesan.

Perancangan sistematik turut mengambil kira perkongsian pengetahuan bagi memperkukuh keberkesanan pemantauan. Pemantauan terhadap pencapaian objektif dan pelaksanaan inisiatif strategik dilaksanakan melalui mekanisme seperti di (UCS Kriteria 2\_2.4.1\_Bukti2) dan (UCS Kriteria 2\_2.4.1\_Bukti3) berikut:

**Pemantauan data secara langsung** dan proses analisa serta tindakan daripada hasil penganalisan telah dikongsi warga PTARUCS melalui sistem **Executive Information System (EIS)** yang telah dibangunkan oleh PTAR Induk di mana maklumat berkaitan dengan bidang tumpuan prestasi penyampaian perkhidmatan PTARUCS disalurkan peringkat pusat dan pentadbiran untuk digunapakai bagi tujuan penambahbaikan. Berikut seperti di (UCS Kriteria 2\_2.4.1\_Bukti4), adalah mekanisme utama pemantauan yang telah dilaksanakan PTARUCS.

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0063\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20251\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.4.1\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20252\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.4.1\\_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20253\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.4.1\\_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20254\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.4.1\\_Bukti4.pdf](#)
- 5.

## 2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

**SWOT analisis** ialah alat perancangan strategik yang digunakan untuk menilai kekuatan (Strengths), kelemahan (Weaknesses), peluang (Opportunities) dan ancaman (Threats) dalam perancangan strategik PTARUCS (UCS\_Kriteria2\_2.4.2\_Bukti1) membantu dalam mengenal pasti faktor dalaman dan luaran yang mempengaruhi kejayaan atau cabaran.

### **Kekuatan (Strengths):**

PTARUCS memiliki staf yang berkemahiran tinggi, penggunaan media sosial yang berkesan, pengurusan data melalui sistem EIS yang sistematik, serta koleksi bahan ilmiah yang pelbagai dan berkualiti.

### **Kelemahan (Weaknesses):**

Namun begitu, terdapat beberapa kelemahan yang dikenal pasti. Kekurangan peralatan dan perisian untuk pengurusan arkib, kemudahan untuk OKU yang terhad, serta kos penyelenggaraan ICT yang tinggi.

### **Peluang (Opportunities):**

PTARUCS berpotensi memperluas jaringan kolaborasi, memperoleh pengiktirafan antarabangsa, penggunaan perisian sumber terbuka, penarafan Web of Repositories, dan sistem perkhidmatan 24/7 berasaskan web.

### **Ancaman (Threats):**

PTARUCS turut berhadapan dengan beberapa ancaman yang perlu diberi perhatian seperti persaingan kerjaya dari luar, keperluan kemahiran teknologi yang sentiasa berubah, serta ancaman keselamatan siber terhadap sistem dan data perpustakaan.

Dalam memantapkan **Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi Komuniti dan Personalised Learning**, PTARUCS tidak terlepas dari menghadapi risiko yang berpotensi mengganggu aktiviti dan pencapaian objektif strategik jika tidak dikawal dengan efektif. Tanpa pengurusan yang proaktif, hal ini boleh menjejaskan inisiatif perancangan serta kualiti perkhidmatan secara keseluruhan. Antara risiko utama ialah risiko pengurusan perpustakaan, risiko sumber rujukan universiti dan risiko perkhidmatan perpustakaan:

- **Risiko Pengurusan Perpustakaan** : Keselamatan Bangunan Perpustakaan/ Fasilitas Perpustakaan, Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan, Penerbitan perpustakaan, Pelupusan rekod penting Universiti dan Penyimpanan Rekod Penting Universiti.
- **Risiko Sumber Rujukan Universiti** : Mendapatkan sumber rujukan relevan dan terkini, kepakaran pengkatalogan dan pengkelasan pelbagai jenis bahan dan tahap keselamatan bahan.
- **Risiko Perkhidmatan Perpustakaan** : Pengurusan Perkhidmatan Rujukan, Proses Semakan dan Validasi Penerbitan UiTM, Kecurian bahan, Kemalangan dan kecederaan di perpustakaan, Memuatnaik Bahan ke Repositori Institusi dan Perkhidmatan Laman Web.

Pengurusan risiko ini telah didaftarkan dalam **Daftar Risiko PTARUCS** seperti di dalam (UCS\_Kriteria2\_2.4.2\_Bukti2) dan dinilai serta dilaporkan di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman PTARUCS dan tindakan pencegahan dan penambahbaikan diambil dan didaftarkan dalam daftar risiko. Penubuhan Jawatankuasa Kecil Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (SOSCHo) PTARUCS juga diwujudkan sebagai salah satu usaha langkah pencegahan dan penambahbaikan kepada risiko.

## **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20251\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.4.2\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20252\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.4.2\\_Bukti2.pdf](#)
- 3.

- 4.
- 5.

### 2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

**Bengkel Semakan Status Kemajuan Perancangan Strategik 2024** UiTM Cawangan Selangor telah diadakan di UiTM Kampus Dungun pada 13 hingga 16 Oktober 2024 seperti di (UCS\_Kriteria2\_2.4.3\_Bukti1). Bengkel ini bertujuan untuk **menyemak kemajuan pelan strategik** yang telah dirangka pada awal tahun 2024, mengenal pasti kekangan atau cabaran yang dihadapi, serta merumuskan pendekatan terbaik bagi mengatasinya serta menumpukan kepada perancangan inisiatif penjana yang lebih mampan bagi memastikan UiTM Cawangan Selangor kekal relevan dan berperanan dalam menyokong pencapaian matlamat strategik UiTM 2025.

Proses perancangan penambahbaikan PS PTARUCS melibatkan penglibatan menyeluruh daripada semua kumpulan sasaran bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan serta penerimaan terhadap perubahan yang dirancang. Bagi menyokong usaha ini, beberapa langkah telah diambil oleh PTARUCS, antaranya termasuk:

- Pemantauan, analisa dan tindakan daripada hasil penganalisaan telah dikongsi warga PTARUCS melalui sistem Executive Information System (EIS) di mana maklumat berkaitan dengan bidang tumpuan prestasi PTARUCS disalurkan kepada PTAR UiTM Shah Alam untuk digunapakai bagi tujuan penambahbaikan.
- Meet & Greet Fakulti - Maklum balas dan tindakan susulan dijadikan keperluan penambahbaikan pencapaian strategik seperti di dalam (UCS\_Kriteria2\_2.4.3\_Bukti1) dan (UCS\_Kriteria2\_2.4.3\_Bukti2)
- Sesi libat urus bersama organisasi luar antaranya seperti di (UCS\_Kriteria2\_2.4.3\_Bukti3) turut memainkan peranan penting dalam menyokong pencapaian prestasi strategik PTARUCS. Antara inisiatif yang telah dilaksanakan termasuk lawatan dan sesi perbincangan program khidmat komuniti dan pelaksanaan program kolaborasi yang melibatkan sekolah-sekolah di sekitar daerah Kuala Selangor, sejajar dengan usaha memperkukuh hubungan strategik antara PTARUCS dan komuniti setempat.

Hasil analisa diambil tindakan dengan efisien dan efektif dan **dikongsi kepada warga PTARUCS dan warga UCS:**

- Sesi Coffee Talk Ketua Perpustakaan UiTM Cawangan Selangor bersama staf PTARUCS seperti di (UCS\_Kriteria2\_2.4.3\_Bukti4) diadakan bagi berkongsi pencapaian KPI/PI semasa serta mendapatkan maklum balas dan cadangan penambahbaikan dengan lebih santai.
- Sesi Libat Urus Warga UCS bersama Rektor seperti di (UCS\_Kriteria2\_2.4.3\_Bukti4) ini menyampaikan Aspirasi dan Way Forward UCS 2024 dan memberi nilai tambah kepada perancangan strategik warga UCS kearah pencapaian cemerlang.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20251\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.4.3\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20252\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.4.3\\_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20253\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.4.3\\_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20254\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.4.3\\_Bukti4.pdf](#)
- 5.

## 2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Tahap pembudayaan hasil pelaksanaan dan penambahbaikan perancangan strategik dalam penyampaian perkhidmatan dapat dianalisis melalui dimensi utama budaya organisasi PTARUCS dengan indikator kejayaan berikut:

### 1. Pembudayaan Ilmu dan Pendidikan Berkualiti

PTARUCS telah **memperkasa pelaksanaan program** menyemai budaya membaca, meningkatkan literasi maklumat dan menyokong pembelajaran sepanjang hayat warga kampus. Antara inisiatif utama di bawah BT ini termasuk Kempen 1 Staf 1 Buku Sebulan, Karnival Ilmu, Program Literasi Maklumat, Mobile Library, Program Resensi Buku, Speaker's Corner, Iqra' Corner, Program Speed Reading, Mini Pesta Buku, Meet & Greet bersama Penulis, serta Program Bicara (UCS\_Kriteria2\_2.5\_Bukti1) dan (UCS\_Kriteria2\_2.5\_Bukti2).

### 2. Budaya Kerja dan Perkhidmatan Cemerlang

#### • Pencapaian KPI/PI UiTM

UCS mengamalkan budaya penambahbaikan kemajuan perkhidmatan. Seiring dengan itu UCS telah melakar kejayaan dimana KPI yang diturunkan mencapai target dan dianugerahkan pelbagai Anugerah bagi sempena Majlis Anugerah Kecemerlangan Prestasi Universiti (AKPU) 2024 pada 14 Mac 2024 (UCS\_Kriteria2\_2.5\_Bukti2).

#### • Akreditasi MQA

PTARUCS menerima kunjungan panel audit dari dalaman dan luaran MQA (UCS\_Kriteria2\_2.5\_Bukti2) bagi menilai ketersediaan sumber rujukan, aksesibiliti bahan akademik, dan kecukupan infrastruktur sokongan bagi aktiviti pembelajaran dan penyelidikan.

#### • Audit Dalam UCS

Salah satu bukti kecemerlangan ini adalah hasil Audit Dalam UCS yang dilaksanakan pada 29 Oktober 2024 (UCS\_Kriteria2\_2.5\_Bukti3), di mana PTARUCS memperoleh status 'audit bersih' (*clean audit*).

#### • Anugerah Pencapaian dan Semarak Ukhwah

PTARUCS telah meraih anugerah pada Majlis Anugerah Cemerlang UCS sempena Hari Kualiti UCS 2024 (UCS\_Kriteria2\_2.5\_Bukti3). Kelab Staf PTARUCS juga menganjurkan pelbagai program untuk manfaat ahli dan merapatkan ukhwah staf PTARUCS. Aktiviti yang dilaksanakan (UCS\_Kriteria2\_2.5\_Bukti3) antaranya ialah Keep Fit With PTAR, Mendaki Bukit Cadamba, Pertandingan Badminton Tertutup, Majlis Iftar Ramadan, Jamuan Aidilfitri dan Majlis Perpisahan Staf.

#### • Kepuasan Bekerja Staf PTARUCS

Kepuasan bekerja staf UiTM Cawangan Selangor **meningkat kepada 95% (2024)** daripada 94% (2023), melebihi sasaran 85% - menunjukkan trend peningkatan positif (UCS\_Kriteria2\_2.5\_Bukti3).

### 3. Pembudayaan Sinergi dan Kerjasama Serantau

PTARUCS terus menjadi destinasi utama lawatan pendidikan oleh pelajar sekolah, Kolej Vokasional, Kolej Matrikulasi, institusi pengajian tinggi tempatan dan antarabangsa serta komuniti akademik, sekali gus menyumbang kepada Modul Kecemerlangan UCS, khususnya dalam aspek Hubungan Industri dan Komuniti (UCS\_Kriteria2\_2.5\_Bukti3) dan (UCS\_Kriteria2\_2.5\_Bukti4).

### 4. Pembudayaan Perkhidmatan Fokus dan Bersasar

Usaha yang sistematik menjadikan perkhidmatan berorientasikan keperluan khusus dan

sasaran kelompok tertentu sebagai amalan dalam budaya PTARUCS. Antaranya yang dilaksanakan seperti berikut:

- **Sesi Meet & Greet Ketua Program Pengajian UCS** (UCS\_Kriteria2\_2.5\_Bukti4) - platform meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada fakulti dan menyokong kecemerlangan akademik UCS dengan fokus pada dua aspek utama iaitu Pembangunan Sumber Rujukan Universiti dan Pelaksanaan Program 3P (Pengajaran, Pembelajaran dan Penyelidikan).
- **Program Libat Urus Unit Arkib Cawangan Selangor** dilaksanakan (UCS\_Kriteria2\_2.5\_Bukti5) untuk meningkatkan tahap pengurusan rekod dan fail mengikut dasar, prosedur dan standard yang ditetapkan Arkib Negara serta memberi kesedaran kepentingan pengurusan rekod kepada Warga UCS.
- PTARUCS turut menerima pelajar **latihan industri** (UCS\_Kriteria2\_2.5\_Bukti5) sebagai usaha berkongsi ilmu dan pengalaman dalam bidang kepustakawanan dan platform pendedahan kepada dunia kerja sebenar dalam pengurusan perpustakaan.

BT Penyampaian Perkhidmatan PTARUCS yang mampan ke arah **#UCSCemerlang**, melalui inisiatif berimpak tinggi dalam **Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi Komuniti dan Personalised Learning**, telah meningkatkan mutu perkhidmatan warga UCS serta memperkukuh jaringan kerjasama komuniti, sekali gus menyerlahkan peranan UCS di peringkat antarabangsa.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_P01\\_PB05\\_20251\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.5\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_P01\\_PB05\\_20252\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.5\\_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063\\_P01\\_PB05\\_20253\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.5\\_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063\\_P01\\_PB05\\_20254\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.5\\_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063\\_P01\\_PB05\\_20255\\_UCS\\_Kriteria2\\_2.5\\_Bukti5.pdf](#)

## **KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN**

### **3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Tumpuan kepada pelanggan merupakan strategi utama dalam memastikan kejayaan dan kelangsungan bagi Perpustakaan Tun Abdul Razak UCS (PTARUCS). Dengan memahami keperluan, jangkaan dan kehendak pelanggan, organisasi **merancang (Plan)** untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi serta memperkukuh hubungan jangka panjang bersama pelanggan berpandukan kepada asas penyampaian perkhidmatan yang bertemakan **Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi dan Personalised Learning sebagai Bidang Tumpuan (BT)** Perpustakaan UiTM didasari dan diselarikan dengan beberapa pelan dan amanat bagi memacu **#UCSCemerlang** seperti berikut:

- Amanat Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) sempena Majlis Landasan Hala Tuju KPT yang menekankan **peningkatan kualiti pendidikan tinggi**.
- Amanat Naib Canselor UiTM 2024 yang bertemakan ***Globally Respected***.
- Amanat Hala Tuju Perpustakaan UiTM 2024 yang mempunyai **enam matlamat berasaskan tema Pengiktirafan Global**
- Road Map UCS yang berpandukan Petunjuk Prestasi Perpustakaan UiTM 2024

#### **Pelaksanaan (Do)**

Perlaksanaan inisiatif tumpuan kepada pelanggan yang bertemakan **Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi dan Personalised Learning** bagi merealisasikan **#UCSCemerlang** melibatkan pendekatan menyeluruh merangkumi **peningkatan komunikasi, latihan staf barisan hadapan, penggunaan teknologi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, dan mekanisme maklum balas yang berkesan**. Pendekatan ini bukan sahaja meningkatkan kepuasan pelanggan, malah **memacu kesetiaan pelanggan, membina reputasi positif dan memberi kelebihan daya saing dalam pasaran**. Antara inisiatif pelaksanaan yang dilakukan adalah seperti berikut:

- Program Literasi Maklumat (Pendidikan Berkualiti)
- Program Pendidikan Pengguna (Pendidikan Berkualiti)
- Kelas Literasi Maklumat (*Personalized Learning*)
- Program Pembudayaan Ilmu (Iqra' Corner)
- Program Khidmat Komuniti bersama Pelajar Sekolah Negeri Selangor (Speed Reading, Literasi Maklumat - Kolaborasi)
- Meet & Greet bersama Ketua Program Pengajian

#### **Pemantauan (Check)**

Pemantauan perkhidmatan kepada pelanggan dibuat berterusan bagi memastikan ke arah **Penyampaian Perkhidmatan #UCSCemerlang** secara berkala iaitu secara harian/mingguan/bulanan dan tahunan menggunakan beberapa kaedah / platform yang bersesuaian bagi memastikan **Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi dan Personalised Learning** dapat direalisasikan melalui:

- Kajian Kepuasan Pelanggan
- Archive Management System (AMS)
- Online Finding Archive (OFA)
- Executive Information System (EIS)
- Reference Desk Management System (RDMS)
- Chat with Librarian (Live Chat)
- Aduan Korporat

#### **Penambahbaikan (Action) : Tindakan Penambahbaikan**

PTARUCS mengenal pasti peluang penambahbaikan secara berterusan melalui strategi tumpuan kepada pelanggan bukan hanya aspek perkhidmatan, tetapi melalui **budaya kerja yang perlu diterapkan di semua peringkat organisasi**. Penambahbaikan pemantauan

penyampaian perkhidmatan di PTARUCS adalah penting untuk memastikan **keberkesanan perkhidmatan, kepuasan pengguna, dan peningkatan kualiti secara berterusan ke arah #UCSCemerlang.**

Pemantauan secara berkala dilakukan oleh pihak pengurusan PTARUCS melalui **Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD)**. Pemantauan dibuat berdasarkan **paparan dashboard analitik yang disediakan oleh pihak PTAR induk Shah Alam bagi menjejak prestasi perkhidmatan yang disediakan.** Selain itu, pemantauan turut dibuat berdasarkan **maklumbalas atau aduan korporat yang diberikan oleh pelanggan dan tindakan pembetulan secara sistematik telah diambil bagi setiap isu / aduan pelanggan.**

Bagi meningkatkan mutu kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan, pengurusan PTARUCS tidak melepaskan peluang dalam menyertai acara dalam mengenalpasti kompetensi staf melalui **inisiatif *talent pool* staf perpustakaan** yang disediakan oleh PTAR induk Shah Alam. Melalui projek ini, pengurusan PTARUCS secara tidak langsung dapat **mengenalpasti kompetensi setiap staf di PTARUCS agar dapat menyertai latihan yang berkaitan untuk peningkatan kompetensi bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan sentiasa berada di tahap yang memuaskan.**

### 3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Bidang tumpuan (BT) yang dipilih iaitu Penyampaian Perkhidmatan PTARUCS #UCSCemerlang berfokus kepada **dua kumpulan sasaran** iaitu **Pengguna Dalam dan Luaran** yang mana kedua-dua kategori pengguna ini mempunyai keperluan perkhidmatan yang berbeza (UCS\_Kriteria3\_3.2\_Bukti1). Kedua-dua kumpulan ini menjadi watak utama dalam memenuhi penyampaian perkhidmatan PTARUCS bagi mencapai matlamat Hala Tuju dan Pemetaan Perpustakaan UiTM 2024 (UCS\_Kriteria3\_3.2\_Bukti1).

