

Adakah anda berpuas hati  
dengan perkhidmatan PTAR?



DK 46

# KONVENSYEN KMK PERINGKAT PENGURUSAN PTAR

Tarikh : 4 Mei 2005

MASALAH/ PROJEK:

"MASA TERHAD UNTUK PENGGUNA  
MEMBAYAR DENDA DI KAUNTER 2"

**KUMPULAN SMART**

Projek / Masalah :  
"MASA TERHAD UNTUK  
PENGGUNA  
MEMBAYAR DENDA  
DI KAUNTER 2"



KONVENSYEN KMK PERINGKAT PTAR  
TAHUN 2005

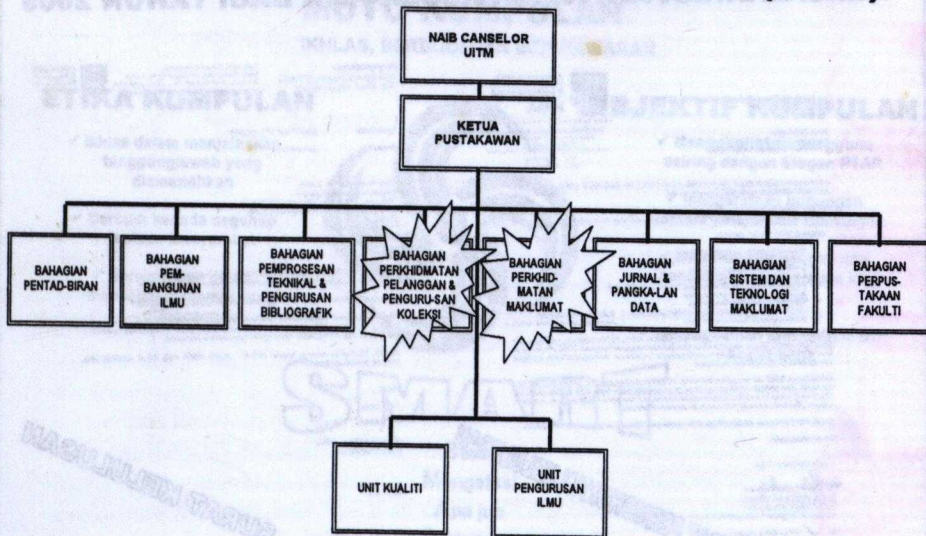
**KUMPULAN SMART**

**MASALAH/ PROJEK:**

**“MASA TERHAD UNTUK PENGGUNA  
MEMBAYAR DENDA DI KAUNTER 2”**

1

**CARTA ORGANISASI  
PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK (PTAR)**



2

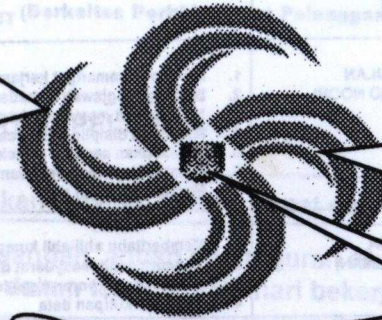


## LOGO KUMPULAN SMART

Simbolik "S" menjelaskan tentang Kumpulan SMART

&

Bilah-bilah kipas melambangkan kepantasan dan perkembangan teknologi dan perkhidmatan yang terdapat di PTAR



3 garisan melambangkan warga PTAR yang terdiri daripada Kakitangan Profesional, Kakitangan Sokongan dan Pengguna PTAR

Logo UITM di tengah-tengah melambangkan UITM di hati kami



Warna Korporat UITM yang melambangkan kecemerlangan ilmu yang berbentuk global



Melambangkan kesucian hati ahli dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik

5

## MOTO KUMPULAN

IKHLAS, BERBUDI DAN BERWAWASAN

### ETIKA KUMPULAN

- ✓ Ikhlas dalam menjalankan tanggungjawab yang diamanahkan
- ✓ Berbudi kepada segenap lapisan masyarakat
- ✓ Berwawasan dalam mencapai matlamat yang dirancang



### OBJEKTIF KUMPULAN

- ✓ Menggirkan pengguna seiring dengan Slogan PTAR
- ✓ Mengeratkan hubungan antara pelajar dan kakitangan
- ✓ Memberi sumbangan dan penambahbaikan sistem kerja Bahagian
- ✓ Meningkatkan produktiviti dan kualiti kerja

**SMART**

Sedia  
Mengatasi  
Apa jua  
Rintangan  
Timbul

6

## TANGGUNGJAWAB AHLI-AHLI KUMPULAN

JAWATAN (NAMA)	TUGAS
<b>KETUA KUMPULAN</b> (MOHD JAMIL MOHD NOOR)	1. Memujuk semangat kerjasama dalam kumpulan 2. Bertanggungjawab terhadap kelancaran aktiviti kumpulan 3. Memastikan mesyuarat berjalan lancar dan teratur 4. Memujuk disiplin ahli secara berkumpulan 5. Memastikan sesuatu projek itu siap dengan sempurna 6. Memberi laporan kemajuan kepada pengurusan 7. Membuat kutipan data
<b>SETIAUSAHA</b> (ROSIDAH SULAIMAN)	1. Memberitahu ahli-ahli kumpulan untuk bermesyuarat 2. Mencatat minit mesyuarat dan kedatangan ahli 3. Menyiapkan laporan kemajuan 4. Membuat kutipan data
<b>BENDAHARI</b> (MD KAMIL IBRAHIM)	1. Mengawal perbelanjaan kumpulan 2. Menyediakan peralatan projek 3. Membuat kutipan data
<b>AHLI</b> (MALEK SAMIRIN, MOHD RUSLI AYOB, SORYANI MOHAMED JAIS, FARIZUL NABA ESMAT, AZNUR UMIZA ABU KASSIM, NURHAYATI HASSAN & SLAMAH MOHD YASIN)	1. Menghadiri mesyuarat 2. Bekerjasama dalam menjayakan mesyuarat dan pelaksanaan projek 3. Mengumpul data 4. Membantu penyediaan dokumentasi projek

7

## SLOGAN, MISI & VISI PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK (PTAR)

### SLOGAN:

"Kegirangan Pelanggan Keutamaan Kami"

### MISI:

Mempertingkatkan perkhidmatan perpustakaan melalui sumber dan pengurusan ilmu serta teknologi terkini bagi menyokong pembelajaran dan penyelidikan dengan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti serta penyediaan persekitaran yang selesa dan mesra untuk seluruh warga UiTM.

### VISI:

Menjadikan perpustakaan UiTM bertaraf dunia sebagai pemangkin keserjanaan dan kecemerlangan universiti dalam pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan yang boleh dicapai oleh pengguna secara fizikal dan maya.

8

## **PIAGAM PELANGGAN PTAR**

(Berkaitan Perkhidmatan Pelanggan)

### **1. PERKHIDMATAN PELANGGAN**

- Menyediakan layanan mesra, cepat dan tepat
- Setiap cadangan, aduan dan teguran akan diambil perhatian dalam tempoh satu hari bekerja
- Mengutamakan pelanggan dalam memberi perkhidmatan Perpustakaan
- Menyediakan persekitaran yang selesa, ceria dan selamat

9

## **OBJEKTIF BAHAGIAN PERKHIDMATAN PELANGGAN DAN PENGURUSAN KOLEKSI (BPPPK)**

- ✓ Memastikan kegirangan pelanggan terjamin dengan memberikan perkhidmatan yang berkualiti
- ✓ Memastikan pinjaman bahan dapat dilakukan dalam tempoh 2 saat bagi bahan-bahan yang dilekatkan dengan pelekat RFID dan 4 saat bagi buku-buku yang dilekatkan dengan kod jalur
- ✓ Menentukan kualiti susunan bahan Perpustakaan
- ✓ Memastikan segala cadangan, komen atau aduan dapat dijawab dan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam waktu bekerja (melainkan perkara yang melibatkan polisi)
- ✓ Membina suasana kondusif, ceria, bersih dan selamat.