Penyampaian perkhidmatan yang ditawarkan dan disampaikan adalah mengikut kepada keperluan pengguna perpustakaan. Keperluan pengguna perpustakaan adalah berfokus kepada **Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi Komuniti dan Personalised Learning** berdasarkan pecahan PI dan KPI (UCS\_Kriteria3\_3.2\_Bukti2) yang telah ditetapkan oleh PTAR Induk Shah Alam hasil daripada pembentangan matlamat Hala Tuju dan Pemetaan Perpustakaan UiTM 2024 ke arah **#UCSCemerlang**.

PTARUCS menawarkan perkhidmatan berdasarkan keperluan kumpulan sasaran. Perbezaan keperluan kumpulan sasaran menjadi keutamaan PTARUCS bagi memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan berada ditahap yang memuaskan. PTARUCS berfokuskan kepada **Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi Komuniti dan Personalised Learning**.

Bagi pelan **Pendidikan Berkualiti**, PTARUCS telah menjalankan inisiatif bagi memastikan **kelestarian pendidikan berkualiti dengan menyediakan akses kepada sumber rujukan yang sahih, terkini dan relevan kepada warga universiti**. Inisiatif utama yang dilaksanakan adalah **Program Literasi Maklumat, Niche Collection (Genome) serta bengkel pembudayaan ilmu** seperti Speed Reading dan penganjuran pengkatalogan bahan Resource Description and Access (RDA) (UCS\_Kriteria3\_3.2\_Bukti2). Dengan **perkongsian Literasi Maklumat dan Jom Celik Maklumat bersama pengguna perpustakaan sekaligus turut menyokong ke arah Personalised Learning #UCSCemerlang** dalam memberi pendedahan dan bimbingan pencarian maklumat yang tepat menggunakan kaedah yang bertepatan dengan sumber yang sahih.

PTARUCS turut **meluaskan hubungan dengan pihak komuniti luar dengan mengadakan program kolaborasi bersama beberapa buah sekolah di sekitar Kuala Selangor serta institusi luar negara** antaranya Program Speed Reading, Literasi Maklumat, sesi perkongsian ilmu. PTARUCS juga membuat kolaborasi bersama Perbadanan Perpustakaan Awam Kuala Selangor dan penduduk setempat (UCS\_Kriteria3\_3.2\_Bukti3). Selain itu, sesi **Libat Urus / Meet and Greet bersama Fakulti/Program dan Sesi Libat Urus Pengurusan Rekod dan Arkib** turut diadakan bagi mempromosikan perkhidmatan yang disediakan di PTARUCS kepada warga universiti disamping memperkukuhkan pengurusan rekod agar lebih efisien (UCS\_Kriteria3\_3.2\_Bukti3).

**Perkhidmatan perpustakaan yang berkualiti** adalah hasil daripada komitmen tinggi yang telah ditetapkan oleh Pengurusan PTARUCS **melalui pelaksanaan Piagam Pelanggan** (UCS\_Kriteria3\_3.2\_Bukti4). Piagam Pelanggan tersebut secara jelas menetapkan enam (6) bentuk komitmen terhadap kualiti perkhidmatan, merangkumi **Perkhidmatan Book Delivery, Pinjaman Bahan Antara Perpustakaan (Inter Library Loan), Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan, Permohonan Rujukan Bahan Arkib Universiti, Perkhidmatan Portal Perpustakaan Digital serta Perolehan Bahan Rujukan Universiti**.

Kecekapan pihak **pengurusan kanan PTARUCS dalam merangka pelan strategi serta melaksanakan inisiatif baharu** yang memberi tumpuan kepada keperluan pelanggan telah **dibuktikan melalui pencapaian tahap kepuasan pelanggan yang tinggi iaitu sebanyak 95.87%** pada tahun 2024 (UCS\_Kriteria3\_3.2\_Bukti4)

PTARUCS juga menekankan **suasana perpustakaan yang inklusif dan kondusif** kepada

para pengguna perpustakaan adalah bertujuan untuk **meningkatkan kadar kunjungan dan keselesaan pelanggan dari pelbagai latar belakang**. Antara kemudahan yang disediakan adalah seperti berikut (UCS\_Kriteria3\_3.2\_Bukti5):

- **Ruang pembelajaran fleksibel** (zon senyap, zon diskusi, ruangan individu)
- **Kemudahan OKU & mesra pengguna**

**Hebahan dan promosi dibuat melalui media sosial rasmi PTARUCS** seperti TikTok, Instagram, Facebook dan YouTube **bagi menarik serta mengekalkan pelanggan**. Program seperti Bicara Penulis turut **disiarkan secara langsung** untuk capaian pelanggan luar (UCS\_Kriteria3\_3.2\_Bukti5)

### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0063\\_T01\\_TB02\\_20251\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.2\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_T01\\_TB02\\_20252\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.2\\_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063\\_T01\\_TB02\\_20253\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.2\\_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063\\_T01\\_TB02\\_20254\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.2\\_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063\\_T01\\_TB02\\_20255\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.2\\_Bukti5.pdf](#)

### 3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

**Perluasan penyampaian perkhidmatan** oleh PTARUCS merujuk kepada **inisiatif dan usaha dalam memperluas akses, meningkatkan kualiti, serta memperkasakan peranan perpustakaan bagi memenuhi keperluan pengguna** yang semakin berkembang dalam menarik lebih ramai pengguna perpustakaan, memperluas kelompok pengguna sedia ada, dan meningkatkan penglibatan masyarakat dengan perpustakaan.

**Data pelanggan yang signifikan** memberi impak kepada PTAR. Data pelanggan yang dikumpul adalah meliputi **profil pelanggan, jumlah pinjaman kategori pelanggan, jumlah penggunaan rujukan pelanggan (elektronik & e-book) dan jumlah perkhidmatan digital pelanggan**. Data pelanggan juga boleh diperolehi melalui **penjanaan maklumat di Sistem MyKnowledge Management (MyKM)** yang telah dibangunkan oleh pihak PTAR induk Shah Alam yang telah **diintegrasikan dengan Sistem Pengurusan Maklumat Pelajar (SIMS) dan Sistem Pengurusan Staf (STARS)** yang memudahkan pengaksesan maklumat pelanggan secara langsung di peringkat perpustakaan cawangan. Data ini dikenal pasti melalui kaedah:

#### 1. Pengumpulan secara kajian demografi

Data pelanggan dikenal pasti melalui **analisis demografi kajian serta maklum balas yang diperoleh daripada kajian kepuasan pelanggan, penilaian kehadiran Kelas Kemahiran Maklumat (KKM), Program Speed Reading PTARUCS, dan juga sesi Libat Urus bersama Fakulti / Pusat Tanggung Jawab (PTJ)** (UCS\_Kriteria3\_3.3\_Bukti1).

#### 2. Library Chat

Data pelanggan dikenal pasti melalui **profil yang diisi oleh pelanggan dan diterima secara langsung menerusi perkhidmatan *Chat with Librarian***. Selain itu, maklum balas individu yang diterima secara fizikal, melalui telefon, dan emel turut **dikumpulkan dan direkodkan dalam sistem *Reference Desk Management System (RDMS)***.

#### 3. Media sosial

PTARUCS memilih untuk **mengumpul data dan maklumat pengguna melalui maklum balas terhadap perkhidmatan yang diterima di media sosial** sebagai salah satu cara untuk meningkatkan keterlibatan (*engagement*) bersama pelanggan.

**Penglibatan kumpulan sasar merupakan elemen penting dalam memastikan perancangan yang selaras dengan objektif penyampaian perkhidmatan PTARUCS ke arah #UCSCemerlang**. Usaha mengekalkan hubungan strategik dengan pelanggan dilaksanakan **melalui penganjuran sesi kunjungan hormat serta program sinergi melibatkan kerjasama, libat urus dan lawatan**. Inisiatif ini dijalankan oleh PTARUCS dengan mengadakan **sesi Meet & Greet bersama Ketua Program Pengajian** yang bertujuan menyampaikan maklumat berkaitan kepelbagaian perkhidmatan dalam menyokong ekosistem Pengajaran, Pembelajaran dan Penyelidikan (UCS\_Kriteria3\_3.3\_Bukti2)

Seksyen Pengurusan Arkib PTARUCS mempunyai **Sesi Libat Urus bersama Pusat Tanggungjawab (PTJ)** di Universiti Teknologi MARA Cawangan Selangor (UiTMUCS) bagi melihat rekod di PTJ bagi **memastikan ianya diuruskan dengan teratur dan sistematik** (UCS\_Kriteria3\_3.3\_Bukti2).

**Program Pendidikan Pengguna Perpustakaan** merupakan salah satu perkhidmatan utama yang ditawarkan oleh PTARUCS yang bertujuan **memperkukuh kompetensi pelajar dalam penguasaan kemahiran literasi maklumat, sekali gus memenuhi keperluan pembelajaran dan penyelidikan mereka di UiTM**. Komponen Program Pendidikan Pengguna adalah seperti **Orientasi Perpustakaan, Kelas Literasi Maklumat dan Lawatan Berpandu Perpustakaan** (UCS\_Kriteria3\_3.3\_Bukti3).

**Perkhidmatan Konsultasi dan Rujukan** disediakan kepada pelanggan perpustakaan secara fleksibel, sama ada secara bersemuka atau dalam talian melalui platform Live Chat.

Perkhidmatan ini bertujuan untuk **memberikan bantuan rujukan secara pantas dan berkesan bagi memenuhi keperluan maklumat pengguna** (UCS\_Kriteria3\_3.3\_Bukti4).

PTARUCS turut aktif dengan mengadakan **Program Khidmat Komuniti bersama pelajar sekolah di Negeri Selangor** sebagai satu inisiatif **pemindahan dan perkongsian ilmu kepada pelajar sekolah di sekitar Kuala Selangor**. Program ini merupakan sebahagian usaha PTAR ke arah **mempertingkatkan pembudayaan ilmu dalam kalangan pelajar sekolah dan komuniti setempat** antaranya adalah Program Speed Reading dan Literasi Maklumat (UCS\_Kriteria3\_3.3\_Bukti5).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_T01\\_TB03\\_20251\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.3\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_T01\\_TB03\\_20252\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.3\\_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063\\_T01\\_TB03\\_20253\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.3\\_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063\\_T01\\_TB03\\_20254\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.3\\_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063\\_T01\\_TB03\\_20255\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.3\\_Bukti5.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Pengurusan PTARUCS terus komited melaksanakan transformasi dalam penyampaian perkhidmatan bagi memastikan ia lebih cekap dan berkesan dalam memenuhi keperluan pelanggan. **Sistem pemantauan yang pelbagai, efektif dan sistematik** telah digunakan oleh PTARUCS dalam memastikan keberhasilan BT. Antara kaedah pemantauan dan platform utama yang diteliti adalah:

1. **Executive Information System (EIS)**: Digunakan untuk **menganalisis dan membandingkan prestasi perkhidmatan** berdasarkan indikator utama. Kajian semula merangkumi kebolehgunaan, ketepatan data dan integrasi laporan dengan sistem sedia ada (UCS\_Kriteria3\_3.4.1\_Bukti1).
2. **Kajian Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Survey)**: Penilaian tahunan dilakukan kepada pelanggan dalaman (pelajar, staf akademik dan pentadbiran) dan pelanggan luaran (alumni, industri, agensi kerajaan dan sekolah). Soalan disusun berdasarkan kategori perkhidmatan dan analisis trend dilakukan melalui arkib data tahunan (UCS\_Kriteria3\_3.4.1\_Bukti1).
3. **Aduan Korporat**: Semua maklum balas rasmi dari pelanggan **dikumpul dan dianalisis** dari segi jumlah, jenis isu, kadar penyelesaian dan masa respons. **Penganalisan** dilakukan **secara berkala** dengan penanda aras dalaman (UCS\_Kriteria3\_3.4.1\_Bukti2)
4. **Chat with Librarian**: Platform ini membolehkan **interaksi secara langsung** dan dalam masa nyata. Kajian semula menilai kadar kepuasan, keaktifan staf serta keberkesanan menyelesaikan pertanyaan dalam masa singkat (UCS\_Kriteria3\_3.4.1\_Bukti2)
5. **Reference Desk Management System**: **Data interaksi** pengguna dengan pustakawan **direkod secara sistematik**. Kajian semula meneliti keberkesanan masa tindak balas, kualiti jawapan, dan jenis pertanyaan yang berulang untuk tujuan pelatihan pustakawan (UCS\_Kriteria3\_3.4.1\_Bukti3).
6. **Meet and Greet bersama Fakulti & Kunjungan Hormat**: Kaedah luar rutin ini ditinjau keberkesanannya melalui kehadiran, kualiti perbincangan dan **hasil tindakan susulan** bersama Fakulti/ PTJ (UCS\_Kriteria3\_3.4.1\_Bukti3)
7. **Sesi Libat Urus Pengurusan Rekod dan Arkib**: Pemantauan dari segi **pengurusan rekod dan fail** di setiap PTJ yang terdapat di UCS bagi memperkukuhkan pengurusan rekod agar lebih efisien (UCS\_Kriteria3\_3.4.1\_Bukti4)

**Hasil pemantauan** yang diperoleh dari pelbagai saluran ini **disemak dan dianalisa secara berkala** dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman perpustakaan dan mesyuarat kualiti dan **penambahbaikan dilakukan** berasaskan data (evidence-based) (UCS\_Kriteria3\_3.4.1\_Bukti4).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0063\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20251\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.4.1\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20252\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.4.1\\_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20253\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.4.1\\_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20254\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.4.1\\_Bukti4.pdf](#)
- 5.

### 3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

**SWOT** merupakan alat yang digunakan oleh PTARUCS dalam **membuat perancangan strategik** bagi menilai faktor dalaman dan luaran yang mempengaruhi keberkesanan pelaksanaan (UCS\_Kriteria3\_3.4.2\_Bukti1).

#### **Kekuatan (Strengths):**

PTAR UCS memiliki staf berkemahiran tinggi, disokong oleh penggunaan media sosial yang efektif, pengurusan data sistematik melalui EIS, serta koleksi ilmiah yang pelbagai dan berkualiti.

#### **Kelemahan (Weaknesses):**

PTAR UCS berdepan kekurangan peralatan arkib, kemudahan OKU yang terhad, serta kos penyelenggaraan ICT yang tinggi.

#### **Peluang (Opportunities):**

PTAR UCS berpotensi memperluas kolaborasi dalam dan luar negara, meraih pengiktirafan antarabangsa, memanfaatkan perisian sumber terbuka, tersenarai dalam Web of Repositories, serta mengembangkan perkhidmatan web 24/7.

#### **Ancaman (Threats):**

PTAR UCS berdepan persaingan kerjaya dari sektor luar, keperluan kemahiran baharu akibat perubahan teknologi pesat, serta ancaman keselamatan siber terhadap sistem dan data.

Dalam memastikan keberhasilan BT, beberapa risiko telah dikenalpasti. **Tiga kategori risiko yang dikenalpasti oleh PTARUCS** iaitu:

- **Risiko Pengurusan Perpustakaan** : melibatkan Keselamatan Bangunan Perpustakaan/ Fasiliti Perpustakaan, Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan, Penerbitan perpustakaan, Pelupusan rekod penting Universiti dan Penyimpanan rekod penting Universiti.
- **Risiko Sumber Rujukan Universiti** : melibatkan sumber rujukan relevan dan terkini, kepakaran mengkatalog pelbagai jenis bahan dan tahap keselamatan bahan.
- **Risiko Perkhidmatan Perpustakaan** : melibatkan Pengurusan Perkhidmatan Rujukan, Proses Semakan dan validasi penerbitan UiTM, Kecurian bahan, Kemalangan dan kecederaan di perpustakaan, Muatnaik Bahan ke Repositori Institusi dan Perkhidmatan Laman Web.

Kesemua risiko yang dikenalpasti telah **didaftarkan dalam Daftar Risiko PTAR Puncak Alam** (UCS\_Kriteria3\_3.4.2\_Bukti2). Risiko-risiko ini akan **dinilai dan dianalisa secara terperinci** melalui Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman Perpustakaan. **Tindakan pencegahan dan penambahbaikan** terhadap semua risiko telah diambil dan direkodkan dalam daftar risiko. Antaranya **penubuhan Jawatankuasa Kecil Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (SOSCHO) PTAR KPA diwujudkan** sebagai salah satu usaha langkah pencegahan dan penambahbaikan kepada risiko yang ada (UCS\_Kriteria3\_3.4.2\_Bukti3).

PTARUCS komited memastikan setiap **maklum balas pelanggan direkod dan ditangani** secara telus melalui Sistem Aduan Korporat PUiTM yang dibangunkan oleh PTAR Induk Shah Alam dimana ianya boleh diakses oleh pengguna perpustakaan untuk **mengemukakan sebarang maklum balas** berkaitan perkhidmatan. Akses kepada sistem ini disediakan melalui platform MyKnowledge Management (UCS\_Kriteria3\_3.4.2\_Bukti4) dan Portal Perpustakaan (UCS\_Kriteria3\_3.4.2\_Bukti4)

**Pegawai yang dilantik** disetiap lokasi bertanggungjawab **memberi maklumbalas sebagai langkah proaktif** menjaga imej dan kualiti perkhidmatan PTARUCS (UCS\_Kriteria3\_3.4.2\_Bukti5).

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20251\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.4.2\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20252\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.4.2\\_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20253\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.4.2\\_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20254\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.4.2\\_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20255\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.4.2\\_Bukti5.pdf](#)

### 3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

**Bengkel Semakan Status Kemajuan Perancangan Strategik 2024** UiTM Cawangan Selangor telah berlangsung di UiTM Kampus Dungun pada 13 hingga 16 Oktober 2024 (UCS\_Kriteria3\_3.4.3\_Bukti1). Bengkel ini diadakan bagi **menilai pencapaian pelan strategik yang dirangka pada awal tahun, mengenal pasti kekangan dan cabaran yang dihadapi, serta merumuskan langkah penyelesaian yang efektif**. Tumpuan turut diberikan kepada perancangan **inisiatif penjanaaan yang lebih mampan bagi memastikan UiTMUCS kekal relevan** serta berperanan dalam menyokong pencapaian matlamat strategik UiTM 2025.

**Ketua Perpustakaan PTARUCS** selaku Pengerusi Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalam **bertanggungjawab menyalurkan maklumat** dari hasil Bengkel Perancangan Strategik tersebut dan memanggil semua pemilik risiko daripada setiap jabatan bagi **menilai semula tahap risiko yang dikenal pasti**. Pendekatan berteraskan prinsip "**Plan, Do, Check, and Act**" diterapkan bagi memastikan pelan pengurusan risiko kekal selaras dengan misi dan visi PTARUCS.