10

## PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN

### BAHAGIAN PERKHIDMATAN PELANGGAN DAN PENGURUSAN KOLEKSI (BPPPK)

- Pendaftaran/ Perlucutan Ahli
- Pinjaman/ Pemulangan/ Pembaharuan Buku
- Laporan Buku Hilang
- Tempahan Buku
- Sewaan Loker
- Surat Peringatan/ Pemetongan Gaji
- Bayaran Denda Lewat Pemulangan Buku
- Penahanan Diploma/ Ijazah
- Sistem Pembekalan Penerbitan
- Rujukan Koleksi Tun Dr. Mahathir
- Tunjukajar Penggunaan *Self Check Machine*, *INFOTRACK (OPAC)*, Koleksi Digital (Kertas Soalan Peperiksaan Lepas)
- Program Hari Mesra Pelanggan

11

## CARTA MatriK AGIHAN TUGAS AHLI-AHLI KUMPULAN

NAMA AHLI	BRAIN-STORMING	KUMPUL DATA	SURVEY & ANALISIS	PENYEDIAAN BAHAN	PERLAKSANAAN	DOKUMENTASI	PERSEMBAHAN
1. MOHD JAMIL	☺	☺	☺		☺		☺
2. ROSIDAH SULAIMAN	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
3. MD KAMIL	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
4. AZNUR UMIZA	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
5. NURHAYATI	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
6. SLAMAH	☺	☺	☺		☺		☺
7. MALEK	☺	☺	☺		☺		☺
8. MOHD RUSLI	☺	☺	☺		☺		☺
9. FARIZUL NABA	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
10. SORYANI	☺	☺	☺		☺		☺

12

## JADUAL KEHADIRAN MESYUARAT (MAC - MEI 2005)

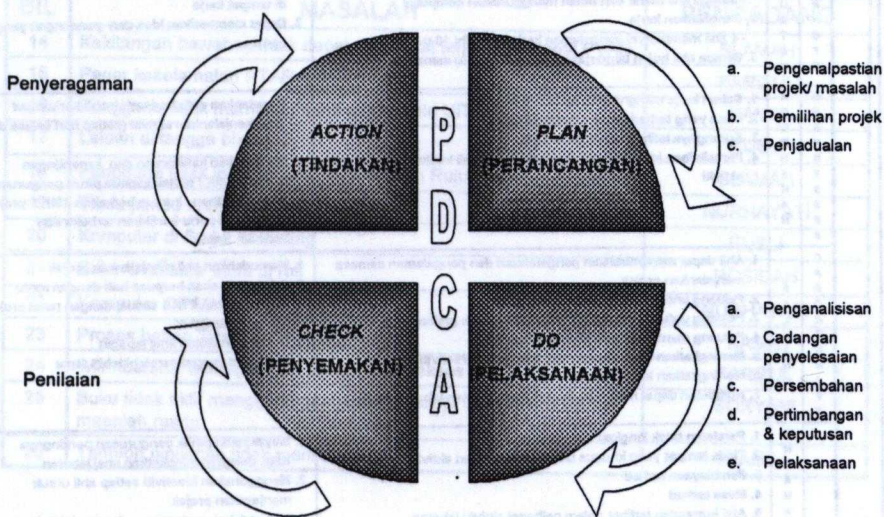
BIL	NAMA	KEHADIRAN MESYUARAT 2005			
		MAC	APR	MEI	%
1	Mohd Jamil Mohd Noor	☆☆☆☆ ☆☆	☆☆☆☆☆☆ ☆☆☆☆	☆☆	100
2	Rosidah Sulaiman	☆☆☆☆ ☆☆	☆☆☆☆☆☆ ☆☆☆☆	☆☆	94.4
3	Nurhayati Hassan	☆☆☆☆ ☆☆	☆☆☆☆☆☆ ☆☆☆☆	☆☆	100
4	Aznur Umiza Abu Kassim	☆☆☆☆ ☆☆	☆☆☆☆☆☆ ☆☆☆☆	☆☆	100
5	Slamah Mohd Yasin	☆☆☆☆ ☆☆	☆☆☆☆☆☆ ☆☆☆☆	☆☆	100
6	Soryani Mohamed Jais	☆☆☆☆ ☆☆	☆☆☆☆☆☆ ☆☆☆☆	☆☆	78
7	Malek Samirin	☆☆☆☆ ☆☆	☆☆☆☆☆☆ ☆☆☆☆	☆☆	94.4
8	Mohd Rusli Ayob	☆☆☆☆ ☆☆	☆☆☆☆☆☆ ☆☆☆☆	☆☆	78
9	Mohd Kamil Ibrahim	☆☆☆☆ ☆☆	☆☆☆☆☆☆ ☆☆☆☆	☆☆	100
10	Farizul Naba Esmat	☆☆☆☆ ☆☆	☆☆☆☆☆☆ ☆☆☆☆	☆☆	100

%  
KEDATA-  
NGAN  
KESELU-  
RUHAN  
**94.5%**

☆ Hadir      ☆ Cuti Rehat      ☆ Cuti Sakit      ☆ Dengan Izin

13

## MODUS OPERANDI PDCA



14



## CARTA PDCA + CARTA PERBATUAN AKTIVITI KUMPULAN

Tempoh: Mac 2005 hingga September 2005

AKTIVITI	MAC		APRIL		MEI		JUN		JULAI		OGOS		SEPT	
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Mengenalpasti masalah	■													
Memilih masalah		■												
Menganalisa masalah			■											
Mengumpul data				■										
Menganalisa data					■									
Menganalisa sebab masalah						■								
Penyelesaian & Pelan Bertindak							■							
Persembahan pengurusan								■						
Peraksanaan projek									■	■	■	■	■	■
Mengawasi keputusan										■	■	■	■	■
Menilai keputusan											■	■	■	■
Tindakan pembetulan												■	■	■
Tindakan pemantauan													■	■
Konvensyen KMK														■
Memplawaikan projek														■
Projek baru														■

- Perancangan projek
- Pelaksanaan projek

## ANALISA S.W.O.T. KUMPULAN

		SENARAI	KELEBIHAN/ CARA MENGATASI KEKURANGAN
S T R E N G T A H	K E R J A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sejarah pendidikan dan kemahiran ahli                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiga orang mempunyai Ijazah Sarjana Muda Kepujian</li> <li>- Semua ahli mahir dan boleh menggunakan komputer</li> </ul> </li> <li>2. Pengalaman kerja                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 ahli mempunyai pengalaman kerja melebihi 10 tahun</li> </ul> </li> <li>3. Semua ahli boleh berkerjasama di antara satu sama lain.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah menyediakan dokumentasi</li> <li>2. Mudah mengenalpasti masalah yang dihadapi di tempat kerja</li> <li>3. Dapat memberikan idea dan pandangan yang bernas</li> </ol>
W E A K E S A N	K E R J A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beban kerja menghadkan aktiviti kumpulan</li> <li>2. Masa yang terhad untuk menjalani aktiviti</li> <li>3. Kurangnya latihan dan kursus KMK</li> <li>4. Perselisihan idea atau pendapat daripada ahli ketika menjalankan aktiviti</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menetapkan satu hari untuk ahli berkumpul bagi menjalankan aktiviti (setiap hari Selasa dan Khamis)</li> <li>2. Memberikan kefahaman dan kepentingan tentang KMK / projek kepada pihak pengurusan</li> <li>3. Adakan latihan / kursus berkaitan KMK / projek</li> <li>4. Semua ahli perlu berfikiran terbuka dan bertolak ansur</li> </ol>
O P P O R T U N I T Y	K E R J A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ahli dapat menambahkan pengetahuan dan pengalaman semasa menjalankan projek</li> <li>2. Peluang untuk meningkatkan imej jabatan</li> <li>3. Peluang untuk memuaskan hati semua pihak (pelanggan)</li> <li>4. Peluang menambahbaik Sistem Aliran Kerja</li> <li>5. Meningkatkan keterampilan diri, bakat dan kreativiti</li> <li>6. Meningkatkan keyakinan diri</li> <li>7. Kumpulan dapat merimba ilmu dengan jabatan-jabatan luar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memudahkan ahli menjalankan projek</li> <li>2. Pelanggan akan berpuas hati dengan mutu perkhidmatan PTAR sesuai dengan tema projek "Demi Pelanggan"</li> <li>3. Dapat menaikkan imej jabatan</li> <li>4. Maklumat yang diperolehi lebih tepat</li> </ol>
A N C A M A N	K E R J A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan tidak lengkap</li> <li>2. Tiada tempat yang khusus untuk menjalankan aktiviti</li> <li>3. Pembiayaan terhad</li> <li>4. Masa terhad</li> <li>5. Ahli kumpulan terlibat dalam pelbagai aktiviti jabatan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meyakinkan pihak pengurusan pentingnya KMK dalam meningkatkan imej jabatan</li> <li>2. Menggunakan kreativiti setiap ahli untuk menjayakan projek</li> <li>3. Mengadakan perjumpaan dengan lebih kerap</li> </ol>

## SENARAI MASALAH YANG DIKENAL PASTI (1)

BIL	MASALAH	PENCADANG
1	Barcode ID pelajar tidak dapat dibaca	JAMIL
2	Pelajar tidak peka peraturan Perpustakaan	RUSLI
3	Pinjaman cakera padat tidak dibenarkan	SLAMAH
4	Tiada peta lokasi Perpustakaan di laman web	ROSIDAH
5	Mesin fotostat tidak mencukupi	MALEK
6	Pelajar tidak tahu menggunakan pangkalan data dalam talian	SLAMAH
7	Masa terhad untuk pengguna membayar denda di kaunter 2	FARIZUL
8	Pinjaman bahan di Bahagian Perkhidmatan Maklumat masih secara manual	AZNUR
9	Loker pelajar tidak mencukupi	SORYANI
10	Tiada siaran Astro di PTAR	JAMIL
11	Kurang sambutan terhadap program Orientasi Perpustakaan	AZNUR
12	Buku bersepah	MALEK
13	Keratan akhbar (Koleksi Digital) sukar dicari	AZNUR

17

... sambungan

## SENARAI MASALAH YANG DIKENAL PASTI (1)

BIL	MASALAH	PENCADANG
14	Kakitangan bawahan tidak dapat maklumat terkini mengenai PTAR	SLAMAH
15	Pagar keselamatan PTAR selalu rosak	FARIZUL
16	Pengguna tidak mematuhi sahsiah rupa diri UITM	KAMIL
17	Laluan di tangga bising	RUSLI
18	Pengguna tidak jelas tentang Pustakawan Rujukan/ Meja Rujukan	SLAMAH
19	Tiada pandu arah koleksi/ lokasi bahan	NURHAYATI
20	Komputer di Sudut IT kurang	RUSLI
21	Buku 'available' tiada di rak	ROSIDAH
22	Komputer OPAC kurang	NURHAYATI
23	Proses bahan 'Inter Library Loan' lambat	KAMIL
24	'Membership Management' tidak boleh diakses	FARIZUL
25	Buku tidak aktif mengganggu suasana bekerja dan menyebabkan masalah ruang	SORYANI
26	Tempoh pinjaman tidak mencukupi	KAMIL

18

## SENARAI MASALAH – 'FORCED RANKING' (1)

BIL	MASALAH	KRITERIA MENDESAK	
		TERIMA	TIDAK TERIMA
1	Barcode ID pelajar tidak dapat dibaca	☺	
2	Pelajar tidak peka peraturan Perpustakaan	☺	
3	Pinjaman cakera padat tidak dibenarkan		☹
4	Tiada peta lokasi Perpustakaan di laman web	☺	
5	Mesin fotostat tidak mencukupi	☺	
6	Pelajar tidak tahu menggunakan pangkalan data dalam talian		☹
7	Masa terhad untuk pengguna membayar denda di kaunter 2	☺	
8	Pinjaman bahan di Bahagian Perkhidmatan Maklumat masih secara manual		☹
9	Loker pelajar tidak mencukupi		☹
10	Tiada siaran Astro di PTAR		☹
11	Kurang sambutan terhadap program Orientasi Perpustakaan	☺	
12	Buku bersepah	☺	
13	Keratan akhbar (Koleksi Digital) sukar dicari		☹

19

... sambungan

## SENARAI MASALAH – 'FORCED RANKING' (1)

BIL	MASALAH	KRITERIA MENDESAK	
		TERIMA	TIDAK TERIMA
14	Kakitangan bawahan tidak dapat maklumat terkini mengenai PTAR	☺	
15	Pagar keselamatan PTAR selalu rosak	☺	
16	Pengguna tidak mematuhi sahsiah rupa diri UITM		☹
17	Laluan di tangga bising		☹
18	Pengguna tidak jelas tentang Pustakawan Rujukan/ Meja Rujukan		☹
19	Tiada pandu arah koleksi/ lokasi bahan	☺	
20	Komputer di Sudut IT kurang		☹
21	Buku 'available' tiada di rak	☺	
22	Komputer OPAC kurang		☹
23	Proses bahan 'Inter Library Loan' lambat	☺	
24	'Membership Management' tidak boleh diakses	☺	
25	Buku tidak aktif mengganggu suasana bekerja dan menyebabkan masalah ruang	☺	
26	Tempoh pinjaman tidak mencukupi		☹

20

## SENARAI MASALAH – 'FORCED RANKING' (2)

BIL	MASALAH	KRITERIA MENDESAK	
		TERIMA	TIDAK TERIMA
1	Barcode ID pelajar tidak dapat dibaca	☹	
2	Pelajar tidak peka peraturan Perpustakaan	☹	
3	Tiada peta lokasi Perpustakaan di laman web	☹	
4	Masa terhad untuk pengguna membayar denda di kaunter 2	☹	
5	Kurang sambutan terhadap program Orientasi Perpustakaan	☹	
6	Buku bersepah	☹	
7	Mesin fotostat tidak mencukupi	☹	
8	Kakitangan bawahan tidak dapat maklumat terkini mengenai PTAR	☹	
9	Pagar keselamatan PTAR selalu rosak	☹	
10	Tiada pandu arah koleksi/ lokasi bahan	☹	
11	Buku 'Available' tiada di rak	☹	
12	'Membership Management' tidak boleh diakses	☹	
13	Proses bahan 'Inter Library Loan' lambat	☹	
14	Buku tidak aktif mengganggu suasana kerja dan menyebabkan masalah ruang	☹	21

## LEMBARAN MATRIK: KEDUDUKAN MASALAH

[Hasil daripada edaran borang soal selidik (1) kepada 100 pengguna PTAR 1]

BIL	MASALAH	KAEDAH	KAJIAN	JUMLAH KEKERAPAN	KEDUDUKAN
1	Tiada peta lokasi perpustakaan di laman web	SOAL SELIDIK	70	196	11
2	Proses bahan 'Inter Library Loan' lambat	SOAL SELIDIK	70	200	10
3	Pelajar tidak peka peraturan perpustakaan	SOAL SELIDIK	70	237	4
4	Buku 'available' tiada di rak	SOAL SELIDIK	70	261	2
5	Tiada pandu arah koleksi/ lokasi bahan	SOAL SELIDIK	70	187	14
6	Mesin fotostat tidak mencukupi	SOAL SELIDIK	70	240	3
7	Barcode ID pelajar tidak dapat dibaca	SOAL SELIDIK	70	217	9
8	Masa terhad untuk pengguna membayar denda di kaunter 2	SOAL SELIDIK	70	274	1
9	Kurang sambutan terhadap orientasi perpustakaan	SOAL SELIDIK	70	220	8
10	Buku Bersepah	SOAL SELIDIK	70	189	13
11	'Membership Management' tidak boleh diakses	SOAL SELIDIK	70	221	6
12	Kakitangan bawahan tidak dapat maklumat terkini mengenai PTAR	SOAL SELIDIK	70	220	7
13	Pagar keselamatan PTAR selalu rosak	SOAL SELIDIK	70	231	5
14	Buku tidak aktif mengganggu suasana bekerja dan masalah ruang	SOAL SELIDIK	70	194	12

22

## BORANG SOAL SELIDIK (1)

BORANG SOAL SELIDIK  
MASJID/ORGANISASI ISLAMAT PTAR

550 responden (%) di kawasan kota yang berkecuali meliputi skala di bawah

DAFTAR A: PROSES, KEMERDEKAAN

1. Masalah
2. Proses
3. Status
4. Waktu
5. Lokasi
6. Jumlah
7. Waktu
8. Jumlah
9. Waktu
10. Jumlah

DAFTAR B: PERMASALAHAN PENGGUNA

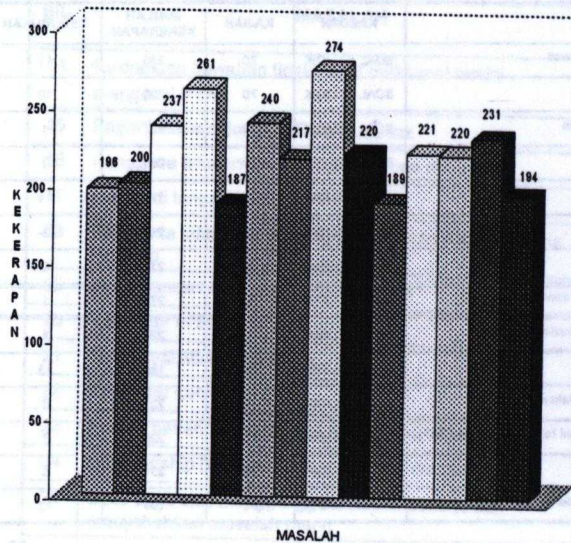
Bentuk Masalah:  Masalah  Persepsi  Persepsi  Persepsi

MASALAH	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Tidak ada peta lokasi perpustakaan di laman web										
2. Proses bahan 'inter Library Loan' lambat										
3. Pelajar tidak peka peraturan perpustakaan										
4. Buku 'available' tidak di rak										
5. Tidak pandu arah koleksi/lokasi bahan										
6. Mesin fotostat tidak mencukupi										
7. 'Barcode' ID pelajar tidak dapat dibaca										
8. Masa terhad untuk pengguna membayar denda di kaunter 2										
9. Kurang sambutan terhadap program orientasi perpustakaan										
10. Buku bersepadu										
11. 'Membership Management' tidak boleh diakses										
12. Kakitangan bawah tidak dapat maklumat terkini mengenai PTAR										
13. Pagar keselamatan PTAR selalu rosak										
14. Buku tidak aktif mengganggu suasana bekerja & masalah ruang										