**Penilaian risiko** dibuat berdasarkan **kategori dan indeks kebarangkalian**, yang diklasifikasikan mengikut tahap ekstrem, tinggi, sederhana atau rendah. Setiap **cadangan tindakan yang dikemukakan turut dipantau** bagi memastikan pelaksanaannya dilaksanakan dengan berkesan. Melalui platform Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalam, **proses pencambahan fikiran, pemantauan dan kajian semula dilaksanakan** berasaskan komunikasi serta rundingan dua hala bagi memastikan pematuhan terhadap pelan pengurusan risiko dapat dicapai secara menyeluruh (UCS\_Kriteria3\_3.4.3\_Bukti2).

Selain itu, melalui sesi **Coffee Talk Ketua Perpustakaan bersama staf PTARUCS** (UCS\_Kriteria3\_3.4.3\_Bukti3) juga turut diadakan bagi **berkongsi pencapaian KPI/PI semasa** serta mendapatkan maklum balas dan cadangan penambahbaikan dengan lebih santai.

**Sesi Meet and Greet bersama fakulti** menjadi salah satu platform bagi **penilaian dan maklumbalas dari pihak fakulti** akan diambil serta **dinilai semula bagi proses penambahbaikan** (UCS\_Kriteria3\_3.4.3\_Bukti4).

Hasil daripada kajian semula, beberapa **tindakan penambahbaikan telah dikenal pasti** dan dilaksanakan untuk **meningkatkan lagi keberkesanan pendekatan tumpuan pelanggan**:

- **Penyeragaman dan Penambahbaikan Instrumen Kajian Kepuasan Pelanggan** agar lebih spesifik mengikut kategori pengguna (pelajar, staf, alumni, industri).
- **Pemantauan secara berkala di *Dashboard Executive Information System (EIS)*** menghasilkan laporan masa nyata dan integrasi dengan sistem pemantauan kualiti universiti.
- **Pemantauan Aduan Korporat** untuk penjejakan aduan secara langsung agar tindakan penyelesaian dan penambahbaikan dapat diambil dengan kadar segera.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20251\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.4.3\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20252\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.4.3\\_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20253\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.4.3\\_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20254\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.4.3\\_Bukti4.pdf](#)
- 5.

### 3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PTARUCS telah melaksanakan pelbagai bentuk integrasi bagi **memperkuh keberkesanan penyampaian perkhidmatan perpustakaan**. Inisiatif ini meliputi **pemantapan kerjasama antara jabatan, serta penyatuan proses kerja yang lebih sistematik dan efisien** dalam menggunakan sistem yang telah dibangunkan oleh PTAR Induk Shah Alam. Usaha ini bukan sahaja menyokong matlamat strategik PTARUCS, malah **memastikan keseragaman pelaksanaan di seluruh peringkat operasi**.

**Kepakaran yang dimiliki oleh PTARUCS** dalam melaksanakan program pembudayaan ilmu dan khidmat komuniti telah **diperluas serta diintegrasikan** ke semua lokasi perpustakaan di bawah UiTMUCS. Program yang dirancang turut **memberi penekanan kepada pelaksanaan di peringkat nasional dan antarabangsa** selaras dengan aspirasi universiti dalam memperkuh jaringan dan impak.

Bagi memastikan **kepakaran tersebut diiktiraf** secara rasmi, PTARUCS turut memberi penekanan kepada **pembangunan kompetensi staf melalui latihan yang bersesuaian**. Tiga orang staf telah mengikuti **Kursus Instructor Speed Reading sebagai usaha memperkuh kemahiran dalam bidang literasi maklumat**. Sepanjang kursus, peserta telah dinilai melalui sesi ceramah, latihan amali serta ujian bertulis, dan berjaya memperoleh pengiktirafan sebagai Instructor Speed Reading yang bertauliah (UCS\_Kriteria3\_3.5\_Bukti1).

Susulan daripada latihan tersebut, **PTAR UCS telah dijemput untuk mengendalikan Bengkel Speed Reading sempena Selangor International Book Fair (SIBF 2024)** yang telah diadakan di Setia Alam Convention Centre (UCS\_Kriteria3\_3.5\_Bukti1) dan turut menyertai **bengkel membaca pantas yang melibatkan penyertaan daripada beberapa buah sekolah di negeri Selangor** serta peserta dari pelbagai lapisan masyarakat. Program ini memperkenalkan teknik membaca pantas dan efisien, yang membantu meningkatkan kecekapan dan pemahaman dalam tempoh yang lebih singkat.

**Tahap pembudayaan yang tinggi** hasil daripada pengoperasian yang efisien telah menjadikan PTARUCS sebuah **perpustakaan yang menyerlah dan mudah dikenali**. Dari segi **ketampakan (visibility)**, PTARUCS sering menjadi **destinasi pilihan bagi lawatan penanda aras** oleh pelbagai agensi dan organisasi, sama ada **dari dalam mahupun luar negara** (UCS\_Kriteria3\_3.5\_Bukti2). Antara lawatan antarabangsa yang diterima termasuk delegasi dari beberapa negara di rantau Asia.

PTARUCS tidak terlepas peluang dalam menyertai **projek kecemerlangan operasi (Operational Excellence-OE)** dengan tajuk "**Pengurusan Percetakan Kulit Keras**" yang mendapat anugerah **EMAS** (UCS\_Kriteria3\_3.5\_Bukti3). Projek ini memberi tumpuan kepada **proses penyediaan kulit buku keras (hardcover)**, yang merangkumi langkah-langkah seperti penyediaan bahan kulit buku, pengeleman *strawboard* dan *hollow card* bersama bahan penutup (*cover material*), serta percetakan tajuk bahan pada kulit buku. Ini merupakan **projek inovasi PTARUCS kepada kumpulan sasar** terutama para pelajar dan PTJ yang ingin mencetak tugas yang diberikan sekaligus dapat membuat penjana pendapatan kepada PTARUCS.

Melalui **BT Penyampaian Perkhidmatan yang mampan ke arah #UCSCemerlang**, inisiatif yang menyokong **Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi Komuniti dan Pembelajaran Personal (Personalised Learning)** serta berimpak tinggi telah berjaya mempertingkatkan mutu perkhidmatan warga UCS. Pada masa yang sama, **jaringan kerjasama bersama komuniti turut memperkuh peranan UCS**, sekali gus menyerlahkan keupayaan institusi ini di peringkat antarabangsa.

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_T01\\_TB05\\_20251\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.5\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_T01\\_TB05\\_20252\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.5\\_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063\\_T01\\_TB05\\_20253\\_UCS\\_Kriteria3\\_3.5\\_Bukti3.pdf](#)
- 4.
- 5.

## **KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN**

### **4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Perancangan (Plan). Hala tuju strategik PTARUCS dirangka setiap tahun menerusi Bengkel Perancangan Strategik UCS yang dilaksanakan pada awal tahun. Setiap pencapaian diukur berdasarkan analisis terhadap Perancangan Strategik PTAR, Objektif Kualiti, Teras Perkhidmatan dan Piagam Pelanggan. PTAR UCS telah menetapkan tiga (3) fokus utama bidang tumpuan (BT) penyampaian perkhidmatan bagi memudahkan perancangan penggunaan instrumen pengukuran yang tepat dan sesuai. Tiga fokus utama BT adalah seperti berikut:

1. Pendidikan Berkualiti menerusi Pembudayaan Ilmu
2. Perluasan Kolaborasi dan Khidmat Komuniti di peringkat nasional dan global
3. Perluasan Capaian Perkhidmatan menerusi Personalised Learning

Fokus ini bertujuan memastikan perkhidmatan sentiasa relevan dengan keperluan semasa serta setaraf dengan standard perkhidmatan di peringkat global. Penekanan utama diberikan kepada pemerkasaan Prestasi Penyampaian Perkhidmatan dari peringkat perancangan agar penambahbaikan dapat dilaksanakan secara berstruktur dan berfokus ke arah GRU2025.

Pelaksanaan (Do). Pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan dilaksanakan secara berkala berdasarkan piawaian dan item pengukuran yang ditetapkan. Setiap data dan maklumat yang diperolehi dianalisis secara sistematik bagi memastikan perkhidmatan yang disampaikan sejajar dengan Perancangan Strategik. Penekanan diberikan kepada tiga (3) kriteria utama: Perancangan Strategik, Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan yang menyokong pencapaian prestasi penyampaian perkhidmatan. Pengurusan pengetahuan diaplikasikan secara menyeluruh untuk meningkatkan keberkesanan perkongsian maklumat, prestasi perkhidmatan serta penambahbaikan fasiliti dan akses maklumat pelanggan.

Pemantauan (Check). PTAR UCS sentiasa memantau pencapaian perkhidmatan berdasarkan analisis data yang diperolehi melalui sistem Executive Information System (EIS). PTAR UCS juga memantau tahap kepuasan pelanggan dan warga melalui Kajian Kepuasan Pelanggan, Reference Desk Management System (RDMS), Aduan Korporat serta Chat with Librarian. PTARUCS menggunakan Model PERMAI sebagai kaedah mengukur pencapaian. Setiap isu dan kekangan yang menjejaskan prestasi perkhidmatan dianalisis secara teliti bagi membolehkan tindakan penambahbaikan dilaksanakan segera. Laporan pencapaian dibentangkan dalam mesyuarat utama, antaranya Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD) PTARUCS dan Induk, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) serta Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif (JKEN) di peringkat kampus. Proses pemantauan ini memastikan perkhidmatan yang disampaikan tidak terjejas dan kekal konsisten dengan objektif yang ditetapkan.

Tindakan Penambahbaikan (Act). PTARUCS sentiasa memastikan proses penambahbaikan dilaksanakan secara berperingkat berdasarkan hasil analisis data. Data dikumpul, disimpan dan diurus mengikut prosedur yang ditetapkan serta mematuhi tahap keselamatan yang tinggi. Semua isu dan dapatan akan dibentangkan dalam Sesi Pembentangan Pencapaian Prestasi Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM & Strategi Pecutan mengikut suku tahun di peringkat PTAR Shah Alam bagi memastikan integriti dan etika pengurusan data terpelihara. Selain itu, PTAR UCS secara konsisten menyemak dan memantau pencapaian setiap komponen perkhidmatan melalui sistem EIS, dan laporan dibentangkan semula dalam mesyuarat pengurusan di peringkat Bahagian, Kampus dan Induk sebagai tindakan penambahbaikan. Tindakan susulan turut diambil bagi memastikan peningkatan berterusan dalam penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. PTARUCS juga sentiasa memantau

Penilaian Risiko melalui pembentangan dalam mesyuarat Jawatankuasa Penilik Risiko (JPR) Negeri yang diadakan diperingkat pengurusan UCS.

## 4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengukuran dan analisis merupakan instrumen utama dalam memastikan perkhidmatan yang diberikan bukan sahaja memenuhi jangkaan pelanggan, malah melebihi piawai yang ditetapkan. Perancangan dibuat secara sistematik dengan mengambil kira elemen penilaian, penambahbaikan dan inovasi yang berpaksikan dokumen strategik universiti. Sehubungan itu, UiTM Cawangan Selangor (UCS) telah menerbitkan Buku Road Map Perancangan Strategik UiTM Cawangan Selangor 2024 (UCS\_Kriteria4\_4.2\_Bukti 1) yang menjadi panduan dalam melaksanakan dan mengukur pencapaian strategik, selaras Model Strategik UCS 2021–2025. Melalui pendekatan berstruktur ini, organisasi bergerak ke arah kecemerlangan penyampaian perkhidmatan secara berterusan.

Bagi memastikan keberkesanan, pencapaian pelaksanaan inisiatif strategik PTARUCS dianalisis dan diukur sepanjang tahun. Ukuran pencapaian adalah berdasarkan Key Performance Indicator (KPI) dan Performance Indicator (PI) yang ditetapkan oleh universiti dengan tema ke arah Globally Respected University (GRU2025).

Pencapaian bidang tumpuan (BT) PTARUCS diukur berdasarkan keberkesanan program yang dilaksanakan di bawah tiga tema utama:

1. Pendidikan Berkualiti Menerusi Pembudayaan Ilmu – diukur melalui KPI 5 iaitu bilangan penyertaan program pembudayaan ilmu.
2. Perluasan Kolaborasi dan Khidmat Komuniti di Peringkat Nasional dan Global – diukur melalui KPI 1 (PI 8).
3. Perluasan Capaian Perkhidmatan Menerusi Personalised Learning – diukur melalui KPI 6 iaitu peratusan penggunaan Personalised Digital Library.

Selain itu, PTARUCS menggunakan Model PERMAI sebagai kaedah tambahan dalam menilai pencapaian perkhidmatan. Secara keseluruhan, PTARUCS telah menetapkan lima (5) KPI dan sepuluh (10) PI di bawah tanggungjawab pengurusan tahun 2024 (UCS\_Kriteria4\_4.2\_Bukti 2). KPI dan PI ini meliputi lima fungsi utama.

Ukuran pencapaian juga dinilai melalui Objektif Kualiti PTARUCS yang menekankan kualiti penyampaian perkhidmatan @UCSCemerlang. Objektif ini merangkumi dua teras utama: (i) bilangan pengunjung maya perpustakaan UCS (session) sebanyak 100,000 setahun yang telah mencapai 100%, dan (ii) bilangan pengunjung maya perpustakaan UCS (pageview) sebanyak 100,000 setahun yang telah mencapai 157.47% berbanding sasaran PTAR Induk (UCS\_Kriteria4\_4.2\_Bukti 3).

Di samping itu, PTARUCS berpegang kepada Piagam Pelanggan sebagai kayu ukur keberkesanan perkhidmatan. Komitmen ini ditunjukkan melalui enam teras utama, antaranya: permohonan Books Delivery Service dipenuhi dalam tempoh tiga (3) hari, pembekalan bahan Inter Library Loan (ILL) dalam tempoh dua minggu, maklum balas aduan pelanggan dalam tempoh satu hari bekerja, akses perkhidmatan rujukan digital 24/7, serta pemakluman status cadangan bahan baharu dalam tempoh tujuh hari bekerja. Pencapaian 100% ke atas Piagam Pelanggan 2024 membuktikan tahap kecekapan perkhidmatan (UCS\_Kriteria4\_4.2\_Bukti 4).

Bagi memastikan keseragaman, tindakan pengukuran KPI, PI, Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan dilaksanakan secara berkala dan bersepadu. Kaedah pengumpulan data dilaksanakan secara holistik, kreatif dan inovatif melalui sistem Executive Information System (EIS) yang digunakan di seluruh rangkaian PTAR (UCS\_Kriteria4\_4.2\_Bukti 5). Sistem ini membolehkan analisis data dilakukan secara menyeluruh dan berkesan, sekaligus memastikan pengurusan maklumat yang konsisten, telus dan berpandukan bukti.

Secara keseluruhan, PTARUCS menekankan pengukuran berasaskan KPI, PI, Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan sebagai instrumen utama dalam menilai pencapaian bidang tumpuan strategik. Pendekatan ini bukan sahaja memastikan kecemerlangan penyampaian

perkhidmatan, malah memperkukuh daya saing UCS ke arah universiti yang dihormati di peringkat global.

**SENARAI BUKTI:**

1. [K0063\\_A01\\_AB02\\_20251\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.2\\_Bukti 1.pdf](#)
2. [K0063\\_A01\\_AB02\\_20252\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.2\\_Bukti 2.pdf](#)
3. [K0063\\_A01\\_AB02\\_20253\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.2\\_Bukti 3.pdf](#)
4. [K0063\\_A01\\_AB02\\_20254\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.2\\_Bukti 4.pdf](#)
5. [K0063\\_A01\\_AB02\\_20255\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.2\\_Bukti 5.pdf](#)

### 4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PTARUCS melaksanakan proses pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan **secara berkala dan berstruktur**. Proses ini berpandukan piawaian serta item pengukuran yang telah digariskan dalam dokumen perancangan strategik tahunan. Data dan maklumat yang dikumpul dianalisis secara sistematik bagi memastikan perkhidmatan yang disampaikan adalah sejajar dengan objektif strategik UiTM. Kaedah pengumpulan data yang sistematik dan telus amat penting bagi memastikan data yang dilaporkan adalah tepat, sahih dan menepati objektif setiap program yang telah dijalankan.

**Penilaian kuantitatif** telah dibuat dengan melibatkan **analisis menyeluruh terhadap data Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Petunjuk Prestasi (PI)** yang telah ditetapkan dalam perancangan strategik. (**UCS\_Kriteria4\_4.3\_Bukti1**). Data ini dikumpul melalui sistem *Executive Information System (EIS)*. **Setiap KPI dan PI dipantau secara berkala, khususnya pada setiap bulan**, bagi menilai pencapaian terhadap sasaran strategik dari segi jumlah sebenar dan peratus pencapaian. Dapatan daripada analisa trend dan jurang pencapaian **dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (MPD)** sebagai asas kepada tindakan penambahbaikan. Selain itu, data tersebut turut **dibentangkan semasa Bengkel Semakan Status Kemajuan PSUCS 2024** untuk tujuan semakan semula, penilaian impak dan perancangan strategik seterusnya. Pendekatan ini membolehkan PTARUCS mengurus penyampaian perkhidmatan secara lebih sistematik, berkesan dan berorientasikan hasil.

Bagi menilai kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan pelanggan, penilaian dibuat berdasarkan data maklum balas pelanggan yang diperolehi daripada pelbagai sumber seperti Kajian Kepuasan Pelanggan, *Reference Desk Management System (RDMS)*, Aduan Korporat, dan *Chat with Librarian*. Kaedah **penilaian ini menggunakan pendekatan kualitatif**, iaitu **analisa terhadap maklum balas pengguna, aduan serta cadangan penambahbaikan yang diterima**. PTARUCS telah menjalankan Kajian Kepuasan Pelanggan bermula 11 November hingga 10 Disember 2024, bertujuan untuk mendapatkan **maklum balas terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan sepanjang tahun**. Hasil kajian ini dijadikan sebagai indikator utama dalam menilai tahap kualiti penyampaian perkhidmatan perpustakaan dari perspektif pengguna. (**UCS\_Kriteria4\_4.3\_Bukti2**)

Selain itu, **keberkesanan dan impak program turut dinilai** melalui data program dan aktiviti yang telah dijalankan. **Penilaian dibuat berdasarkan kehadiran peserta, maklum balas yang diterima serta impak keberhasilan program**. Data ini dikumpul pada akhir setiap program dan dianalisis untuk mengenal pasti kekuatan serta ruang penambahbaikan. Dapatan analisa dibentangkan dalam MPD untuk tindakan susulan. Sokongan komitmen yang tinggi daripada semua pihak serta promosi berterusan telah **mendorong peningkatan penglibatan** yang signifikan dalam program-program yang dianjurkan.

Disamping itu, **Sesi Meet and Greet bersama PTJ** juga menjadi salah satu platform bagi mengumpul data berkenaan prestasi perkhidmatan PTARUCS. Penilaian dan maklumbalas dari pihak PTJ akan diambil serta dinilai semula bagi proses penambahbaikan penyampaian perkhidmatan.

PTARUCS juga menitikberatkan prinsip penambahbaikan berterusan melalui pendekatan *feedback loop* yang aktif. Setiap dapatan daripada analisis kuantitatif dan kualitatif digunakan bukan sahaja untuk menilai prestasi semasa, tetapi juga untuk merancang strategi masa depan yang lebih mampan dan inklusif. Ini termasuk penyesuaian program, penambahbaikan sistem penyampaian maklumat, serta pembangunan kapasiti staf agar selari dengan keperluan semasa pengguna.

Secara keseluruhannya, pendekatan penilaian PTARUCS adalah menyeluruh, berasaskan data dan berpandukan strategi. Ia bukan sahaja memastikan keberkesanan penyampaian

perkhidmatan, malah memperkukuh budaya penambahbaikan berterusan dalam organisasi. Melalui pengurusan pengetahuan yang sistematik, PTARUCS terus komited dalam menyediakan perkhidmatan perpustakaan yang berkualiti, relevan dan berimpak tinggi kepada komuniti akademik.

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_A01\\_AB03\\_20251\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.3\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_A01\\_AB03\\_20252\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.3\\_Bukti2.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

**Kecemerlangan PTARUCS** diukur berdasarkan bidang tumpuan **Penyampaian Perkhidmatan@UCSCemerlang** melalui penyampaian perkhidmatan berimpak dan meluas sehingga ke kumpulan sasar komuniti luar. Pengukuran yang digunapakai untuk pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan ni melalui beberapa laporan di dalam mesyuarat yang diadakan.

Pemantauan kepada **Perancangan Strategik PTAR, Objektif Kualiti, Teras Perkhidmatan dan Piagam Pelanggan** selari dengan **PS UiTM2025, Model Strategik UCS 2021-2025** dan **Inisiatif Strategik UCS 2024** ini adalah di bawah bidang kuasa dan tanggungjawab sepenuhnya setiap pegawai yang berada di unit/seksyen yang telah dipertanggungjawabkan. Pelaporan pencapaian ini akan dibentangkan di dalam beberapa **Mesyuarat Pengurusan Dalam PTAR (JPD) (UCS\_Kriteria4\_4.4.1\_Bukti 1)** di pengerusikan oleh Ketua Perpustakaan Cawangan, **Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) UiTM Cawangan Selangor (UCS\_Kriteria4\_4.4.1\_Bukti 2)** dan **Pembentangan Pencapaian KPI/PI Perpustakaan UiTM (UCS\_Kriteria4\_4.4.1\_Bukti 3)** yang diadakan setiap sukuan tahunan. Laporan pencapaian ini boleh di lihat pada sistem yang dibangunkan oleh pihak Perpustakaan UiTM Shah Alam.

Laporan **PI** dan **KPI** diadakan setiap bulan melalui **Mesyuarat Pengurusan Dalam PTAR (JPD)**. Bagi membantu untuk meningkatkan **PI** dan **KPI** yang tidak mencapai peratusan, inisiatif tambah baik atau tindakan pecutan akan dilakukan bagi merealisasikan pencapaian peratusan **PI** dan **KPI** yang telah disasarkan.

Secara keseluruhan, pembentangan data dan maklumat di dalam mesyuarat ini bertujuan berkongsi pencapaian **Perancangan Strategik PTAR, Objektif Kualiti, Teras Perkhidmatan dan Piagam Pelanggan** dan selari dengan **PS UiTM2025, Model Strategik UCS 2021-2025** dan **Inisiatif Strategik UCS 2024** mengikut kepada peratusan untuk dilihat seiring kepada kehendak organisasi dalam meningkatkan serta menonjolkan ketampakan program yang dilaksanakan oleh perpustakaan UiTM. Sumber rujukan data yang dibentangkan di dalam **Mesyuarat Pengurusan Dalam PTAR (MPD)** oleh pegawai yang terlibat dalam pengurusan data bagi **KPI** dan **PI** diambil daripada **Executive Information System (EIS) (UCS\_Kriteria4\_4.4.1\_Bukti 4)**. Data yang dibentangkan ini turut boleh dilihat oleh seluruh warga perpustakaan untuk tindakan bersama dalam kebersamaan untuk meningkatkan kualiti dan penyampaian perkhidmatan kepada pengguna perpustakaan.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0063\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20251\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.4.1\\_Bukti 1.docx.pdf](#)
2. [K0063\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20252\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.4.1\\_Bukti 2.docx.pdf](#)
3. [K0063\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20253\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.4.1\\_Bukti 3.docx.pdf](#)
4. [K0063\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20254\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.4.1\\_Bukti 4.docx.pdf](#)

#### 4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PTARUCS sentiasa memperbaiki sistem pengurusan data agar pencapaian yang akan dilaporkan adalah tepat serta kebolehpercayaan adalah tinggi.

Mengenal pasti risiko kepada data dan maklumat untuk pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan adalah keperluan penting yang akan boleh menjejaskan kebolehpercayaan data serta memberi kesan kepada pencapaian yang telah disasarkan kepada **Perancangan Strategik PTAR, Objektif Kualiti, Teras Perkhidmatan dan Piagam Pelanggan** dan selari dengan **PS UiTM2025, Model Strategik UCS 2021-2025 dan Inisiatif Strategik UCS 2024**. Data yang dimuatnaik kedalam sistem akan disemak dan diteliti oleh Ketua Perpustakaan sebelum ianya disahkan.

Tempoh masa untuk pengisian data adalah selama 5 hari pada setiap awal bulan yang akan dimaklumkan oleh pihak PTAR Shah Alam melalui emel yang dihantar kepada pegawai yang bertanggungjawab (**UCS\_Kriteria4\_4.4.2\_Bukti 1**) melalui sistem data yang tidak lengkap dan tidak diisi secara tepat akan mengakibatkan penjumlahan keseluruhan pencapaian statistik yang disumbangkan berlaku kesilapan pada data yang akan dibentangkan di peringkat **Pengurusan Tertinggi Universiti**.

Oleh itu, semakan serta pembetulan data yang telah dihantar boleh dikembalikan semula untuk tujuan pembetulan melalui **Library Support System (LSS) (UCS\_Kriteria4\_4.4.2\_Bukti 2)** yang dibangunkan oleh PTAR UiTM Shah Alam. Pembetulan data yang telah dihantar perlu melalui tapisan permohonan untuk mengelakkan dari manipulasi data yang sebelum ini. Pegawai yang bertanggungjawab akan menyatakan sebab utama untuk permohonan perubahan.

Pihak PTARUCS sentiasa mengemaskini daftar risiko dengan membuat penilaian risiko secara berkala dan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko (JPR) Negeri UiTM Cawangan Selangor dan dikemaskini dalam sistem Pengurusan Risiko (e-RMS) universiti bagi memantau tahap risiko dan tindakan penambahbaikan secara berkala (**UCS\_Kriteria4\_4.4.2\_Bukti 3**).

Justeru itu, PTARUCS sentiasa komited untuk mengurangi serta menambah baik dalam pengurusan data yang dilaporkan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20251\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.4.2\\_Bukti 1.docx.pdf](#)
2. [K0063\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20252\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.4.2\\_Bukti 2.docx.pdf](#)
3. [K0063\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20253\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.4.2\\_Bukti 3.docx.pdf](#)

#### 4.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Tindakan penambahbaikan dan mengkaji semula kekurangan dalam pelaporan **Perancangan Strategik PTAR, Objektif Kualiti, Teras Perkhidmatan dan Piagam Pelanggan** dan selari dengan **PS UiTM2025, Model Strategik UCS 2021-2025** dan **Inisiatif Strategik UCS 2024** adalah perkara yang dititikberatkan oleh PTARUCS.

Usaha ini dilakukan secara berkala dan berterusan untuk mempertingkatkan kualiti data yang tersedia serta kebolehpercayaan maklumat yang boleh menjadi rujukan dalam pembentukan halatuju perpustakaan pada masa hadapan. Data dan sumber maklumat yang diragui kebolehpercayaan akan menjejaskan penghasilan perancangan strategik iaitu **PI** dan **KPI**.

Melalui **JPD, Sesi Libat Urus bersama PTAR Shah Alam, dan perbincangan bersama Ketua Bahagian** yang diadakan bagi meningkatkan kualiti. Antara inisiatif tambahan dilakukan adalah program kolaborasi bersama PTJ dalaman (**UCS\_Kriteria4\_4.4.3\_Bukti 1**), **Program Karnival Ilmu @PTARUCS (UCS\_Kriteria4\_4.4.3\_Bukti 2)** dan beberapa siri program menyantuni komuniti diluar terutama ke sekolah-sekolah berhampiran di sekitar Bandar Puncak Alam (**UCS\_Kriteria4\_4.4.3\_Bukti 3**).

Kesimpulannya, kajian semula dan tindakan penambahbaikan ini melibatkan pelbagai pihak dan inisiatif dari peringkat di kumpulan pelaksana, pengurusan PTAR cawangan dan juga ia turut dibincangkan bersama oleh Ketua-Ketua Perpustakaan Cawangan. Hasil dari perbincangan bersama ini, akan membentuk satu keputusan kolektif yang menonjolkan kebersamaan dalam menentukan hala tuju perpustakaan UiTM.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20251\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.4.3\\_Bukti 1.docx.pdf](#)
2. [K0063\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20252\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.4.3\\_Bukti 2.docx.pdf](#)
3. [K0063\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20253\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.4.3\\_Bukti 3.docx.pdf](#)

#### 4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PTARUCS telah mengamalkan pendekatan integrasi secara menyeluruh dengan menjadikan hasil penganalisaan data sebagai asas kepada pengurusan strategik dan penambahbaikan berterusan. Dapatan daripada analisa KPI dan PI dibentangkan secara konsisten dalam **Mesyuarat Pengurusan Dalaman PTAR UCS** serta **Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN)** sebanyak empat kali setahun. Pembentangan ini bukan sahaja berfungsi sebagai laporan prestasi, tetapi juga sebagai input utama dalam membuat keputusan strategik, merancang inisiatif baharu dan menyelaraskan hala tuju organisasi.

Sebagai sebahagian daripada pembudayaan ini, **latihan staf telah diselenggarakan secara langsung dengan dapatan analisa**. Bidang kompetensi yang dikenal pasti melalui analisa prestasi dan maklum balas pelanggan dijadikan asas kepada perancangan latihan tahunan. Ini memastikan setiap staf bukan sahaja memahami keperluan organisasi, tetapi turut dilengkapi dengan kemahiran yang relevan dan kepakaran tersebut diiktiraf secara rasmi, PTARUCS turut memberi penekanan kepada pembangunan kompetensi staf melalui latihan yang bersesuaian.

**Tiga orang staf telah mengikuti Kursus Instructor Speed Reading** sebagai usaha memperkukuh kemahiran dalam bidang literasi maklumat.

Susulan daripada latihan tersebut, PTARUCS telah dijemput untuk mengendalikan **Bengkel Speed Reading sempena Selangor International Book Fair (SIBF 2024)** yang telah diadakan di Setia Alam Convention Centre (**UCS\_Kriteria4\_4.5\_Bukti1**) dan turut menyertai bengkel membaca pantas yang melibatkan penyertaan daripada beberapa buah sekolah di negeri Selangor serta peserta dari pelbagai lapisan masyarakat.

PTAR UCS berjaya membudayakan inovasi dan penambahbaikan berterusan sebagai sebahagian daripada amalan kerja harian. Ini terbukti apabila PTARUCS telah mendapat **anugerah EMAS projek kecemerlangan operasi (Operational Excellence-OE)** dengan tajuk "Pengurusan Percetakan Kekulit Keras" (**UCS\_Kriteria4\_4.5\_Bukti2**)

Dalam aspek pengurusan aduan, PTARUCS mengambil pendekatan responsif dan berorientasikan pengguna. Semua aduan yang diterima melalui sistem aduan korporat dan media sosial akan diberikan maklum balas dalam tempoh satu hari bekerja. Langkah ini mencerminkan komitmen perpustakaan dalam menjamin kepuasan pelanggan serta memperbaiki mutu perkhidmatan secara berterusan. Data aduan turut dianalisis bagi mengenalpasti trend dan keperluan pengguna, seterusnya dijadikan asas kepada penambahbaikan sistem dan proses kerja.

Budaya integrasi data yang diamalkan secara konsisten telah memberikan impak positif kepada pencapaian PTARUCS. Penerapan budaya kerja berasaskan analisa data ini telah **meningkatkan ketampakan PTARUCS di peringkat nasional dan antarabangsa**. PTARUCS sering menjadi **destinasi lawatan oleh pelawat dari dalam dan luar negara** (**UCS\_Kriteria4\_4.5\_Bukti3**) termasuk **agensi kerajaan, institusi pendidikan, dan komuniti setempat** yang ingin menjadikan PTARUCS sebagai model pengurusan perpustakaan yang unggul. PTARUCS turut aktif dengan mengadakan **Program Khidmat Komuniti bersama pelajar sekolah di Negeri Selangor** (**UCS\_Kriteria4\_4.5\_Bukti4**) sebagai satu inisiatif pemindahan dan perkongsian ilmu kepada pelajar sekolah di sekitar Kuala Selangor. Program ini merupakan sebahagian usaha PTAR ke arah mempertingkatkan pembudayaan ilmu dalam kalangan pelajar sekolah dan komuniti setempat antaranya adalah Program Speed Reading dan Literasi Maklumat.

Secara keseluruhannya, PTARUCS telah membuktikan bahawa integrasi data, inovasi perkhidmatan, dan budaya kerja berterusan mampu memperkukuh peranan perpustakaan sebagai nadi sokongan akademik dan pusat kecemerlangan institusi.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_A01\\_AB05\\_20251\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.5\\_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063\\_A01\\_AB05\\_20252\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.5\\_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063\\_A01\\_AB05\\_20253\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.5\\_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063\\_A01\\_AB05\\_20254\\_UCS\\_Kriteria4\\_4.5\\_Bukti4.pdf](#)

## **KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA**

### **5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Kepentingan peranan Sumber Manusia (SM) yang kompeten tidak boleh dinafikan dan ianya juga merupakan tunjang utama dalam memrealisasikan Penyampaian Perkhidmatan (PP) Perpustakaan Tun Abdul Razak UCS (PTARUCS) yang meliputi kepada pelajar dan staf UCS agar selari dengan agenda negara dan memenuhi sasaran Pelan Tindakan Pengajian Tinggi Malaysia 2022-2025 dan Pelan Strategik UiTM 2020-2025. SM diurus menggunakan Model Perancangan SMUCS (PSM UCS) berfokus kepada **EMPAT komponen - GAIN, TRAIN, RETAIN dan RISK (GTRR)** seperti di Rajah 5.1.1. Model ini dibangunkan dengan merujuk kepada Pelan Strategik Pengurusan SMUiTM 2021- 2025 (PSPSM UiTM). (UCS\_Kriteria5\_5.1\_Bukti1\_Rajah\_5.1.2) dan hala tuju UCS.

**Gain** berfokuskan kepada pengoptimuman SM manakala **Train** tertumpu kepada meningkatkan kompetensi SM. **Retain** pula bertujuan mengekalkan staf berpotensi dan berprestasi tinggi. Dalam model di atas, **Risk**, berfokus kepada mengenalpasti risiko SM supaya aspek kesejahteraan, keselamatan pekerja dan kelancaran operasi SM terjamin.

Keseluruhan **jumlah staf di UCS** pada tahun 2024 adalah **4,647 orang**, manakala **jumlah staf pengurusan UCS adalah sebanyak 681** yang mengerakkan dan menyokong perkhidmatan perpustakaan UCS. Perincian profil SM UCS adalah seperti di Rajah 5.1.3 :

Dengan kekuatan SM ini dapat mengerakkan proses PP perpustakaan kepada pelajar dan staf sekaligus dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan perpustakaan UCS. Pelanggan PTARUCS terdiri daripada warga kampus, staf kolej pengajian/ fakulti/ pusat kecemerlangan seramai 4,647 orang dan para pelajar yang berjumlah 32,102 pelajar seperti di rajah 5.1.3. SM yang terlibat dalam bidang tumpuan ini bukan sahaja terdiri dari staf dari PTARUCS, malah merangkumi setiap 13 bahagian/unit di UCS (Rajah 5.1.4) menyumbang dan menyokong secara langsung dan tidak langsung dalam proses penyampaian perkhidmatan perpustakaan di UCS ke arah penerapan *Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi Komuniti dan Personalised Learning, #UCSCemerlang*

Empat komponen PSM UCS ataupun GTRR dirancang dengan teliti dengan mengambilkira kekuatan SM yang ada sebanyak 857 staf disusun bagi mengurus, menyokong dan membantu proses penyampaian perkhidmatan perpustakaan kepada pelanggan dan pihak berkepentingan di UCS. Model GTRR ini membantu memperkasakan SM yang kompeten melalui **konsep PDCA** yang diterjemahkan kembali melalui model GTRR ini seperti berikut ;

- i. **Perancangan (PLAN)** SM dioptimumkan dengan menggunakan EMPAT inisiatif dilaksanakan iaitu 1 staf-1 JD (Job Description), Upscale JD (naik taraf JD), Audit Perjawatan dan 2R (redeploy dan rightsizing). **Hasil GAIN terbukti apabila proses autonomi dilaksanakan TANPA penambahan staf.**
- ii. **Pelaksanaan (DO)** bertumpu kepada inisiatif **TRAIN yang mampu meningkatkan kompetensi SM** yang dibangunkan menerusi program latihan dan pembangunan kerjaya staf. Pemantauan jam latihan dibuat secara berkala seterusnya dilaporkan kepada PPSM UCS.
- iii. **Pemantauan (CHECK)** dengan **inisiatif RETAIN bertujuan mengekalkan staf berpotensi dan berprestasi tinggi.** Inisiatif RETAIN diambil untuk memberi pengalaman positif kepada staf dan menyerlahkan potensi staf menerusi sesi perkongsian, pelaksanaan pengurusan kejut dan tangkas, penghasilan inovasi, program libatsama dan pengiktirafan seperti **poster tahniah, meraikan penerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) dan Khidmat Setia.** Penilaian prestasi juga dibuat secara telus dan adil.
- iv. **Tindakan Penambahbaikan (ACT)** berfokus kepada mengenalpasti risiko SM supaya aspek kesejahteraan, keselamatan pekerja dan kelancaran operasi SM terjamin.

Langkah mitigasi diambil bukan sahaja berupaya mengawal risiko, malah menghasilkan penambahbaikan dan inovasi.