\*Nota: SMART menggunakan data berdasarkan jumlah responden

23

## CARTA BAR MASALAH-MASALAH YANG DIKENAL PASTI

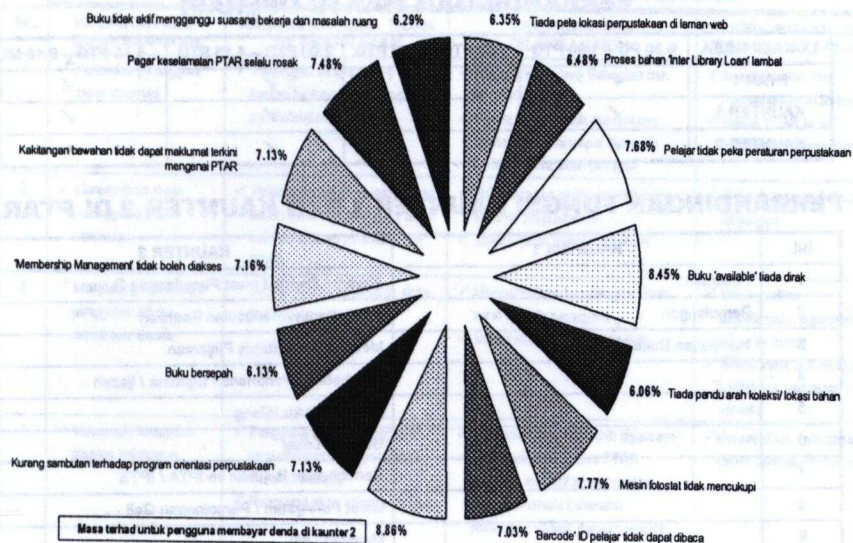


### PETUNJUK:

- Tidak ada peta lokasi perpustakaan di laman web
- Proses bahan 'inter Library Loan' lambat
- Pelajar tidak peka peraturan perpustakaan
- Buku 'available' tidak di rak
- Tidak pandu arah koleksi/lokasi bahan
- Mesin fotostat tidak mencukupi
- 'Barcode' ID pelajar tidak dapat dibaca
- Masa terhad untuk pengguna membayar denda di kaunter 2
- Kurang sambutan terhadap program orientasi perpustakaan
- Buku bersepadu
- 'Membership Management' tidak boleh diakses
- Kakitangan bawah tidak dapat maklumat terkini mengenai PTAR
- Pagar keselamatan PTAR selalu rosak
- Buku tidak aktif mengganggu suasana bekerja & masalah ruang

24

## CARTA PAI MASALAH-MASALAH YANG DIKENAL PASTI



25

## MASALAH/ PROJEK YANG DIPILIH

**MASA TERHAD  
UNTUK PENGGUNA  
MEMBAYAR DENDA  
DI KAUNTER 2**

26

## LATAR BELAKANG MASALAH

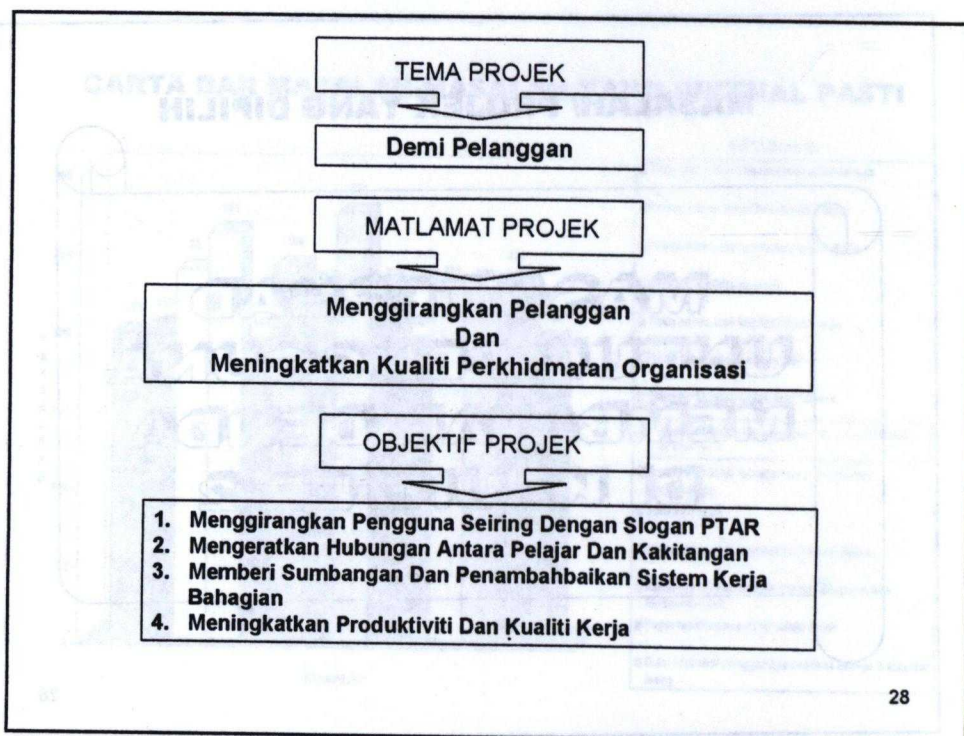
### PERBANDINGAN WAKTU OPERASI

LOKASI/ MASA	8.30 PG – 1.00 PTG	1.00 PTG – 2.00 PTG	2.00 PTG – 4.15 PTG	4.15 PTG – 9.45 MLM
PTAR 1	✓	✓	✓	✓
KAUNTER 1	✓	✓	✓	✓
KAUNTER 2	✓	x	✓	x

### PERBANDINGAN FUNGSI KAUNTER 1 DAN KAUNTER 2 DI PTAR 1

BIL	KAUNTER 1	KAUNTER 2
1	Pinjaman	Bayaran Denda Lewat Pemulangan Buku
2	Pemulangan	Pendaftaran / Perlucutan Keahlian
3	Tempahan Buku ( <i>Reserve</i> )	Mengaktifkan Status Pinjaman
4		Pembatalan Penahanan Diploma / Ijazah
5		Laporan Buku Hilang
6		Sewaan Loker
7		Permohonan Rujukan ke IPTA / IPTS
8		Surat Peringatan / Pemotongan Gaji
9		Masalah Lain

27



28

## IMPLIKASI PROJEK

BIL	PELANGGAN		PERPUSTAKAAN	
	KEBAIKAN JIKA DILAKSANAKAN	KEBURUKAN JIKA TIDAK DILAKSANAKAN	KEBAIKAN JIKA DILAKSANAKAN	KEBURUKAN JIKA TIDAK DILAKSANAKAN
1	✓ Kehendak pelanggan dapat dipenuhi	✓ Pelanggan akan kecewa dan kurang berkeyakinan dengan perkhidmatan PTAR	✓ Meningkatkan imej Bahagian dan Perpustakaan ✓ Hasrat PTAR untuk menyokong usaha UTM mencapai Universiti bertaraf dunia akan tercapai	✓ Imej Bahagian dan Perpustakaan akan terjejas ✓ Hasrat PTAR akan menghadapi kesukaran
2	✓ Menjimatkan masa pelanggan ketika berurusan	✓ Pelanggan terpaksa menunggu terlalu lama dan merungut akan ketidakcekapan perkhidmatan PTAR	✓ Selari dengan waktu perkhidmatan sebenar perpustakaan ✓ Masa urusan dapat dijamin	✓ Tugas harian staf akan terganggu
3	✓ Mengurangkan beban pengguna untuk membayar denda	✓ Jumlah denda tertunggak akan meningkat	✓ Mengurangkan kos penghantaran surat kepada pengguna ✓ Meringankan beban kerja staf	✓ Meningkatkan perbelanjaan organisasi dari tahun ke tahun ✓ Beban kerja staf sentiasa bertambah dari masa ke semasa
4	✓ Memenuhi kehendak piagam pelanggan	✓ Pengguna akan beranggapan perpustakaan tidak peka akan masalah mereka ✓ Pengguna akan merasa tertipu	✓ Perpustakaan akan lebih dipercayai ✓ Menunjukkan bahawa PTAR sanggup melakukan perubahan demi memenuhi kehendak pelanggan sejajar dengan objektif Perpustakaan	✓ Menunjukkan kelemahan sistem operasi Perpustakaan

29

## IMPLIKASI KEWANGAN

Berikut adalah kos yang digunakan untuk memproses Surat Penahanan Transkrip Pelajar yang lewat memulangkan buku:

BIL	PERKARA	HARGA/ UNIT	KUANTITI (unit)	KOS
1	Kertas A4 (cetak Surat Penahanan Transkrip)	RM10.00 / 1 rim (500 helai)	6 rim	RM60.00
2	Dakwat mesin pencetak (HP Laser Jet 4100N)	RM420.00	1 unit	RM420.00
3	Sampul Surat	RM0.04 1keping	1500 keping	RM60.00
4	Setem	RM0.30 / 1keping	1500 keping	RM450.00
	<b>JUMLAH</b>			<b>RM990.00</b>

30



## STATISTIK PENAHANAN TRANSKRIP GRADUAN

BULAN	JUN 2004	JULAI 2004	SESI KONVOKESYEN NOVEMBER 2004
JUMLAH GRADUAN	6270	298	6568
SENARAI HITAM GRADUAN	1169	493	1662

BULAN	FEBRUARI 2005	MAC 2005	SESI KONVOKESYEN APRIL 2005
JUMLAH GRADUAN	5365	0	5365
SENARAI HITAM GRADUAN	790	710	1500

31

## DEFINISI MASALAH

**MASA TERHAD UNTUK PELAJAR MEMBAYAR DENDA DI KAUNTER 2**

### MASA TERHAD

Waktu operasi penerimaan bayaran denda tidak fleksibel kepada pengguna

### PELAJAR

Pelajar sepenuh masa, separuh masa, pelajar pendidikan jarak jauh, pelajar luar kampus, serta pelajar program pembelajaran fleksibel yang berdaftar dengan UiTM

### MEMBAYAR DENDA

Proses menjelaskan denda lewat pemulangan buku yang hanya boleh dibayar dalam tempoh 9.00 pagi hingga 1.00 petang dan 2.00 petang hingga 4.15 petang