Konsep PDCA melalui model GTRR ini disusun selari dengan konsep ADLI (Rajah 5.1.7)

## 5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Dengan kekuatan SM di PTARUCS sebanyak 63 staf di Kampus Puncak Alam, Puncak Perdana, Sungai Buloh/Selayang dan Teluk Intan dan disokong oleh SM dari 13 bahagian/unit di UCS dapat memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan PTARUCS dalam membentuk *Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi Komuniti dan personalised Learning, #UCSCemerlang*.

Justeru, UCS menggunakan EMPAT komponen dalam Model PSM UCS 2021-2025 iaitu GTRR bagi memastikan kepakaran dan pengalaman SM di UCS dioptimumkan sepenuhnya. Faktor SM kompeten dan menghayati nilai ESI-iDART menjadi nilai tambah dan menyumbang kepada SM dalam menyediakan perkhidmatan perpustakaan yang *agile* dan memberi impak kepada pelanggan selaras dengan semangat MALAYSIA dan Nilai-Nilai Penjawat Awam yang ditekankan oleh Kerajaan seperti di Rajah\_5.2.1 (UCS\_Kriteria5\_5.2\_Bukti1)

Dalam menjadikan SM UCS kompeten dan terlatih, berikut adalah kaedah yang telah dilaksanakan.

**Komponen 1: GAIN** berfokuskan kepada inisiatif pengoptimuman SM dan dilaksanakan melalui EMPAT kaedah:

- i. 1 staf-1 JD (Job Description): Inisiatif dikuatkuasa melalui proses follow-up-follow-through dengan setiap PTJ bagi memastikan pengoptimuman dan kesesuaian tugas.
- ii. Upscale JD: Kesemua JD baharu melibatkan staf naik pangkat secara KUP, Flexi atau Naik Taraf (Skim SSPA) dilihat semula untuk tujuan perluasan skop
- iii. 2R (redeploy and rightsizing): Pengagihan semula, guna sama dan perluasan skop tugas berdasarkan keperluan semasa perjawatan.

**Komponen 2: TRAIN** bermatlamatkan peningkatan kompetensi staf melalui TIGA inisiatif:

- i. Latihan: Peluang staf menghadiri latihan bagi meningkatkan kompetensi atau membentangkan kertas kerja melalui program anjuran UCS, UiTM dan agensi luar.
- ii. Job Enrichment and Job Enlargement: Peningkatan produktiviti dan kepelbagaian pengalaman staf melalui pusingan kerja, perluasan skop tugas dan on-the-job-training untuk penghasilan kerja yang optimum.
- iii. Pembangunan Kerjaya: Meningkatkan kepakaran melalui pembelajaran berterusan dan pembangunan kerjaya menerusi pensijilan badan profesional, cuti belajar dan kursus kepimpinan.

Dengan SM kompeten yang terpilih diberi tanggungjawab untuk melaksanakan projek Petunjuk Prestas (PI) dan seterusnya mencapai sasaran PI yang telah diturunkan kepada PTARUCS seperti Jadual 5.2.2. Cabaran utama pengurusan projek adalah untuk mencapai semua matlamat projek yang diberikan dengan kekangan sedia ada dan kekuatan SM yang akan mengurus pelaksanaan ini. (UCS\_Kriteria5.2\_Bukti2)

Bagi melaksanakan pengoperasian SM yang berkesan, pihak UCS telah memastikan setiap had kuasa dan pembuatan keputusan yang melibatkan SM diputuskan menerusi Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), Jawatankuasa SMNegeri (JKSMN) dan Panel Pembangunan SM(PPSM) agar menepati perkara berikut : (UCS\_Kriteria5\_5.2\_Bukti 3)

- a) Keseragaman proses pembuatan keputusan bagi memenuhi konsep tadbir urus baik dan tadbir urus tangkas UiTM.
- b) Mematuhi ketetapan yang ditetapkan dalam peraturan terpakai
- c) Memenuhi had kuasa yang ditetapkan oleh UiTM induk serta mengelakkan proses penurunan kuasa yang terlalu banyak.

maian dibawan jawatankuasa dibawan PTARUCS yang meipatkan SM juga teian menyediakan secara tersusun maklumat Talent Pool PTARUCS seperti di Jadual 5.2.4. Staf PTARUCS yang tersenarai dalam kategori Talent Pool PTAR telah dilatih untuk menjadi pakar rujuk bagi bidang-bidang kategori yang telah ditetapkan seperti Jadual 5.2.4. SM PTARUCS ini yang telah diberi latihan akan membuat sesi perkongsian, latihan, aktiviti dan khidmat nasihat kepada kelompok sasaran samada warga UCS atau komuniti luar.  
(UCS\_Kriteria5\_5.2\_Bukti4)

**SENARAI BUKTI:**

1. [K0063\\_S01\\_SB02\\_20251\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.1\\_Bukti\\_1.pdf](#)
2. [K0063\\_S01\\_SB02\\_20252\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.2\\_Bukti\\_1.pdf](#)
3. [K0063\\_S01\\_SB02\\_20253\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.2\\_Bukti\\_2.pdf](#)
4. [K0063\\_S01\\_SB02\\_20254\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.2\\_Bukti\\_3.pdf](#)
5. [K0063\\_S01\\_SB02\\_20255\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.2\\_Bukti\\_4.pdf](#)

### 5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Komponen 3 PSM UCS: RETAIN dilaksanakan sebagai strategi pengurusan UCS mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman SM seperti berikut:

- i. **Perkongsian Kepakaran:** Menyokong staf UCS mengadakan perkongsian kepakaran masing-masing di peringkat UCS, UiTM atau agensi luar. Perkongsian kepakaran ini dilaksanakan dalam pelbagai kategori termasuk sebagai pakar rujuk, penceramah, fasilitator, penulis, dan lain-lain peranan di pelbagai peringkat.
- ii. Penekanan kepada staf menjalani latihan yang sewajarnya untuk meningkatkan kompetensi dan membantu staf menyesuaikan diri menjalankan proses kerja berdasarkan perluasan skop yang diberi. Pendekatan yang diambil adalah melalui **On-The Job Training (OJT)** dan **lawatan penanda aras**. *On-The Job Training (OJT)* membolehkan staf merasai pengalaman mengendalikan proses kerja autonomi daripada staf berpengalaman di jabatan berkaitan.
- iii. Penyertaan SM UCS mengikut latihan dan kompetensi fungsi generik dan umum ditekankan bagi menepati sasaran keperluan jam latihan yang ditetapkan oleh UiTM seperti dipetakan melalui Jadual\_5.3.1\_(UCS\_Kriteria5\_5.3\_Bukti1)

Bagi memastikan tahap kompetensi staf dalam memenuhi keperluan jam latihan yang diperlukan, pemantauan latihan dan hebahan peringatan keperluan jam latihan dibuat oleh BPSM UCS kepada warga UCS sebanyak tiga(3) kali setahun. Ianya memberi impak positif apabila dapat dibuktikan dengan peratusan staf yang memenuhi keperluan latihan pada setiap tahun adalah tinggi melebihi 97%. Ini dapat dirujuk pada Jadual 5.3.2. (UCS\_Kriteria5\_5.3\_Bukti2)

Malah melalui PI dibawah Peneraju Pendaftar iaitu PI0086 : Number of activity related to ESI-iDART, UCS telah memperkasakan SM UCS menerusi project ESI-iDART@UCS dan Bual Bicara Pentadbir seperti berikut: [Jadual 5\_3\_3\_(UCS\_Kriteria5\_5.3\_Bukti3)

#### ESI-iDART@UCS

- i. Menyebarluas penganjuran program berkaitan ESI-iDART di kalangan warga
- ii. Meningkatkan jumlah penganjuran program ESI-iDART di UCS

#### a) UPSKILL@UCS

Program Upskill@UCS adalah salah satu usaha yang dilaksanakan oleh UCS untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi warga UCS melalui perkongsian pengalaman dan kepakaran bidang Pemenang Anugerah Cemerlang UCS 2023 (Jadual\_5.3.4)

#### b) Bicara Pentadbir UCS

- i. Menyerlah ketampakan kepakaran pentadbir di UCS.
- ii. Penganjuran sesi perkongsian ilmu peringkat UCS mengikut kepakaran masing-masing.
- iii. Melaksanakan sesi perkongsian ilmu secara bersiri.(Jadual\_5.3.5)

#### c) Program Pengukuhan Kompetensi (Jadual\_5.3.6)

SM PTARUCS menawarkan Perkhidmatan Konsultasi dan Rujukan kepada pelanggan perpustakaan secara fleksibel sama ada secara bersemuka atau dalam talian melalui platform Live Chat. Perkhidmatan ini bertujuan memberikan khidmat rujukan yang cepat dan berkesan dalam memenuhi keperluan maklumat pengguna.(Jadual\_5.3.7) (UCS\_Kriteria5\_5.3\_Bukti4) Pada tahun 2024, sebanyak 935 khidmat rujukan dan konsultasi telah diberikan kepada pelanggan. (rujuk Jadual 5.3.7). Mengambil kira kepelbagaian SM di pelbagai jabatan, UCS telah menggunakan pelbagai pendekatan untuk melibatkan SM di semua peringkat bagi memastikan penyampaian perkhidmatan perpustakaan dilaksanakan secara berimpak, sistematik dan mengikut peraturan dan prosidur yang berkuatkuasa. Ini bagi memastikan

penglibatan semua staf dalam memberi memberi perkhidmatan termasuk sokongan/impak kepada bidang tumpuan yang dipilih. Setiap staf berpeluang untuk menyumbang kepakaran berdasarkan peluang dan penglibatan ke arah kemajuan universiti melalui perkongsian ilmu, amalan terbaik dan sebagainya. Senarai penglibatan SM di latih menerusi program dan latihan tahun 2024 seperti di Jadual\_5.3.2.

Kesemua latihan yang disenaraikan di Jadual 5.3.2 telah diluluskan oleh PPSM UCS bagi memastikan peningkatan kompetensi SM UCS termasuk SM PTARUCS dapat dipraktikan dan menjadi SM yang terlatih terutama dalam memastikan PP di UCS sentiasa cemerlang dan memenuhi kehendak pelanggan selaras dengan tag UCS iaitu #UCSCemerlang.  
(UCS\_Kriteria5\_5.3\_Bukti5)

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_S01\\_SB03\\_20251\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.3\\_Bukti 1.pdf](#)
2. [K0063\\_S01\\_SB03\\_20252\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.3\\_Bukti 2.pdf](#)
3. [K0063\\_S01\\_SB03\\_20253\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.3\\_Bukti 3.pdf](#)
4. [K0063\\_S01\\_SB03\\_20254\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.3\\_Bukti 4.pdf](#)
5. [K0063\\_S01\\_SB03\\_20255\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.3\\_Bukti 5.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Kajian Kepuasan Pelanggan telah dilaksanakan untuk mengukur kehendak dan ekspektasi pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh setiap PTJ di UCS termasuk PTAR, disamping untuk mendapatkan maklumbalas dan cadangan dari pelanggan. Tahap kepuasan pelanggan UCS diukur melalui aspek perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan. Dapatan tahap kepuasan pelanggan keseluruhan bagi tahun 2024 adalah 95% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan seperti di rajah 5.4.1.1. (UCS\_Kriteria5\_5.4.1\_Bukti 1)

Secara keseluruhannya, ianya jelas dilihat bagi tahun 2024 kajian ini menunjukkan wajaran 95% responden yang berasa “Memuaskan/Amat Memuaskan” manakala sebanyak 5% responden berpendapat tahap perkhidmatan masih “Tidak Memuaskan/Amat Tidak Memuaskan”. **Tren skor bagi Kajian Kepuasan Pelanggan menunjukkan peningkatan (Amat memuaskan/Memuaskan) dari 90% ke 95% dari tahun 2022 ke 2024.** Hal ini membuktikan bahawa UCS sentiasa dan mampu menambah baik perkhidmatan ke arah kecemerlangan bagi memenuhi keperluan dan ekspektasi pelanggan. (Rujuk Jadual\_5.4.1.2)\_(UCS\_Kriteria5\_5.4.1\_Bukti2)

Manakala bagi Kajian Kepuasan Pelanggan semua PTJ di UCS menunjukkan tahap kepuasan pelanggan adalah melebihi 85% (Amat memuaskan / Memuaskan) bagi tahun 2024. Ianya jelas menunjukkan bahawa tahap perkhidmatan yang disediakan oleh UCS adalah baik dan memberangsangkan. Oleh itu, semua PTJ perlu mengekalkan dan mempertingkatkan kualiti perkhidmatan ke tahap yang lebih cemerlang di masa akan datang demi warga UCS. Manakala, berdasarkan maklumbalas dan komen yang diberikan oleh warga UCS, pihak PTJ yang terlibat telah mengenalpasti punca dan isu serta telah menghasilkan cadangan penambahbaikan bagi meningkatkan kecemerlangan kualiti perkhidmatan. (Rajah 5.4.1.3)

Manakala berbanding tahun sebelumnya, UCS telah menerima dan menyelesaikan lebih banyak aduan dan maklum balas pada tahun 2024. Kesemua aduan dan maklum balas telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan, dan di bawah menunjukkan perbandingan untuk 2023 dan 2024. (rujuk Rajah 5.4.1.4)

Manakala kategori e-aduan UiTM , 45 aduan yang telah diterima melalui sistem e-aduan UiTM sepanjang tahun 2024 berkaitan UiTM Cawangan Selangor. Kesemua aduan yang diterima telah diambil tindakan dan diberikan maklum balas, serta direkodkan sebagai selesai dalam tempoh yang telah ditetapkan, seperti yang dinyatakan di dalam piagam pelanggan. (Rajah 5.4.1.5) Dan bagi tahun 2024 tiada e-aduan yang diterima berkaitan PP PTARUCS.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0063\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20251\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.4.1\\_Bukti\\_1.pdf](#)
2. [K0063\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20252\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.4.1\\_Bukti\\_2.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

## 5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Bagi tahun 2024 terdapat 10 risiko telah didaftarkan sebagai Daftar Risiko UCS yang telah diperaku oleh Jawatankuasa Pemilik Risiko (JPR) Peringkat UCS yang telah bermesyuarat sebanyak tiga (3) kali pada tahun 2024 (13.3.2024, 10.07.2024 dan 2.12.2024). Dengan adanya Daftar Risiko ini, UCS dapat melakukan pemantauan dan menjangkakan langkah awal yg perlu diambil apabila sesuatu krisis berlaku. Pelan mitigasi yg disediakan telah membantu pihak UCS untuk mengambil tindakan segera dengan lebih sistematik dan teratur.

Jawatankuasa Pemilik Risiko Peringkat UCS juga berperanan dalam membantu dengan mengenal pasti *areas of risk identification* dan *assessment and analysis of risk*. Daftar Risiko UCS sentiasa dikemaskini secara berkala melalui Sistem eRMS setelah diperaku dalam mesyuarat JPR peringkat UCS. (Rujuk Jadual\_5.4.2.1)

Bagi memastikan keberangkalian risiko UCS yang didaftarkan tidak mengganggu pengoperasian PP kepada pelanggannya, langkah kawalan dan mitigasi telah dirangka dan dibentangkan secara berkala di mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko UCS bagi tujuan pemantauan dan tindakan kawalan samada jangka pendek atau jangka panjang seperti di Jadual\_5.4.2.1\_(UCS\_Kriteria5\_5.4.2\_Bukti 1)

Malah di peringkat dalaman PTARUCS sendiri, SM PTAR juga telah mengenalpasti risiko-risiko dalam kawalan PTARUCS seperti Jadual\_5.4.2.2. Dalam pelaksanaan Tindakan Pengurusan Risiko, PTAR mengimplementasikan strategi dan mengenalpasti jenis-jenis risiko yang boleh menjejaskan PP. Jenis Risiko antara yang dikenalpasti: (UCS\_Kriteria5\_5.4.2\_Bukti 2)

### i. Risiko Fizikal

- Kebakaran, banjir, kerosakan bangunan atau kemudahan.
- Kecurian atau vandalisme terhadap bahan perpustakaan.

### ii. Risiko Teknologi

- Serangan siber terhadap sistem katalog atau pangkalan data.
- Kegagalan sistem automasi atau gangguan capaian internet.

### iii. Risiko Operasi

- Kekurangan staf terlatih atau pertukaran staf secara mendadak.
- Kesilapan dalam pengkatalogan atau pengurusan koleksi.

### iv. Risiko Keselamatan Pengguna

- Kemalangan dalam premis perpustakaan.

### v. Risiko Reputasi

- Aduan pengguna terhadap layanan staf atau ketidakcukupan bahan rujukan

PTARUCS melaksanakan Strategi Pengurusan Risiko melalui pendekatan berikut:

### i. Penilaian Risiko Berkala

- Audit dalaman terhadap sistem dan kemudahan fizikal.
- Penilaian impak dan keberangkalian risiko.

### ii. Latihan dan Kesedaran

- Bengkel keselamatan dan latihan pengurusan risiko untuk staf.
- Kempen kesedaran keselamatan untuk pengguna.

### iii. Pelan Kontigensi

- Pelan Pemulihan Bencana (*Disaster Recovery Plan*) untuk sistem digital.

- Prosedur ekakuasi dan tindakan kecemasan

iv. Kerjasama Strategik

- Hubungan dengan Bahagian Keselamatan UCS dan PTJ lain samada dalam kampus ataupun luar kampus

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20251\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.4.2\\_Bukti\\_1.pdf](#)
2. [K0063\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20252\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.4.2\\_Bukti\\_2.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

### 5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

**Audit Dalam UCS** telah dilaksanakan di beberapa bahagian termasuk di PTAR pada 29.10.2024–12.11.2024. Objektif pelaksanaan audit dalam adalah untuk menilai samada PTJ yang diaudit melaksanakan dan mengekalkan sistem pengurusan kualiti di dalam proses kerja masing-masing mengikut dasar, pekeliling dan peraturan yang telah ditetapkan.