### KAUNTER 2

Kaunter yang menerima pembayaran denda daripada pelajar di PTAR 1

32

## ANALISIS 5W + 2H

### MASA TERHAD UNTUK PELAJAR MEMBAYAR DENDA DI KAUNTER 2

**5W**

**WHAT? = APA MASALAHNYA?**

Masa terhad untuk pelajar membayar denda di kaunter 2

**WHERE? = DI MANA IANYA BERLAKU?**

Kaunter 2 iaitu kaunter yang menerima bayaran denda

**WHY? = MENGAPA IANYA BERLAKU?**

Waktu perkhidmatan Kaunter 2 tidak sama dengan waktu perkhidmatan perpustakaan

**WHO? = SIAPA YANG TERLIBAT/ MELAKUKANNYA?**

- i. Staf PTAR yang menerima bayaran denda
- ii. Pelajar UTM yang lewat memulangkan buku dan dikenakan denda

**WHEN? = BILA IANYA BERLAKU?**

Apabila pelajar hendak membayar denda selepas waktu perkhidmatan Kaunter 2 tamat

**2H**

**HOW? = BAGAIMANA IANYA BERLAKU?**

Apabila pelajar hendak membuat pembayaran pada waktu Kaunter 2 telah ditutup tetapi waktu perkhidmatan perpustakaan masih dibuka

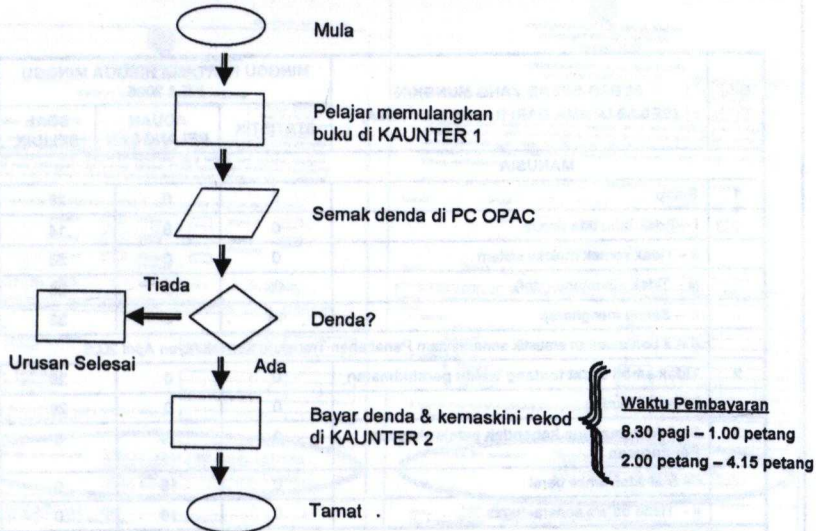
**HOW MANY? = BERAPA BANYAK KEKERAPAN YANG TIMBUL?**

1500 kes pada sesi konvokesyen April 2005

(Rujuk slaid Statistik Penahanan Transkrip Graduan)

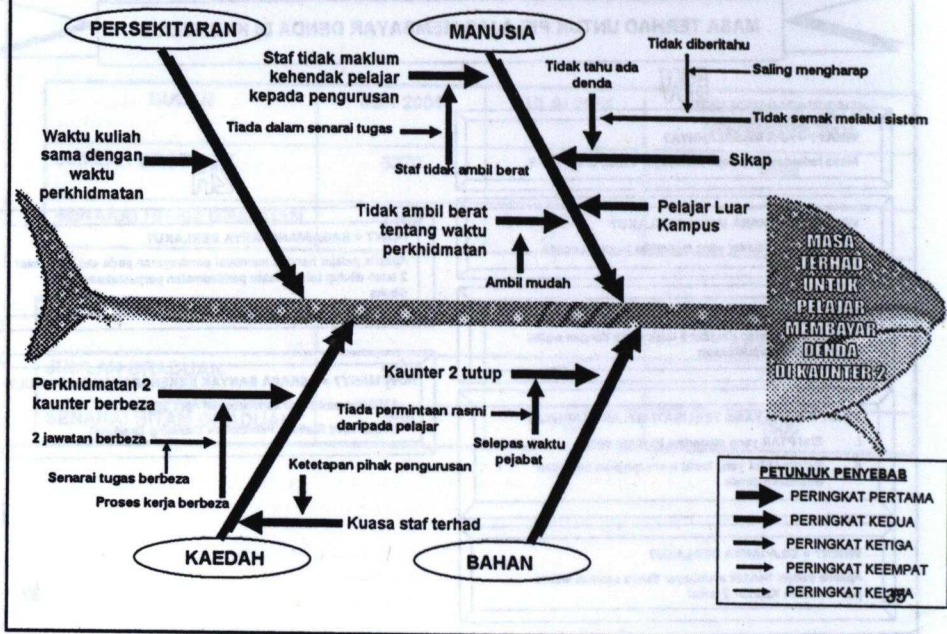
33

## CARTA ALIR PROSES PEMBAYARAN DENDA PENGGUNA (SEMASA)



34

## RAJAH SEBAB DAN AKIBAT (1) : SEBAB-SEBAB YANG MUNGKIN



## LEMBARAN SEMAKAN (1): SEBAB-SEBAB YANG MUNGKIN

BIL.	SEBAB-SEBAB YANG MUNGKIN (SEBAB UTAMA DARI RAJAH ISHIKAWA)	MINGGU PERTAMA HINGGA MINGGU KE 4 2005			JUMLAH KEKERAPAN
		STATISTIK	ADUAN PELANGGAN	SOAL SELIDIK	
<b>MANUSIA</b>					
1	<b>Sikap</b>	0	0	29	29
	i - Tidak tahu ada denda	0	8	14	22
	ii - Tidak semak melalui sistem	0	0	33	33
	iii - Tidak diberitahu (staf)	18	0	26	44
	iv - Saling mengharap	18	0	33	51
(i & ii berdasarkan statistik senaraihitam Penahanan Transkrip Konvokesyen April 2005)					
2	<b>Tidak ambil berat tentang waktu perkhidmatan</b>	0	0	26	26
	i - Ambil Mudah	0	0	26	26
3	<b>Staf tidak maklum kehendak pelajar kepada Pengurusan</b>	0	16	0	16
	i - Staf tidak ambil berat	0	16	0	16
	ii - Tiada dalam senarai tugas	0	16	0	16
4	<b>Pelajar Luar kampus</b>	0	0	6	6

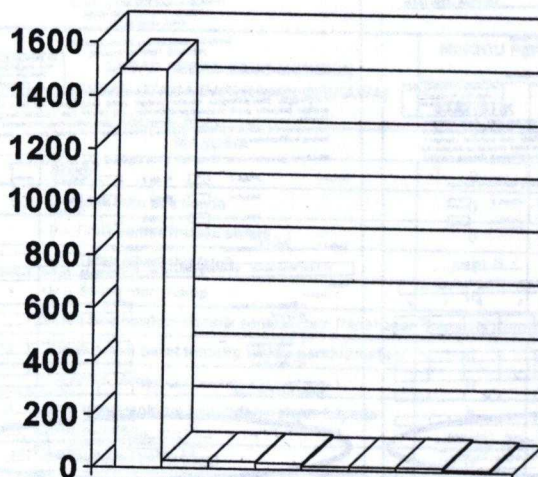


## LEMBARAN SEMAKAN (2): SEBAB-SEBAB YANG MUNGKIN

BIL.	SEBAB-SEBAB YANG MUNGKIN (SEBAB UTAMA DARI RAJAH ISHIKAWA)	MINGGU PERTAMA HINGGA MINGGU KE 4 2005			JUMLAH KEKERAPAN
		STATISTIK	ADUAN PELANGGAN	SOAL SELIDIK	
1	Kaunter 2 tutup	1500	0	0	1500
2	Sikap	0	0	29	29
3	Waktu kuliah sama dengan waktu perkhidmatan	0	0	27	27
4	Tidak ambil berat tentang waktu perkhidmatan	0	0	26	26
5	Kuasa staf terhad	0	16	0	16
6	Staf tidak maklum kepada pengurusan	0	16	0	16
7	Perkhidmatan 2 kaunter berbeza	0	16	0	16
8	Pelajar Luar Kampus	0	0	6	6
JUMLAH		1500	48	88	1636

39

## CARTA BAR: SEBAB-SEBAB YANG MUNGKIN

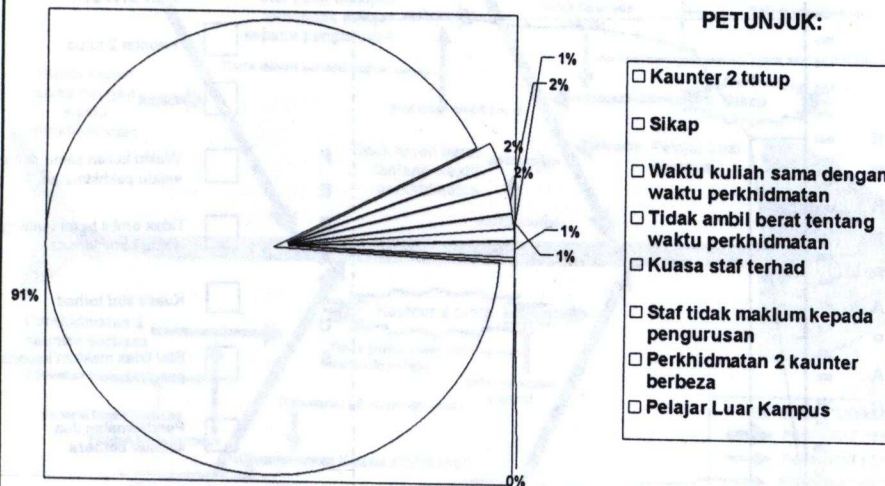


PETUNJUK:

- Kaunter 2 tutup
- Sikap
- Waktu kuliah sama dengan waktu perkhidmatan
- Tidak ambil berat tentang waktu perkhidmatan
- Kuasa staf terhad
- Staf tidak maklum kepada pengurusan
- Perkhidmatan 2 kaunter berbeza
- Pelajar Luar Kampus

40

## CARTA PAI: SEBAB-SEBAB YANG MUNGKIN



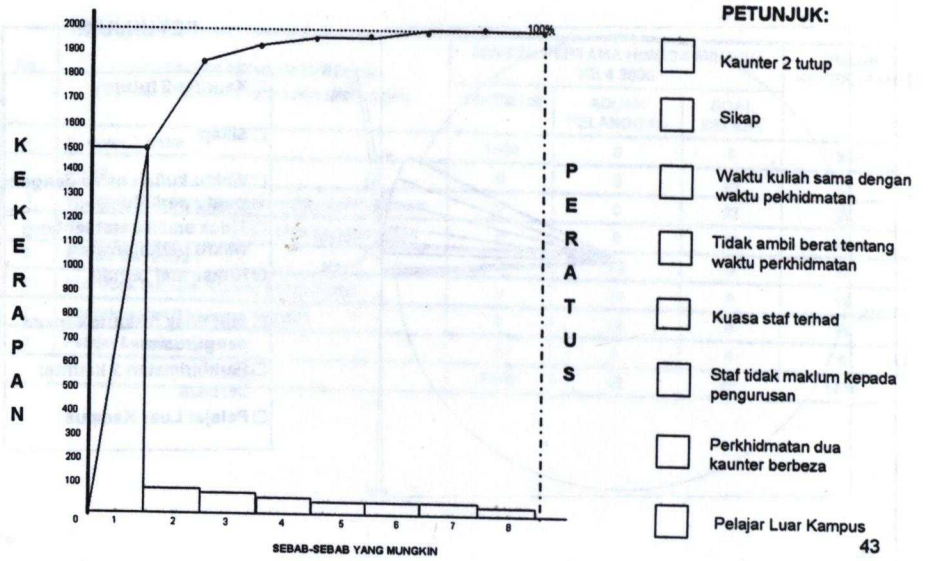
41

## LEMBARAN SEMAKAN (3): SEBAB-SEBAB YANG MUNGKIN

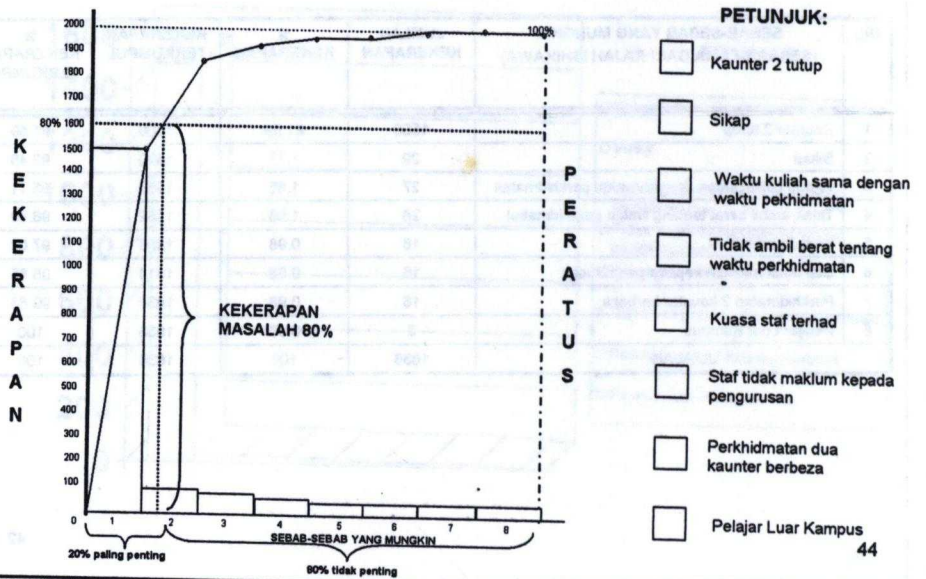
BIL	SEBAB-SEBAB YANG MUNGKIN (SEBAB UTAMA DARI RAJAH ISHIKAWA)	JUMLAH KEKERAPAN	% KEKERAPAN	KEKERAPAN TERKUMPUL	% KEKERAPAN TERKUMPUL
1	Kaunter 2 tutup	1500	91.69	1500	91.69
2	Sikap	29	1.77	1529	93.46
3	Waktu kuliah sama dengan waktu perkhidmatan	27	1.65	1556	95.11
4	Tidak ambil berat tentang waktu perkhidmatan	26	1.58	1582	96.69
5	Kuasa staf terhad	16	0.98	1598	97.67
6	Staf tidak maklum kepada pengurusan	16	0.98	1614	98.65
7	Perkhidmatan 2 kaunter berbeza	16	0.98	1630	99.63
8	Pelajar Luar Kampus	6	0.37	1636	100
JUMLAH		1636	100	1636	100

42

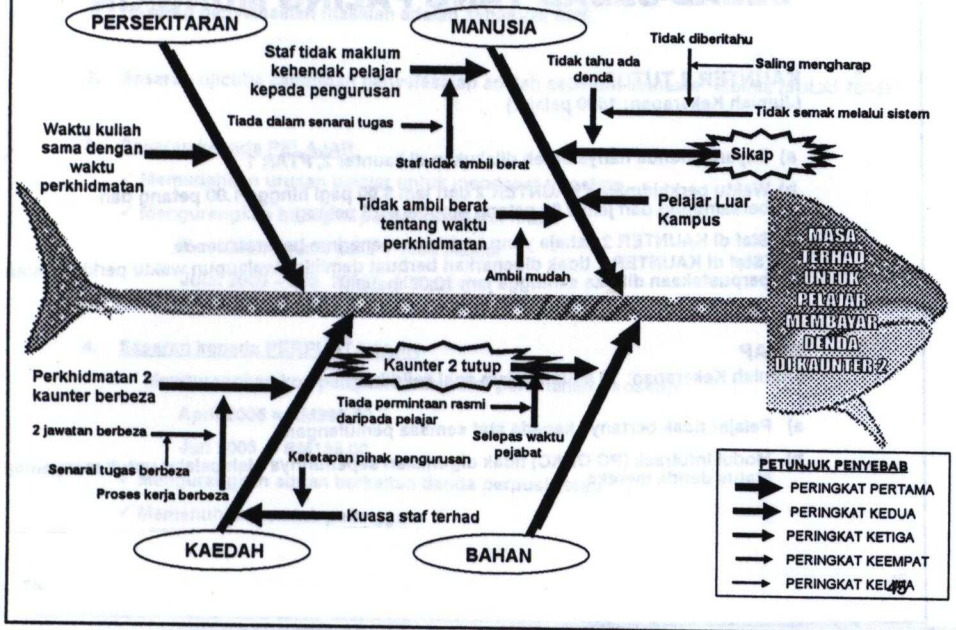
### RAJAH PARETO (1): SEBAB-SEBAB YANG MUNGKIN



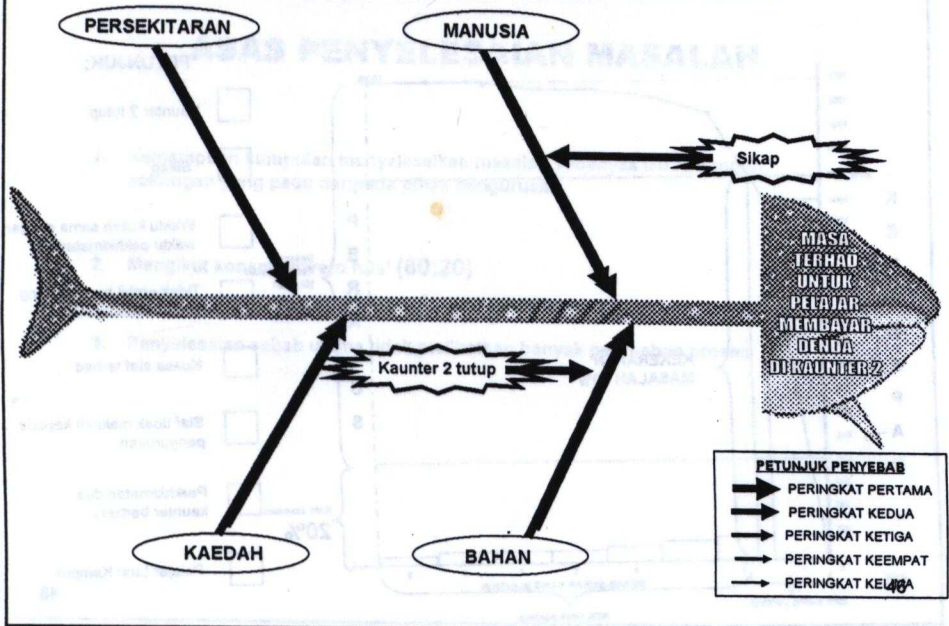
### RAJAH PARETO (2): SEBAB-SEBAB YANG PALING MUNGKIN ( 80% : 20%)



## RAJAH SEBAB DAN AKIBAT (2) : SEBAB-SEBAB YANG PALING MUNGKIN



## RAJAH SEBAB DAN AKIBAT (3) : SEBAB-SEBAB YANG PALING MUNGKIN



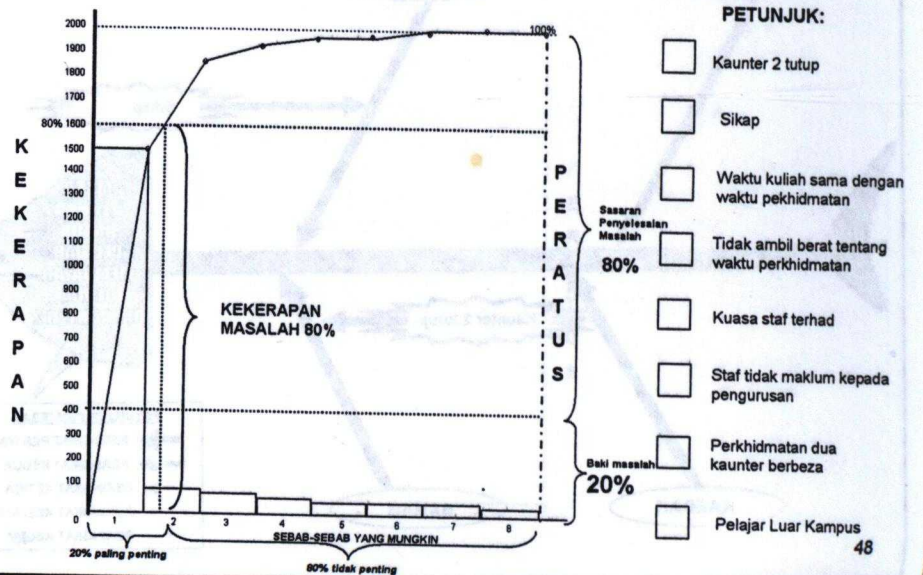


## HURAIAN DAN ANALISA SEBAB-SEBAB YANG PALING MUNGKIN

1. **KAUNTER 2 TUTUP**  
(Jumlah Kekeperapan: 1500 pelajar)
  - a) Bayaran denda hanya boleh dilakukan di kaunter 2, PTAR 1
  - b) Waktu perkhidmatan KAUNTER 2 dari jam 9.00 pagi hingga 1.00 petang dan bersambung dari jam 2.00 petang hingga 4.15 petang
  - c) Staf di KAUNTER 2 sahaja yang berkuasa menerima bayaran denda (Staf di KAUNTER 1 tidak dibenarkan berbuat demikian walaupun waktu perkhidmatan perpustakaan dibuka sehingga jam 10.00 malam)
  
2. **SIKAP**  
(Jumlah Kekeperapan: 29 aduan dalam soal selidik 2)
  - a) Pelajar tidak bertanya kepada staf semasa pemulangan
  - b) Modul Infotrack (PC OPAC) tidak digunakan sepenuhnya oleh pelajar untuk menyemak status denda mereka

47

## RAJAH PARETO: SASARAN PENYELESAIAN MASALAH (80%)



48

## SASARAN PROJEK

1. Sasaran penyelesaian masalah adalah sebanyak 80%
2. Sasaran ujicuba cadangan penyelesaian adalah sebelum semester dibuka (JULAI 2005)
3. **Sasaran kepada PELAJAR**
  - ✓ Memudahkan urusan pelajar untuk mendapat transkrip
  - ✓ Mengurangkan bilangan pelajar disenarai hitam
    - Nov. 2004 – April 2005 = 1500 pelajar
    - Julai 2005 – Okt. 2005 = 300 pelajar
4. **Sasaran kepada PERPUSTAKAAN**
  - ✓ Mengurangkan kos penghantaran surat penahanan transkrip
    - April 2005 = RM990.00
    - Jun 2005 = RM198.00
  - ✓ Mengurangkan aduan berkaitan denda perpustakaan
  - ✓ Memenuhi kehendak pelanggan

49

## ASAS PENYELESAIAN MASALAH

1. Kemampuan kumpulan menyelesaikan masalah sebanyak 80% dengan sokongan yang padu daripada pihak pengurusan.
2. Mengikut konsep 'pareto rule' (80:20)
3. Penyelesaian sebab utama tidak melibatkan banyak perubahan proses

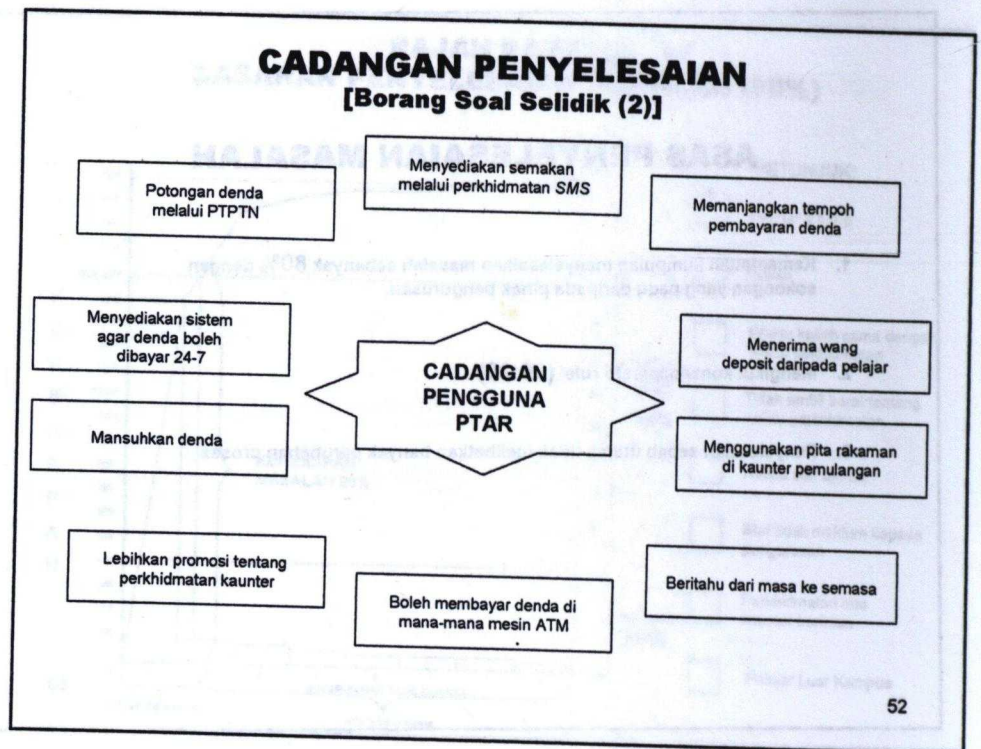
50

## ANALISA KAEDAH S.M.A.R.T. CADANGAN PENYELESAIAN

<b>SPECIFIC (KHUSUS)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masa perkhidmatan di kaunter 2 adalah terhad</li> <li>2. Memberikan kuasa kepada 4 orang staf di kaunter 1 untuk menjalankan perkhidmatan sepertimana perkhidmatan di kaunter 2 mengikut shif yang telah ditetapkan</li> </ol>
<b>MEASURABLE (BOLEH DIUKUR)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengurangkan kos penghantaran surat penahanan transkrip kepada pelajar</li> <li>2. Tempoh operasi kaunter pembayaran denda dilanjutkan</li> <li>3. Boleh beroperasi selama 24 jam</li> <li>4. Mengelakkan denda tertunggak pelajar menjadi banyak</li> <li>5. Proses peminjaman buku menepati sasaran iaitu 2 saat untuk sebuah buku</li> </ol>
<b>ACHIEVABLE (BOLEH DICAPAI)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perubahan carta alir tidak merumitkan</li> <li>2. Semua cadangan diharap dapat diterima dan disokong oleh pihak pengurusan</li> <li>3. Komitmen dan kerjasama dari semua pihak</li> </ol>
<b>RELIABLE (BOLEH DIHARAP)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat membantu proses penambahbaikan urusan perkhidmatan bayaran denda</li> <li>2. Dapat digunakan di dalam penambahbaikan piagam pelanggan PTAR</li> </ol>
<b>TIMELY (TEPAT PADA MASA)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perubahan dalam waktu operasi perkhidmatan kaunter 2</li> <li>2. Menyelesaikan aduan / komen berterusan dari pelanggan (pelajar)</li> <li>3. Menyahut seruan 'Perdana Menteri' iaitu dalam mengutamakan kepuasan pelanggan</li> <li>4. Penyusunan semula tugas secara sistematik</li> </ol>

51

## CADANGAN PENYELESAIAN [Borang Soal Selidik (2)]



52



## ANALISIS CADANGAN PENYELESAIAN SEBAB UTAMA (1) MENGIKUT KRITERIA PROJEK

### KAUNTER 2 TUTUP

BIL	CADANGAN PENYELESAIAN SEBAB UTAMA (1)	KEPUASAN PELANGGAN	MENINGKATKAN IMEJ JABATAN	PENJIMATAN MASA	MEMUDAHKAN KERJA	KEUNTUNGAN KE ATAS KOS
1	Menyeragamkan waktu pembayaran denda dengan waktu perkhidmatan perpustakaan	√	√	√	√	√
2	Penggunaan Touch & Go sebagai alternatif baru	√	√	√	√	√