Hasil penemuan Audit Dalam UCS (Rajah\_5.4.3.1) mendapati ada keperluan untuk membuat tindakan mitigasi terhadap beberapa proses kerja yang memerlukan perhatian selanjutnya untuk tujuan penambahbaikan. (UCS\_Kriteria5\_5.4.3\_Bukti1)

Hasil dapatan Audit Dalam dan maklumbalas pelanggan, **beberapa tindakan penambahbaikan** telah diambil oleh SM UCS bagi **memastikan persekitaran kerja adalah selesa dan kondusif** untuk mencapai PP yang cemerlang. Antaranya ialah :

i. **Kemudahan OKU** telah dipertingkatkan di PTARUCS. Antaranya ialah 1 unit petak tempat meletak kenderaan OKU, 3 unit tandas OKU, laluan berkerusi roda, 3 buah kerusi roda yang turut disediakan untuk memudahkan pergerakan dan lif mesra OKU yang memberi banyak keselesaan kepada golongan OKU bagi Mendapatkan perkhidmatan di PTARUCS. SM UCS juga turut menyediakan keperluan kenderaan bagi pelajar OKU yang ingin mendapatkan perkhidmatan di PTARUCS. (UCS\_Kriteria5\_5.4.3\_Bukti 2)

ii. **Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA)** amat dititikberatkan di PTARUCS. Pembentangan perancangan dan pelaksanaan aktiviti EKSA telah dilaksanakan dalam Mesyuarat Pengurusan Dalaman PTAR UCS Bil.9/2024 bagi membolehkan semua pihak menyokong dan menerapkan amalan EKSA di tempat kerja. Persekitaran kerja yang kemas, teratur dan kondusif menjadi amalan utama di UCS terutama sekali di PTAR. (UCS\_Kriteria5\_5.4.3\_Bukti3)

iii. **Penyediaan Kemudahan Kenderaan** bagi memudahkan pelajar mendapatkan perkhidmatan di PTARUCS juga turut disediakan oleh Pengurusan UCS melalui **Sistem MV@UCS** dan boleh diakses melalui <https://sites.google.com/uitm.edu.my/mvucs/utama> yang merupakan maklumat sehenti bagi pengoperasian Unit Kenderaan di UCS. Selain itu, kemudahan bas turut disediakan oleh pihak RapidKL bagi memudahkan pergerakan pelajar untuk mendapatkan perkhidmatan di PTARUCS. (UCS\_Kriteria5\_5.4.3\_Bukti4)

iv. Program Karnival Ilmu PTAR telah diadakan pada 13–14.11.2024 yang diadakan bertujuan mempertingkatkan keterlihatan PTARUCS sebagai penyedia perkhidmatan maklumat yang menyeluruh kepada warga UiTM khususnya dan komuniti luar amnya. (UCS\_Kriteria5\_5.4.3\_Bukti5)

v. **Program Riadah sambil berukhwah** yang dijalankan bagi memantapkan aspek sinergi dalam organisasi selaras model #UCSCEMERLANG dan Nilai ESI. Program yang dilaksanakan dapat menggalakkan gaya hidup aktif, sihat dan meningkatkan motivasi serta kepuasan kerja dan dalam masa yang sama merapatkan hubungan dikalangan staf. (UCS\_Kriteria5\_5.4.3\_Bukti5).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20251\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.4.3\\_Bukti 1.pdf](#)
2. [K0063\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20252\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.4.3\\_Bukti 2.pdf](#)
3. [K0063\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20253\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.4.3\\_Bukti 3.pdf](#)
4. [K0063\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20254\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.4.3\\_Bukti 4.pdf](#)
5. [K0063\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20255\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.4.3\\_Bukti 5.pdf](#)

## 5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

**Pengurusan SM** telah memainkan peranan yang penting dalam memberi perkhidmatan yang cemerlang melalui **kerjasama yang kukuh dengan pihak luar, badan professional, pihak korporat, komuniti dan masyarakat sekitar** dan seterusnya berjaya menghasilkan inovasi yang dapat melancarkan proses PP PTARUCS. Pengurusan UCS sentiasa **cakna dan menghargai SM** yang terlibat melalui beberapa **pengiktirafan** yang diberikan kepada SM UCS. (Rujuk Jadual 5.5.1 - Program Integrasi PTARUCS)

Terdapat **EMPAT peringkat** tahap pembudayaan keberkesanan tindakan penambahbaikan integrasi yang dibuat dalam PP yang melibatkan beberapa aspek yang dapat mendukung kecemerlangan UCS dengan penghargaan/pengiktirafan kepada SM seperti tersebut:  
(UCS\_Kriteria5\_5.5\_Bukti 1)

### 1. Integrasi Pembelajaran

- Tujuh(7) SM UCS telah dilantik sebagai koordinator Sistem Penerbitan Universiti (PRIME) bagi membuat semakan data penerbitan di seluruh UCS.
- SM PTARUCS terus komited dalam melaksanakan program pembudayaan ilmu kepada warga UCS yang melibatkan inisiatif dan aktiviti seperti di Jadual 5.5.1.

### 2. Integrasi dengan Komuniti

- Inisiatif pemindahan dan perkongsian ilmu oleh SM PTARUCS kepada komuniti sekitar seperti di Jadual 5.5.1. Literasi maklumat ini dapat memberi pendedahan dan membuka ruang kepada SM PTARUCS terhadap jaringan komuniti setempat.

### 3. Integrasi Kesejahteraan Sosial dan Emosional

- UCS telah menganjurkan Majlis Anugerah Perkhidmatan Cemerlang UCS Tahun 2024 pada 7.11.2024 bagi meraikan SM UCS dan jabatan UCS yang cemerlang. PTARUCS telah diraikan menerusi Anugerah Jabatan Cemerlang dan Anugerah Pengurusan Rekod Terbaik serta tempat ketiga bagi Anugerah Zon EKSA Cemerlang.
- Dalam mewujudkan keseronokan bekerja di PTARUCS, beberapa program telah dilaksanakan pada tahun 2024 di PTARUCS (Jadual 5.5.1)
- UCS juga sentiasa menjaga kebajikan dan memastikan tahap kesihatan SM UCS diberi sentiasa perhatian dan cakna terutama melibatkan perbelanjaan berkaitan kos rawatan staf.(Jadual 5.5.2 : Trend perbelanjaan perubatan bagi tahun 2023 dan 2024)  
(UCS\_Kriteria5\_5.5\_Bukti 2)
- Bagi memastikan SM UCS dapat melaksanakan proses PP dengan lebih berkesan, keperluan perbelanjaan Kerja Lebih masa (KLM) yang memerlukan SM bertugas diluar waktu pejabat sentiaa diberi perhatian. (Rujuk Jadual\_5.5.3)\_UCS\_Kriteria5\_5.5\_Bukti 2)

### 4. Integrasi Teknologi

- PTARUCS telah menggunakan secara maksimum aplikasi yang telah dibangunkan samada oleh PTAR Shah Alam atau dalaman UCS sendiri. (Rujuk Jadual 5.5.1 dan 5.5.4)(UCS\_Kriteria5\_5.5\_Bukti 1) (UCS\_Kriteria5\_5.5\_Bukti 3)

## SENARAI BUKTI :

1. [K0063\\_S01\\_SB05\\_20251\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.5\\_Bukti 1.pdf](#)
2. [K0063\\_S01\\_SB05\\_20252\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.5\\_Bukti 2.pdf](#)
3. [K0063\\_S01\\_SB05\\_20253\\_UCS\\_Kriteria5\\_5.5\\_Bukti 3.pdf](#)
- 4.
- 5.

## **KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI**

### **6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

PTARUCS melaksanakan **operasinya** berlandaskan Model Strategik UiTM Cawangan Selangor, dengan memberi penekanan khusus kepada **Teras 4: Kecemerlangan Perkhidmatan**. Teras ini memfokuskan kepada usaha mempertingkatkan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan perpustakaan secara menyeluruh.

Sepanjang 2024, pelaksanaan **operasi** dan perkhidmatan di PTAR digerakkan menerusi pendekatan kitaran **PDCA (Plan, Do, Check, Act)**. Dalam masa yang sama, aspek pengurusan **Risk\_Management** turut diberi keutamaan bagi memastikan setiap proses yang dilaksanakan adalah selari dengan halatuju strategik UCS serta perancangan strategik Perpustakaan UiTM secara keseluruhan.

Pelaksanaan kaedah **PDCA (Plan-Do-Check-Act)** digerakkan melalui empat tunjang utama iaitu **People, Process, Resources dan Technology**. Pendekatan ini menjadi asas kepada pelaksanaan penambahbaikan secara berterusan yang menyasarkan pencapaian hasil yang lebih strategik dan memberi impak tinggi kepada institusi.

Usaha penambahbaikan ini dilaksanakan merentas enam lokasi **PTARUCS** (Puncak Alam, Kompleks Alam Bina dan Seni Reka, Puncak Perdana, Sungai Buloh, Selayang dan Teluk Intan) di seluruh negeri Selangor, dengan fokus kepada:

1. Mempertingkatkan kecekapan dan mutu penyampaian perkhidmatan;
2. Meningkatkan tahap kepuasan pengguna perpustakaan;
3. Menepati keperluan serta jangkaan pihak berkepentingan.

Pendekatan ini bukan sahaja memastikan sistem perpustakaan sentiasa berkembang selari dengan perubahan semasa, malah memperkukuh kedudukan PTARUCS sebagai pusat sokongan ilmu yang responsif, inovatif dan berkualiti tinggi.

Dalam pendekatan **Plan**, pelaksanaan penambahbaikan berterusan memberi tumpuan kepada penerapan nilai **Excellent, Synergy, Integrity (ESI)** serta prinsip **i-DART (Ilmu, Disiplin, Amanah, Rajin, Tanggungjawab)**. Fokus utama merangkumi kolaborasi strategik dengan rakan kerjasama dalam dan luar negara, pemantapan sumber rujukan universiti yang berimpak tinggi, serta pelaksanaan transformasi digital yang selari dengan keperluan semasa.

Bagi pendekatan **Do**, penambahbaikan dilaksanakan melalui penetapan **peta hala tuju (road map)** PTARUCS, pelaksanaan perancangan strategik Perpustakaan UiTM, pengintegrasian sistem perpustakaan, pengurusan sumber rujukan akademik yang berkualiti, serta penggunaan teknologi terkini yang bersifat mesra pengguna dan interaktif.

Sementara itu, dalam pendekatan **Check**, proses penambahbaikan dinilai dan dipantau secara sistematik menerusi pelbagai **jawatankuasa** yang berfungsi di peringkat **Eksekutif, Operasi dan Feeder**. Pemantauan ini dijalankan melalui beberapa mesyuarat utama seperti:

1. Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN)
2. Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD)
3. Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP)
4. Mesyuarat Jawatankuasa Pemilikan Risiko UCS
5. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
6. Jawatankuasa Perolehan Bahan Rujukan Universiti (JPBRU)

Selain itu, **medium lain** yang digunakan untuk melaksanakan aktiviti pemantauan adalah seperti berikut :

1. Kajian Kepuasan Pelanggan
2. AMS

3.017

4. Executive Information System (EIS)
5. Reference Desk Management System (RDMS)
6. Chat with Librarian (Live Chat)
7. Aduan Korporat

Melalui struktur pemantauan ini, PTARUCS memastikan setiap inisiatif **penambahbaikan** mencapai matlamat strategik yang ditetapkan secara berkesan dan berterusan.

Di bawah pendekatan **Action**, penambahbaikan berterusan merangkumi pelaksanaan pemantauan berkala terhadap pengurusan data dan statistik PTARUCS, pelaksanaan projek khas Rektor serta inisiatif perpustakaan yang strategik. Selain itu, turut dilaksanakan ialah semakan semula tindakan kawalan risiko, pelaksanaan perbelanjaan secara berhemah, penjimatan kos operasi, serta penggunaan peralatan dan perkakasan ICT yang menyokong kepada keberkesanan perkhidmatan perpustakaan digital.

Keseluruhannya, operasi penyampaian perkhidmatan perpustakaan dijalankan melalui proses **penambahbaikan berterusan** yang menyeluruh dan sistematik, mengambil kira keperluan pelanggan dan pihak berkepentingan. Penekanan terhadap aspek pengurusan risiko sentiasa menjadi keutamaan dalam memastikan penyampaian perkhidmatan perpustakaan yang berkualiti, berimpak tinggi, dan relevan kepada warga universiti dan komuniti, samada di peringkat nasional mahupun antarabangsa.

## 6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

**Operasi Utama** Perkhidmatan Perpustakaan Tun Abdul Razak UiTM Cawangan Selangor (PTARUCS) menjelaskan **proses-proses utama** yang menyokong kepada pelaksanaan objektif dan inisiatif perancangan strategik PTARUCS yang menyokong pembelajaran dan pengajaran di universiti (UCS\_Kriteria6\_6.2\_Bukti1).

Bagi menentukan dan melaksanakan operasi Bidang Tumpuan (BT) yang dikenalpasti, iaitu *Penyampaian Perkhidmatan PTARUCS*, PTARUCS memberi tumpuan kepada dua kumpulan sasaran utama: **Pengguna Dalaman** dan **Pengguna Luaran**. Kedua-dua kumpulan ini mempunyai keperluan perkhidmatan yang berbeza, justeru memainkan peranan penting dalam memastikan keberkesanan penyampaian perkhidmatan PTARUCS selaras dengan Hala Tuju dan Pemetaan Perpustakaan UiTM 2024 (UCS\_Kriteria6\_6.2\_Bukti1).

Pelaksanaan operasi penyampaian perkhidmatan dirangka berdasarkan Pemetaan Road Map PTARUCS 2024 dan keperluan pengguna perpustakaan, dengan tumpuan kepada tiga teras utama:

1. **Pendidikan Berkualiti**,
2. **Kolaborasi Komuniti**, dan
3. **Pembelajaran Peribadi (Personalised Learning)**.

Ketiga-tiga elemen ini digariskan dalam **PI dan KPI** oleh PTAR Shah Alam berlandaskan objektif strategik Hala Tuju dan Pemetaan Perpustakaan UiTM 2024 (UCS\_Kriteria6\_6.2\_Bukti1).

PTARUCS menyesuaikan operasi penyampaian perkhidmatannya mengikut keperluan kumpulan sasaran. Perbezaan keperluan ini diutamakan bagi memastikan kualiti perkhidmatan sentiasa berada pada tahap yang optimum. Fokus utama PTARUCS kekal kepada **Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi Komuniti dan Personalised Learning**.

### **Pendidikan Berkualiti**

Sebagai sebahagian daripada inisiatif memastikan kelestarian pendidikan berkualiti, PTARUCS menyediakan akses kepada sumber rujukan yang sahih, terkini dan relevan untuk komuniti universiti. Antara inisiatif utama ialah:

- **Program Literasi Maklumat**
- **Koleksi Niche (Genome)**
- **Program pembudayaan ilmu**

**Program Literasi Maklumat** serta *Jom Celik Maklumat* turut menyokong pendekatan **Personalised Learning**, memberi bimbingan kepada pengguna dalam pencarian maklumat secara berkesan dan beretika menggunakan sumber yang sahih disamping program *Speed Reading* dan sesi pengkatalogan bahan menggunakan *Resource Description and Access (RDA)* (UCS\_Kriteria6\_6.2\_Bukti2).

### **Kolaborasi Komuniti**

PTARUCS juga memperluas jaringan kolaborasi dengan komuniti luar melalui pelbagai program seperti:

- *Speed Reading* dan Literasi Maklumat bersama sekolah-sekolah sekitar Kuala Selangor serta institusi luar negara
- Kolaborasi bersama **Perbadanan Perpustakaan Awam Kuala Selangor**
- Penglibatan bersama penduduk setempat

(UCS\_Kriteria6\_6.2\_Bukti3).

Di samping itu, sesi **Libat Urus / Meet and Greet** bersama fakulti/program serta sesi berkaitan **Pengurusan Rekod dan Arkib** turut dilaksanakan untuk memperkenalkan perkhidmatan

PTARUCS dan memperkukuh pengurusan maklumat dalaman (UCS\_Kriteria6\_6.2\_Bukti3).

### **Komitmen Terhadap Kualiti Perkhidmatan**

Kualiti perkhidmatan PTARUCS dipandu oleh komitmen yang digariskan dalam **Piagam Pelanggan**, merangkumi enam komponen utama:

1. Perkhidmatan *Book Delivery*
2. Pinjaman Bahan Antara Perpustakaan (*Inter Library Loan*)
3. Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan
4. Permohonan Rujukan Bahan Arkib Universiti
5. Perkhidmatan Portal Perpustakaan Digital
6. Perolehan Bahan Rujukan Universiti

(UCS\_Kriteria6\_6.2\_Bukti4).

### **Pencapaian dan Promosi**

Kecekapan pengurusan PTARUCS dalam merangka pelan strategik dan melaksanakan inisiatif berfokuskan pelanggan terbukti melalui **tahap kepuasan pelanggan yang tinggi sebanyak 95.87% pada tahun 2024** (UCS\_Kriteria6\_6.2\_Bukti5).

**Hebahan dan promosi** dilakukan secara aktif melalui platform media sosial rasmi PTARUCS seperti **TikTok, Instagram, Facebook** dan **YouTube**. Program seperti *Bicara Penulis* turut disiarkan secara langsung bagi menarik minat serta mengekalkan hubungan dengan pengguna dari dalam dan luar kampus (UCS\_Kriteria6\_6.2\_Bukti5).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0063\\_O01\\_OB02\\_20251\\_6.2 Bukti 1.pdf](#)
2. [K0063\\_O01\\_OB02\\_20252\\_6.2 Bukti 2.pdf](#)
3. [K0063\\_O01\\_OB02\\_20253\\_6.2 Bukti 3.pdf](#)
4. [K0063\\_O01\\_OB02\\_20254\\_6.2 Bukti 4.pdf](#)
5. [K0063\\_O01\\_OB02\\_20255\\_6.2 Bukti 5.pdf](#)

### 6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Model PDCA dilaksanakan secara sistematik dalam setiap **perluasan** proses utama operasi di PTARUCS untuk memastikan keberkesanan. Setiap operasi dijalankan selaras dengan pendekatan #UCSCemerlang, yang mengutamakan semangat **kerjasama** dan tanggungjawab bersama.

Penyampaian perkhidmatan PTARUCS diperluaskan melalui inisiatif yang bertujuan **memperbaiki akses, meningkatkan kualiti, serta memperkukuh peranan** perpustakaan dalam memenuhi keperluan pengguna yang berkembang. Ini bertujuan untuk menarik lebih ramai pengguna perpustakaan, memperluas kelompok pengguna sedia ada, dan meningkatkan **penglibatan masyarakat** dengan perpustakaan. Ini dizahirkan melalui perancangan dan pelaksanaan setiap program melalui kaedah mesyuarat yang berkesan (UCS\_Kriteria6\_6.3\_Bukti1).

**Data pelanggan** yang dikumpulkan oleh PTARUCS merangkumi **profil pelanggan, jumlah pinjaman, penggunaan rujukan elektronik dan e-book, serta perkhidmatan digital**. Data ini diperoleh melalui **Sistem MyKnowledge Management (MyKM)** yang **diintegrasikan** dengan Sistem Pengurusan Maklumat Pelajar (SIMS) dan Sistem Pengurusan Staf (STARS), memudahkan akses maklumat pelanggan di PTARUCS. Kaedah pengumpulan data termasuk sistem pengurusan pinjaman, platform sumber digital, dan survey kepuasan pelanggan (UCS\_Kriteria6\_6.3\_Bukti2).

#### **Pengumpulan Data Berdasarkan Kajian Demografi**

Data pelanggan dikenalpasti melalui **analisis demografi yang dilakukan dalam kajian serta maklum balas daripada kajian kepuasan pelanggan, penilaian kehadiran Kelas Kemahiran Maklumat (KKM), Program Speed Reading PTARUCS, dan sesi Libat Urus** bersama Fakulti/Pusat Tanggungjawab (PTJ) (UCS\_Kriteria6\_6.3\_Bukti2).

#### **Library Chat**

Data pelanggan dikenalpasti melalui **profil yang diisi oleh pengguna dalam perkhidmatan Chat with Librarian**. Selain itu, maklum balas yang diterima secara fizikal, telefon, dan emel juga dikumpulkan dan direkodkan dalam **sistem Reference Desk Management System (RDMS)** (UCS\_Kriteria6\_6.3\_Bukti2).

#### **Media Sosial**

PTARUCS turut **mengumpul** data dan maklumat daripada pengguna melalui **maklum balas** yang diterima di media sosial, sebagai sebahagian daripada usaha untuk meningkatkan **keterlibatan dan interaksi** dengan pelanggan (UCS\_Kriteria6\_6.3\_Bukti2).

#### **Penglibatan Kumpulan Sasaran**

- Penglibatan pelanggan merupakan elemen penting untuk memastikan **operasi perancangan** selaras dengan objektif penyampaian perkhidmatan PTARUCS ke arah #UCSCemerlang. Untuk mengekalkan **hubungan strategik** dengan pelanggan, PTARUCS **melaksanakan sesi kunjungan hormat, program sinergi, kerjasama, libat urus, dan jerayawara**. Inisiatif seperti **Meet & Greet** bersama Ketua Program Pengajian bertujuan menyampaikan maklumat mengenai perkhidmatan yang menyokong ekosistem Pengajaran, Pembelajaran, dan Penyelidikan serta pengurusan Arkib dan Rekod (UCS\_Kriteria6\_6.3\_Bukti3).

#### **Perluasan Program Pendidikan Pengguna Perpustakaan**

- Salah satu perkhidmatan utama PTARUCS adalah Program **Pendidikan Pengguna Perpustakaan**, yang bertujuan **memperkukuh kompetensi** pelajar dalam kemahiran literasi maklumat, serta memenuhi keperluan pembelajaran dan penyelidikan mereka. Program ini melibatkan Orientasi Perpustakaan, Kelas Literasi Maklumat, dan Lawatan

Berpandu Perpustakaan (UCS\_Kriteria6\_6.3\_Bukti3).

### **Perluasan Perkhidmatan Konsultasi dan Rujukan**

- **Perkhidmatan rujukan** yang fleksibel disediakan kepada pelanggan perpustakaan, sama ada secara bersemuka atau melalui platform **Live Chat**. Perkhidmatan ini bertujuan memberikan **bantuan rujukan** dengan cepat dan efektif untuk memenuhi keperluan maklumat pengguna (UCS\_Kriteria6\_6.3\_Bukti4).

### **Perluasan Program Khidmat Komuniti**

- PTARUCS turut aktif dalam menjalankan **Program Khidmat Komuniti** bersama **pelajar sekolah** di Negeri Selangor, khususnya di sekitar Kuala Selangor. Program ini merupakan usaha PTAR untuk meningkatkan **pembudayaan ilmu** dalam kalangan **pelajar sekolah** dan **komuniti** setempat. Antara program yang dijalankan termasuk Speed Reading dan Literasi Maklumat, yang disesuaikan dengan keperluan pelanggan (UCS\_Kriteria6\_6.3\_Bukti5).

### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_O01\\_OB03\\_20251\\_6.3 Bukti\\_1.pdf](#)
2. [K0063\\_O01\\_OB03\\_20252\\_6.3 Bukti\\_2.pdf](#)
3. [K0063\\_O01\\_OB03\\_20253\\_6.3 Bukti\\_3.pdf](#)
4. [K0063\\_O01\\_OB03\\_20254\\_6.3 Bukti\\_4.pdf](#)
5. [K0063\\_O01\\_OB03\\_20255\\_6.3 Bukti\\_5.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Perpustakaan Tun Abdul Razak, UiTM Cawangan Selangor (PTARUCS) memainkan peranan penting dalam **menyokong pengajaran, pembelajaran, dan penyelidikan** di universiti. Dengan kemajuan pesat teknologi maklumat, PTARUCS telah menetapkan sasaran strategik dan penanda aras prestasi (**KPI/PI**) bagi tahun 2024 untuk **memperkuh penyampaian perkhidmatan** (UCS\_Kriteria6\_6.4.1\_Bukti1).

#### **Pemantauan Prestasi**

Pemantauan prestasi dilaksanakan melalui **Executive Information System (EIS)**, yang membolehkan penilaian prestasi perkhidmatan secara atas talian. Selain itu, beberapa **mesyuarat utama** turut diadakan untuk membincangkan kemajuan dan pencapaian perkhidmatan, antaranya:

1. Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN)
2. Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD)
3. Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP)
4. Jawatankuasa Pemilikan Risiko UCS
5. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
6. Jawatankuasa Perolehan Bahan Rujukan Universiti (JPBRU)

Dalam setiap mesyuarat tersebut, laporan berkaitan **kemajuan dan pencapaian** perkhidmatan akan dikemukakan untuk dibincangkan bersama ahli jawatankuasa yang terdiri daripada pihak pengurusan UiTM Cawangan Selangor, pengurusan PTAR Utama serta pengurusan PTARUCS sendiri (UCS\_Kriteria6\_6.4.1\_Bukti2).

#### **Pendekatan MyKM dan Capaian Digital**

Sebagai tambahan, PTARUCS telah melaksanakan pendekatan My Knowledge Management (MyKM), yang membantu **meningkatkan capaian** dan penggunaan perkhidmatan digital. Keberkesanan MyKM dapat dilihat daripada peningkatan jumlah pageview terhadap sumber digital sepanjang tempoh pelaksanaan (UCS\_Kriteria6\_6.4.1\_Bukti3).

#### **Instrumen Pemantauan Perkhidmatan**

Pelbagai instrumen digunakan untuk menilai kualiti perkhidmatan PTARUCS:

1. **Kajian Kepuasan Pelanggan:** Penilaian tahunan yang melibatkan pelanggan dalaman dan luaran. Soalan dinilai mengikut kategori perkhidmatan dan analisis trend dilakukan secara berkala (UCS\_Kriteria6\_6.4.1\_Bukti4).
2. **Executive Information System (EIS):** Digunakan untuk menganalisis prestasi berdasarkan indikator utama dan menilai kebolehgunaan serta ketepatan data (UCS\_Kriteria6\_6.4.1\_Bukti4).
3. **Reference Desk Management System:** Merekod interaksi antara pustakawan dan pengguna untuk menilai masa tindak balas dan kualiti jawapan (UCS\_Kriteria6\_6.4.1\_Bukti4).
4. **Chat with Librarian:** Platform untuk interaksi langsung dengan pustakawan, menilai kepuasan pengguna dan kecekapan staf (UCS\_Kriteria6\_6.4.1\_Bukti5).
5. **Aduan Korporat:** Semua maklum balas dikumpulkan dan dianalisis untuk memastikan kadar penyelesaian dan respons yang efisien (UCS\_Kriteria6\_6.4.1\_Bukti5).
6. **Meet and Greet bersama Fakulti & Kunjungan Hormat:** Kaedah luar rutin ini ditinjau keberkesanannya melalui kehadiran, kualiti perbincangan dan hasil tindakan susulan bersama fakulti/agensi luar (UCS\_Kriteria6\_6.4.1\_Bukti5).

#### **Penambahbaikan Berasaskan Data**

1. Nasih **pemantauan** daripada perbagai saluran ini akan dianalisis dalam mesyuarat jawatankuasa perpustakaan dan menjadi asas kepada penambahbaikan berasaskan data (**evidence-based improvement**), bagi memastikan PTARUCS sentiasa responsif terhadap keperluan pengguna (UCS\_Kriteria6\_6.4.1\_Bukti2).

**SENARAI BUKTI:**

1. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20251\\_6.4.1 Bukti\\_1.pdf](#)
2. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20252\\_6.4.1 Bukti\\_2.pdf](#)
3. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20253\\_6.4.1 Bukti\\_3.pdf](#)
4. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20254\\_6.4.1 Bukti\\_4.pdf](#)
5. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20255\\_6.4.1 Bukti\\_5.pdf](#)

## 6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

**SWOT** Analisis merupakan salah satu **mekanisme** yang digunakan oleh PTARUCS dalam menentukan faktor dalaman dan luara yang menjadi kekuatan, kelemahan dan kaedah mencari peluang. Antara yang dikenalpasti :

### **Kekuatan (Strengths):**

PTARUCS memiliki staf yang berkemahiran tinggi, penggunaan media sosial yang berkesan, pengurusan data melalui sistem EIS yang sistematik, serta koleksi bahan ilmiah yang pelbagai dan berkualiti (UCS\_Kriteria6\_6.4.2\_Bukti1).

### **Kelemahan (Weaknesses):**

Terdapat beberapa kelemahan yang dikenal pasti, seperti kekurangan peralatan dan perisian untuk pengurusan arkib, kemudahan untuk OKU yang terhad, serta kos penyelenggaraan ICT yang tinggi (UCS\_Kriteria6\_6.4.2\_Bukti1).

### **Peluang (Opportunities):**

PTARUCS berpotensi memperluas jaringan kolaborasi, memperoleh pengiktirafan antarabangsa, penggunaan perisian sumber terbuka, penarafan Web of Repositories, dan sistem perkhidmatan 24/7 berasaskan web (UCS\_Kriteria6\_6.4.2\_Bukti1).

### **Ancaman (Threats):**

PTARUCS berhadapan dengan beberapa ancaman yang perlu diberi perhatian seperti persaingan kerjaya dari luar, keperluan kemahiran teknologi yang sentiasa berubah, serta ancaman keselamatan siber terhadap sistem dan data perpustakaan (UCS\_Kriteria6\_6.4.2\_Bukti1).

Bagi memastikan keperluan pelaksanaan **operasi proses utama**, PTARUCS memberikan komitmen yang tinggi dalam penyediaan pengurusan risiko bagi meminimalkan potensi risiko. Penubuhan Jawatankuasa Pemilik Risiko UCS telah dilaksanakan dan diterajui oleh Penyelaras Risiko dan dibantu oleh wakil daripada setiap bahagian di UCS.

Dalam memastikan keberhasilan, PTARUCS menjalankan operasi mengenalpasti **risiko**. Terdapat tiga **kategori risiko** yang dikenalpasti oleh PTARUCS iaitu risiko berkaitan Pengurusan Perpustakaan, Sumber Rujukan Universiti dan Perkhidmatan Perpustakaan.

### **Risiko Pengurusan Perpustakaan :**

- Melibatkan Keselamatan Bangunan Perpustakaan/ Fasiliti Perpustakaan, Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan, Penerbitan perpustakaan, Pelupusan rekod penting Universiti dan Penyimpanan rekod penting Universiti (UCS\_Kriteria6\_6.4.2\_Bukti2)

### **Risiko Sumber Rujukan Universiti :**

- Melibatkan sumber rujukan relevan dan terkini, kepakaran mengkatalog pelbagai jenis bahan dan tahap keselamatan bahan (UCS\_Kriteria6\_6.4.2\_Bukti3)

### **Risiko Perkhidmatan Perpustakaan :**

- Melibatkan Pengurusan Perkhidmatan Rujukan, Proses Semakan dan validasi penerbitan UiTM, Kecurian bahan, Kemalangan dan kecederaan di perpustakaan, Muatnaik Bahan ke Repositori Institusi dan Perkhidmatan Laman Web (UCS\_Kriteria6\_6.4.2\_Bukti4).

Kesemua risiko yang dikenalpasti telah didaftarkan dalam **Daftar Risiko** PTAR Puncak Alam. Risiko-risiko ini menjalani proses analisa dan penilaian melalui Mesyuarat Pengurusan Dalaman Perpustakaan. Tindakan pencegahan dan penambahbaikan terhadap semua risiko telah diambil dan direkodkan dalam daftar risiko. Antaranya penubuhan **Jawatankuasa Kecil Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (SOSCHO)** PTAR KPA diwujudkan sebagai salah satu usaha langkah pencegahan dan penambahbaikan kepada risiko yang ada (UCS\_Kriteria6\_6.4.2\_Bukti5).

PTARUCS komited memastikan setiap maklum balas pelanggan direkod dan ditangani secara telus melalui **Sistem Aduan Korporat PUiTM** yang dibangunkan oleh PTAR Induk Shah Alam dimana ianya boleh diakses oleh pengguna perpustakaan untuk mengemukakan sebarang maklum balas berkaitan perkhidmatan. Akses kepada sistem ini disediakan melalui platform MyKnowledge Management dan Portal Perpustakaan. Bagi memastikan keberkesanan pengurusan aduan, pegawai yang dilantik di setiap lokasi bertanggungjawab untuk mengambil tindakan dalam memberi **maklumbalas** terhadap aduan sebagai langkah proaktif dalam memelihara imej dan kualiti perkhidmatan PTARUCS ke arah #UCSCemerlang (UCS\_Kriteria6\_6.4.2\_Bukti5).

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20251\\_6.4.2 Bukti\\_1.pdf](#)
2. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20252\\_6.4.2 Bukti\\_2.pdf](#)
3. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20253\\_6.4.2 Bukti\\_3.pdf](#)
4. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20254\\_6.4.2 Bukti\\_4.pdf](#)
5. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20255\\_6.4.2 Bukti\\_5.pdf](#)

### 6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Dalam usaha **mempertingkatkan kualiti operasi** Perpustakaan Tun Abdul Razak, UiTM Cawangan Selangor (PTARUCS), beberapa **tindakan penambahbaikan** dilaksanakan merangkumi **perkhidmatan perpustakaan, pengurusan sumber rujukan universiti, serta pengurusan rekod dan arkib**. PTARUCS sentiasa mengumpul maklumat dan data berkaitan operasi dan proses utama untuk memastikan perkhidmatan yang diberikan berada pada tahap terbaik. **Pengukuran** seperti Laporan Pencapaian KPI/PI, Laporan Penganjuran Aktiviti/Program, Kajian Kepuasan Pelanggan, dan Teras Perkhidmatan UCS digunakan sebagai rujukan dalam proses penambahbaikan (UCS\_Kriteria6\_6.4.3\_Bukti1).

Proses **kajian semula operasi** dilakukan secara berkala melalui pembentangan, pelaporan mesyuarat, dan bengkel perkhidmatan perpustakaan (PS) yang diadakan setiap awal tahun. Pencapaian PS PTARUCS serta analisis operasi berkaitan dibentangkan, dan tindakan susulan diambil untuk operasi yang tidak mencapai sasaran. **Dapatan** kajian semula ini **dibincangkan** dalam mesyuarat peringkat bahagian, di mana Ketua Bahagian bertanggungjawab untuk mengambil tindakan penambahbaikan. Beberapa mesyuarat yang terlibat termasuk Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD), Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP), Jawatankuasa Pemilikan Risiko UCS, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), dan Jawatankuasa Perolehan Bahan Rujukan Universiti (JPBRU) (UCS\_Kriteria6\_6.4.3\_Bukti2).

PTARUCS juga memainkan peranan penting dalam menyokong **178 program pengajian** yang ditawarkan oleh UCS. Dalam usaha memastikan setiap program disokong dengan bahan rujukan yang mencukupi, analisis terhadap **perolehan bahan rujukan universiti** dilakukan. Berdasarkan analisis ini, satu inisiatif penambahbaikan dikenalpasti untuk meningkatkan kadar pemilikan bahan rujukan, termasuk dengan menganjurkan Program Meet and Greet bersama setiap fakulti dan kolej. Program ini bertujuan menggalakkan cadangan perolehan bahan perpustakaan secara aktif dan berfokus (UCS\_Kriteria6\_6.4.3\_Bukti3).

Selain itu, PTARUCS komited dalam meningkatkan **pengurusan rekod dan arkib** mengikut dasar, prosedur, dan standard yang ditetapkan oleh Arkib Negara. Untuk tujuan ini, Sesi Libat Urus (Rekod & Arkib) diadakan di PTJ, Fakulti, dan Kolej Pengajian di UCS. Program ini bertujuan memberi kesedaran mengenai kepentingan pengurusan rekod kepada warga universiti (UCS\_Kriteria6\_6.4.3\_Bukti3).

Pelbagai **latihan** dan kursus turut dianjurkan oleh PTARUCS untuk memastikan staf perpustakaan dan warga UCS sentiasa **mendapat latihan yang relevan dan berkesan**. Antara kursus yang telah dilaksanakan adalah Kursus Pengurusan Rekod dan beberapa siri Bicara Pakar dalam bidang berkaitan. Pencapaian latihan staf PTARUCS juga dipantau agar sentiasa mencapai keperluan selaras keperluan universiti (UCS\_Kriteria6\_6.4.3\_Bukti3).

Sebagai sebahagian daripada **penambahbaikan perkhidmatan**, PTARUCS juga **memperkasakan** program perpustakaan melalui pelbagai **program pembudayaan ilmu**. Program-program ini termasuk Kempen 1 Staf 1 Buku Sebulan, Karnival Ilmu, Program Literasi Maklumat, Program Mobile Library, dan Program Resensi Buku. Selain itu, PTARUCS juga melaksanakan Program Khidmat Komuniti dengan pelajar sekolah di Selangor, sebagai usaha untuk memindahkan ilmu kepada masyarakat luar, dengan 9 program dilaksanakan pada tahun 2024, melibatkan 386 peserta (UCS\_Kriteria6\_6.4.3\_Bukti4).

**Penambahbaikan proses kerja** juga diberi tumpuan, antaranya dalam proses pencetakan kekulit buku keras untuk sumber rujukan perpustakaan. Inisiatif ini telah mendapat Anugerah **EMAS** Projek Kecemerlangan Operasi pada tahun 2024, mencerminkan keberkesanan dan kejayaan penambahbaikan yang dilaksanakan (UCS\_Kriteria6\_6.4.3\_Bukti5).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20251\\_6.4.3 Bukti\\_1.pdf](#)
2. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20252\\_6.4.3 Bukti\\_2.pdf](#)
3. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20253\\_6.4.3 Bukti\\_3.pdf](#)
4. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20254\\_6.4.3 Bukti\\_4.pdf](#)
5. [K0063\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20255\\_6.4.3 Bukti\\_5.pdf](#)

## 6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PTARUCS telah menyertai **projek kecemerlangan operasi (Operational Excellence-OE)** yang diadakan tahun 2024 dengan tajuk “Pengurusan Percetakan Kekulit Keras”. Projek ini menegenahkan Proses menyediakan **kekulit buku keras (hardcover)** (UCS\_Kriteria6\_6.5\_Bukti1) yang merangkumi kerja penyediaan kekulit buku, melekatkan strawboard dan hollow card bersama kekulit (cover material) dan cetakan tajuk bahan pada kekulit buku dan telah mendapat anugerah **EMAS** (UCS\_Kriteria6\_6.5\_Bukti1).

**Kepakaran** yang dimiliki oleh PTARUCS dalam pelaksanaan **program-program pembudayaan ilmu dan khidmat komuniti** telah diperluas dan diintegrasikan melalui pelaksanaan di semua lokasi perpustakaan UCS. Program yang dilaksanakan juga menumpukan peringkat yang lebih tinggi seperti **Antarabangsa** dan dalam negara. Bagi memastikan kepakaran tersebut diiktiraf, PTARUCS turut memastikan staf yang terlibat mendapat **latihan** yang bersesuaian. Dua orang staf PTARUCS, iaitu **Puan Hani Liza Norfin dan Puan Nur Fatimah Muhamad**, telah menghadiri Kursus **Instructor Speed Reading** (UCS\_Kriteria6\_6.5\_Bukti2) sebagai usaha meningkatkan kemahiran dalam bidang literasi maklumat.

Hasilnya, Seramai 2 orang Pustakawan dari PTARUCS telah dijemput untuk mengendalikan Bengkel Speed Reading sempena **Selangor International Book Fair (SIBF 2024)** yang berlangsung di Setia Alam Convention Centre. Majlis Perasmian SIBF?2024 telah disempurnakan oleh **Duli Yang Maha Mulia Sultan Selangor, Sultan Sharafuddin Idris Shah Alhaj** (UCS\_Kriteria6\_6.5\_Bukti2).

Bengkel ini berjaya menarik penyertaan sebanyak **10 buah sekolah di negeri Selangor** termasuk peserta yang terdiri daripada pelbagai lapisan masyarakat, termasuk pelajar, pendidik dan pengunjung umum. Program ini bertujuan memperkenalkan teknik membaca pantas dan efisien yang dapat meningkatkan kecekapan membaca serta pemahaman teks dalam masa yang lebih singkat (UCS\_Kriteria6\_6.5\_Bukti2).

Dalam Aspek Pembudayaan ILMU, PTARUCS telah memperkasa pelaksanaan program yang menyemai **budaya membaca**, meningkatkan **literasi maklumat** dan menyokong **pembelajaran sepanjang hayat** warga kampus. Antara inisiatif utama di bawah BT ini termasuk Kempen 1 Staf 1 Buku Sebulan, Karnival Ilmu, Program Literasi Maklumat, Mobile Library, Program Resensi Buku, Speaker’s Corner, Iqra’ Corner, Program Speed Reading, Mini Pesta Buku, Meet & Greet bersama Penulis, serta Program Bicara (UCS\_Kriteria6\_6.5\_Bukti3).

Tahap pembudayaan hasil daripada pengoperasian yang efisien juga telah meletakkan PTARUCS sebagai sebuah perpustakaan yang **visible**. Dari aspek **visibility** PTARUCS sering menjadi tumpuan kepada siri-siri **lawatan** (UCS\_Kriteria6\_6.5\_Bukti4) dari agensi/organisasi luar termasuk **luar dan dalam negara**. Antara lawatan dari luar negara yang diterima adalah beberapa negara dari Negara Asia (UCS\_Kriteria6\_6.5\_Bukti4).

**Hasil operasi** PTARUCS yang dilaksanakan, Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) UiTM Cawangan Selangor sentiasa komited sebagai PTJ yang sentiasa ingin ke hadapan. Pada tahun 2024 PTARUCS sekali lagi tercalon pada **Majlis Anugerah Cemerlang UCS 2024** (UCS\_Kriteria6\_6.5\_Bukti5).bersempena sambutan Hari Kualiti Peringkat UiTM Cawangan Selangor (UCS). PTAR UCS telah berjaya memperolehi anugerah dan pengiktirafan dalam kategori yang dicalonkan. PTAR UCS telah dianugerahkan **Naib Johan** bagi **Anugerah Jabatan Cemerlang** dan **Anugerah Pengurusan Rekod Terbaik**. Manakala **Anugerah Zon EKSA Cemerlang**, PTAR UCS memperoleh tempat **ketiga** (UCS\_Kriteria6\_6.5\_Bukti5).

### SENARAI BUKTI :

1. [K0063\\_O01\\_OB05\\_20251\\_6.5 Bukti\\_1.pdf](#)
2. [K0063\\_O01\\_OB05\\_20252\\_6.5 Bukti\\_2.pdf](#)

3. [K0063\\_O01\\_OB05\\_20253\\_6.5 Bukti\\_3.pdf](#)
4. [K0063\\_O01\\_OB05\\_20254\\_6.5 Bukti\\_4.pdf](#)
5. [K0063\\_O01\\_OB05\\_20255\\_6.5 Bukti\\_5.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.1 HASIL UTAMA 1**

#### **HASIL UTAMA 1: KEBERHASILAN PERANCANGAN STRATEGIK**

Pada tahun 2024, PTAR UiTM Cawangan Selangor melaksanakan strategi berpaksikan **KPI, PI dan Roadmap di bawah Projek Khas Rektor**. Tiga inisiatif utama digerakkan bagi meningkatkan ketampakan, memperkukuh peranan dan meluaskan impak PTAR UCS sebagai rakan strategik ilmu yang menyokong warga kampus selari aspirasi #UCSCMERLANG.

##### **7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Bagi tahun 2024, Perpustakaan Tun Abdul Razak, UiTM Cawangan Selangor (PTAR UCS) telah melaksana pelbagai strategi dan inisiatif selaras dengan Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM dan hala tuju universiti "UiTM: Globally Renowned, Locally Rooted". Tumpuan diberikan kepada pencapaian **Key Performance Indicator (KPI), Performance Indicator (PI) dan pelaksanaan Roadmap PTAR UCS di bawah Projek Khas Rektor**.

**Sebanyak tiga (3) inisiatif utama** dalam bidang tumpuan Penyampaian perkhidmatan telah dilaksana bagi meningkatkan ketampakan universiti dan memperkukuh peranan perpustakaan dalam menyediakan kemudahan serta perkhidmatan yang berkualiti kepada warga kampus.

Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM Tahun 2024 mempunyai **5 KPI dan 9 PI** yang memfokuskan kepada bidang tumpuan yang dipilih iaitu Penyampaian Perkhidmatan. Semua KPI dan PI Perpustakaan UiTM telah dibuat pemetaan dengan Pelan Strategik UiTM 2025 bagi mencapai "UiTM: Globally Renowned, Locally Rooted" merangkumi perkhidmatan perpustakaan, sumber rujukan universiti, pengurusan perpustakaan, perkhidmatan arkib dan perpustakaan digital.

Terdapat 3 projek inisiatif tersebut dikategorikan kepada **Tren Pendidikan Berkualiti (Quality Education), Kecemerlangan Global (Global Excellence), Prestasi Berasaskan Nilai (Value-Driven Performance)**

Semua projek inisiatif perpustakaan dipantau melalui EISv3 (Executive Information System) sama ada secara harian, bulanan, sukuan dan tahunan. Semua data dan statistik perpustakaan boleh diakses oleh pengurusan perpustakaan dan staf di <https://eisv2.uitm.edu.my/eisv3/autoextract/report.php?r=0498>.

**Tahap** - Dari segi pencapaian perancangan strategik PTAR UCS, 4 dari 5 KPI dan 6 dari 9 PI telah berjaya mencapai sasaran malah ada yang melebihi sasaran yang ditetapkan.

**Tren** - Hasil pencapaian yang diperolehi bagi 3 projek inisiatif Perancangan Strategik bagi tumpuan penyampaian perkhidmatan didapati bahawa terdapat tren yang positif dan melebihi sasaran yang ditetapkan bagi tahun 2024. Tren bagi bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan terbahagi kepada **Tren Pengukuhan Pembangunan Koleksi Ke Arah Pendidikan Berkualiti, Tren Sinergi Strategik Perpustakaan** serta **Tren Penggunaan Perkhidmatan Digital perpustakaan**. Hasil daripada Perancangan Strategik yang dilaksanakan secara menyeluruh dan berfokus, PTAR UCS telah berjaya menggerakkan pelbagai inisiatif berkualiti yang menyumbang kepada pencapaian signifikan di peringkat institusi dan global.

**Perbandingan** – Perbandingan pencapaian antara perpustakaan cawangan UiTM serta Universiti awam lain turut dianalisa agar PTAR UCS sentiasa berdaya saing untuk memastikan peranan perpustakaan dilihat di peringkat nasional dan antarabangsa.

**Kepentingan** - Hasil KPI, PI dan inisiatif yang dilaksanakan, PTAR UCS berjaya memperoleh pelbagai pengiktirafan, termasuk **Anugerah Kecemerlangan peringkat UiTM Cawangan**

Selangor, di samping menyokong kedudukan Perpustakaan UiTM di tempat ke-10 dunia dan **pertama di Malaysia** bagi *Ranking Web of Repositories*. PTAR turut mendapat pengiktirafan antarabangsa melalui **Emerald High Usage Award 2024**, apabila berada di tempat kedua dunia.

Secara keseluruhan, strategi dan inisiatif yang dilaksanakan sepanjang tahun 2024 telah berjaya memperkukuh peranan PTAR UiTM Cawangan Selangor sebagai pemacu utama dalam menyokong kecemerlangan akademik, mempertingkatkan aktiviti penyelidikan, serta menyokong dan mengukuhkan reputasi UiTM di persada antarabangsa.

#### **7.1.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H1\\_K0063\\_HB02\\_20251\\_UCS\\_KRITERIA7\\_7.1.2.pdf](#)

#### **7.1.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H1\\_K0063\\_HB03\\_20252\\_UCS\\_KRITERIA7\\_7.1.3.pdf](#)

#### **7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI : [H1\\_K0063\\_HB04\\_20253\\_UCS\\_KRITERIA7\\_7.1.4.pdf](#)

#### **7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H1\\_K0063\\_HB05\\_20254\\_UCS\\_KRITERIA7\\_7.1.5.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.2 HASIL UTAMA 2**

Hasil 3 berpandukan Model Perancangan Strategik UCS 2021–2025 yang memetakan teras empat: **ExcellenceInServices** dalam merealisasikan kecekapan pengurusan sumber manusia dalam penyampaian perkhidmatan. Berfokuskan dua **Fokus Utama KPT** iaitu **Penyediaan Bakat Terbaik Negara dan Pelaksanaan Pendekatan Baharu Program Pindahan dan Perkongsian ilmu kearah Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi Komuniti dan Personalised Learning #UCSCemerlang**.

#### **7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

PTARUCS telah melaksanakan pelbagai inisiatif strategik berfokus kepada **pembangunan, kesejahteraan, dan penglibatan staf** sebagai aset utama organisasi. Usaha ini selaras dengan matlamat meningkatkan kecekapan perkhidmatan, inovasi kerja dan kepuasan pelanggan.

Tumpuan kepada sumber manusia sebagai aset utama dilaksanakan secara holistik bagi memastikan PTARUCS memberikan **impak positif dalam menyokong kecemerlangan penyampaian perkhidmatan dan transformasi perpustakaan**. Usaha ini selaras dengan aspirasi UCS untuk memastikan penyampaian perkhidmatan, pelaksanaan program dan aktiviti penyelidikan kekal relevan serta berimpak tinggi dalam mendukung objektif strategik universiti yang memberi tumpuan kepada tiga (3) fokus utama iaitu **1. Perkhidmatan Perpustakaan, 2. Pembangunan Bahan Perpustakaan dan 3. Pengurusan Perpustakaan dan Pengurusan Arkib**.

**Tahap** - Usaha berterusan pihak pengurusan dalam menyediakan dan menggalakkan staf menyertai latihan berterusan, kursus profesional, dan bengkel meningkatkan kemahiran teknikal, ICT, dan komunikasi terbukti telah meningkatkan kompetensi staf selain dapat **memperkuhkan budaya kerja profesional yang menekankan nilai integriti, budaya kerja berpasukan dan sikap proaktif** dalam memberi khidmat kepada pengguna melalui pendekatan mesra pelanggan dan responsif.

**Trend** - Hasil pencapaian sumber manusia dari tahun ke tahun pula, didapati terdapat tren yang positif dan melebihi sasaran yang ditetapkan. Tren yang digunakan bagi menganalisa sumber manusia yang efisien dan cekap adalah tren **Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Petunjuk Prestasi (PI) PTARUCS, Pencapaian Piagam Pelanggan, Pencapaian PI Khas Rektor, Pencapaian Roadmap PTARUCS dan Pencapaian Teras Perkhidmatan UCS** hasil daripada peningkatan produktiviti staf dan menyumbang kepada kecemerlangan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti yang dinilai dari **Kajian Kepuasan Hati Pelanggan**.

**Perbandingan** - Perbandingan antara kampus, organisasi dalam dan luar negara turut dianalisa dalam menjadikan PTARUCS sebagai PTJ yang terkenal pada aras tersendiri. Antara perbandingan tersebut, PTARUCS sentiasa menjadi **tumpuan lawatan akademik atau penandaarasan dari dalam dan luar negara, penempatan dan kunjungan pelajar latihan industri dari luar negara bagi menggunakan perkhidmatan dan kemudahan**. Selain itu PTARUCS dan turut diberikan pengiktirafan sebagai **Naib Johan bagi Anugerah Jabatan Cemerlang dan Anugerah Pengurusan Rekod Terbaik**. Manakala **Anugerah Zon EKSA Cemerlang**, PTARUCS memperoleh tempat ketiga.

**Kepentingan** - Perkhidmatan, kemudahan dan program-program yang dijalankan oleh

PTARUCS telah **menyumbang dan memberi impak kepada pelanggan, UiTM, komuniti, negara malahan turut menyumbang ke peringkat global** sekaligus melakar pencapaian UCS. Staf PTARUCS merupakan agen utama dalam **mendidik pengguna berkaitan penggunaan perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan** terutama berkaitan literasi maklumat, penggunaan mobile apps, penggunaan koleksi digital perpustakaan dan membantu data penyelidikan universiti. Hasil dari tumpuan kepada sumber manusia telah menonjolkan **Excellence in Services** dengan diterjemahkan kepada **empat (4) tumpuan utama** iaitu:

1. Pemeraksanaan pengetahuan, kompetensi dan kemahiran staf
2. Budaya kerja berprestasi tinggi dan berintegriti
3. Pengiktirafan dan pembangunan kerjaya Staf
4. Kesejahteraan dan keterlibatan staf

#### **7.2.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H2\\_K0063\\_HB02\\_20251\\_UCS\\_Hasil 2\\_TAHAP.pdf](#)

#### **7.2.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H2\\_K0063\\_HB03\\_20252\\_UCS\\_Hasil 2\\_TREN.pdf](#)

#### **7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI : [H2\\_K0063\\_HB04\\_20253\\_UCS\\_Hasil 2\\_PERBANDINGAN\\_TANDA ARAS.pdf](#)

#### **7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H2\\_K0063\\_HB05\\_20254\\_UCS\\_Hasil 2\\_KEPENTINGAN.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.3 HASIL UTAMA 3**

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.2 : HASIL UTAMA 2**

PTARUCS menumpukan hasil perkhidmatan kepada pelanggan melalui tiga teras utama iaitu Pendidikan Berkualiti dengan sokongan sumber rujukan dan literasi maklumat; Kolaborasi Komuniti melalui jalinan kerjasama pelbagai pihak; serta Personalised Learning yang menekankan pengalaman pembelajaran individu secara fleksibel .

#### **7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Sebagai pusat informasi teras universiti, Perpustakaan Tun Abdul Razak UCS (PTARUCS) berperanan bukan sahaja dalam menyediakan sumber ilmiah, malah memacu transformasi perkhidmatan berteraskan pelanggan. Selaras dengan komitmen ke arah peningkatan kualiti penyampaian, PTARUCS telah melaksanakan pelbagai program strategik yang berfokus kepada keterlibatan pelanggan selaras dengan Objektif Kualiti PTARUCS iaitu memastikan kepuasan hati pelanggan mencapai 90%.

Pelbagai program dengan bertemakan Pendidikan Berkualiti, Kolaborasi Komuniti dan *Personalised Learning* telah dilaksanakan dan telah menunjukkan keberhasilannya dengan pelbagai pencapaiannya. PTARUCS juga komited menyediakan akses kepada sumber rujukan yang sahih, terkini dan relevan kepada warga universiti. Antara inisiatif utama yang dilaksanakan termasuk program literasi maklumat, Niche Collection – Genom serta bengkel seperti *Speed Reading* dan penganjuran bengkel pengkatalog bahan RDA sebagai inisiatif untuk meningkatkan kefahaman dan kemahiran staf dalam pengkatalogan bahan perpustakaan selaras dengan standard antarabangsa. Bengkel ini memberi penekanan kepada prinsip dan aplikasi **Resource Description and Access (RDA)** dalam proses penyediaan rekod bibliografi yang lebih sistematik dan mesra pengguna.

Program kolaborasi bersama komuniti luar telah berjaya menarik minat dari beberapa Institusi dari luar negara serta beberapa buah sekolah di sekitar Lembah Klang. PTAR UCS telah memperluas jalinan kerjasama dengan agensi luar dan komuniti setempat bagi memastikan akses ilmu bukan sahaja terhad kepada warga kampus, malah melangkaui sempadan institusi. Program seperti Literasi Maklumat, sesi perkongsian ilmu bersama sekolah, bengkel celik digital untuk komuniti luar, serta penglibatan dalam aktiviti tanggungjawab sosial korporat (CSR) merupakan antara pendekatan yang telah dilaksanakan. Inisiatif ini turut memperkukuh peranan perpustakaan sebagai agen pemangkin pembangunan komuniti berilmu.

Kepelbagaian program yang telah dijalankan oleh PTARUCS juga banyak memberi impak kepada staf, pelajar dan juga komuniti luar. Program seperti *Community Engagement* yang telah diperluas kepada Fakulti dan Kolej Pengajian melalui sesi interaktif dan ceramah motivasi juga telah mencapai sasaran yang diinginkan. Sesi Libat Urus Pengurusan Rekod dan Arkib, juga menunjukkan pencapaian sebanyak **12 sesi libat urus** yang melibatkan seramai **329 orang peserta**. Ini menunjukkan komitmen berterusan PTARUCS dalam memperkukuh pengurusan rekod yang efisien.

#### **7.3.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H3\\_K0063\\_HB02\\_20251\\_UCS\\_Hasil3\\_Tahap.pdf](#)

#### **7.3.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H3\\_K0063\\_HB05\\_20252\\_UCS\\_Hasil3\\_11111.pdf](#)

#### **7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI : [H3\\_K0063\\_HB04\\_20253\\_UCS\\_Hasil3\\_Perbandingan.pdf](#)

#### **7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H3\\_K0063\\_HB05\\_20254\\_UCS\\_Hasil3\\_Kepentingan.pdf](#)