PETUNJUK :  Memenuhi Kriteria  
 Tidak Memenuhi Kriteria

55

## CADANGAN PENYELESAIAN SEBAB UTAMA (1)

### KAUNTER 2 TUTUP

BIL	CADANGAN PENYELESAIAN SEBAB UTAMA (1)	PRO	KONTRA	CADANGAN PENYELESAIAN KEPADA KONTRA	KEPUTUSAN
1	Menyeragamkan waktu pembayaran denda dengan waktu perkhidmatan perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Memastikan denda dapat dibayar sebelum disenarai hitam</li> <li>✓ Mengurangkan penahanan transkrip</li> </ul>	Memerlukan pengawalan dan pengawasan teliti	<i>Authority</i> dihadkan mengikut <i>seniority</i> staf	Setuju
2	Penggunaan Touch & Go sebagai alternatif baru	Sangat efektif dan fleksibel untuk jangka masa panjang	Kos penyelenggaraan, implimentasi dan integrasi data yang kompleks	Memerlukan sokongan yang kuat daripada pihak pengurusan	Setuju

56

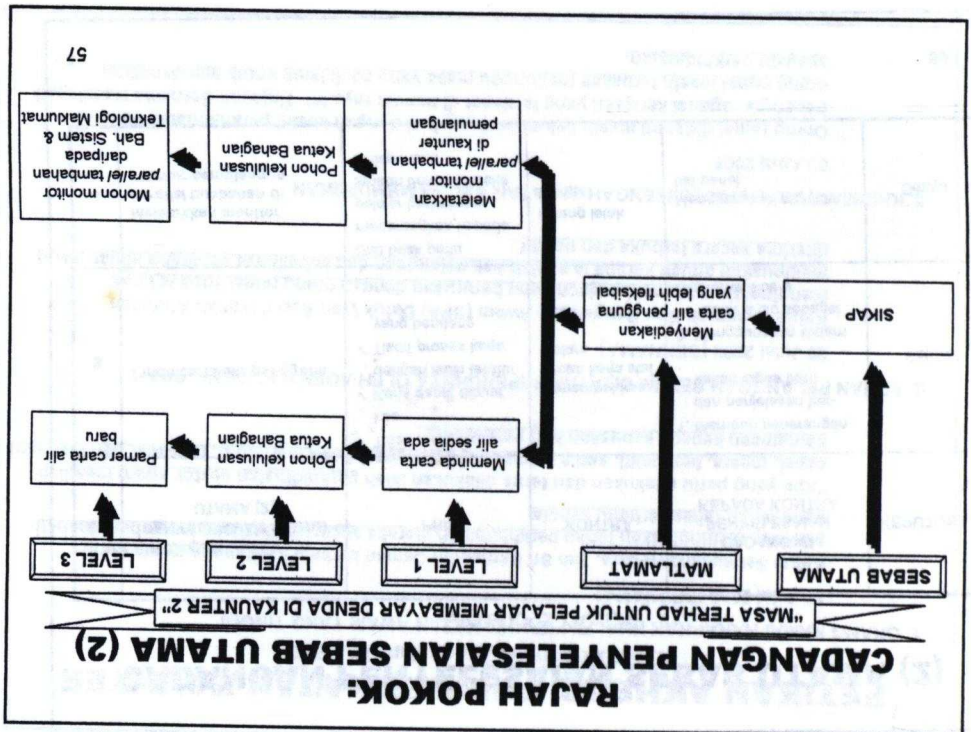
58

PETUNJUK :  Memenuhi Kriteria  Tidak Memenuhi Kriteria

BIL	CADANGAN PENYELESAIAN SEBAB UTAMA (2)	KEPUSAN PELANGGAN	MEMINGKATKAN IMEJ JABATAN	PENJAMATAN MASA PELANGGAN	MEMUDAHKAN KERJA	KEUNTUNGAN KE ATAS KOS
3	Pinda carta alir pengguna	✓	✓	✓	✓	✓
4	Meletakkan monitor <i>parallel</i> tambahan di kaunter pemuliharaan	✓	✓	✓	✓	X

**SIKAP**

**ANALISIS CADANGAN PENYELESAIAN SEBAB UTAMA (2) MENGIKUT KRITERIA PROJEK**

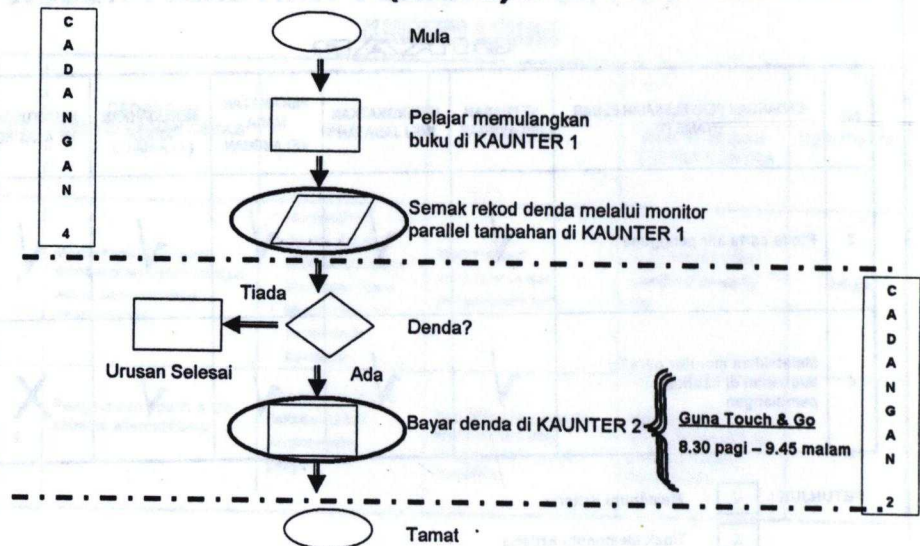


## CADANGAN PENYELESAIAN SEBAB UTAMA (2)

### SIKAP

BIL	CADANGAN PENYELESAIAN SEBAB UTAMA (2)	PRO	KONTRA	CADANGAN PENYELESAIAN KEPADA KONTRA	KEPUTUSAN
3	Pinda carta alir pengguna	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tidak melibatkan kos</li> <li>✓ Kerja dapat dibuat dengan lebih teratur</li> <li>✓ Tiada proses kerja yang berulang</li> </ul>	Menambahkan beban kerja staf malam	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberi penerangan dan penjelasan berkaitan tugas baru</li> <li>2. Menggunakan sistem Touch &amp; Go sebagai alternatif baru</li> </ol>	Setuju
4	Meletakkan monitor <i>parallel</i> tambahan di kaunter pemulangan	Staf tidak perlu menerangkan kepada pelajar berkenaan amaun denda mereka setiap masa	Ruang letak sempit	Menggunakan monitor flat panel	Setuju

## CARTA ALIR PROSES PEMBAYARAN DENDA (BARU)



## **PETIKAN AKHBAR: PERKHIDMATAN KAUNTER**

(Dipetik daripada Pangkalan Data BLIS)

### **1. ORANG RAMAI HARAPKAN KUALITI PERKHIDMATAN AWAM YANG TINGGI**

17 Julai 2003 [BERNAMA]

Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Samsudin Osman berkata kakitangan awam perlu sentiasa meningkatkan tahap perkhidmatan mereka secara berterusan tanpa berpuashati pada tahap-tahap tertentu sahaja.

"Apa yang perlu dilakukan dan terus dilakukan ialah perkhidmatan sektor awam mestilah cepat, mesra, berkualiti, sedia membantu pelanggan, tidak merungut, bersabar dan memberi keutamaan kepada kepuasan hati pelanggan."

### **2. ADUAN PELANGGAN BELUM DILAYAN SEPENUHNYA OLEH AGENSI K'JAAN - BPA**

29 Julai 2002 [BERNAMA]

Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam (BPA) Datuk Wan Abdul Wahab Abdullah mengingatkan agensi kerajaan yang berurusan dengan orang ramai supaya tidak melupakan aduan kerana ia adalah hak pelanggan dan sebaliknya sebarang aduan perlu diterima secara terbuka dan positif.

### **3. KHIDMAT KAUNTER SESETENGAH JABATAN BELUM MEMUASKAN**

08 April 2004

Orang ramai didapati masih belum berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan kaunter beberapa agensi kerajaan yang terdapat di bandar raya ini. Tinjauan Bernama mendapati orang ramai masih terpaksa menunggu masa yang agak lama untuk mendapatkan sesuatu perkhidmatan.

63

Sambungan...

## **PETIKAN AKHBAR: PERKHIDMATAN KAUNTER**

(Dipetik daripada Pangkalan Data BLIS)

### **4. SETIAP KAKITANGAN MPS PERLU LAKSANA JANJI DALAM PIAGAM PELANGGAN**

02 Mac 1996

Menteri Besar Tan Sri Mohamed Isa AbdulSamad berkata setiap kakitangan termasuk Majlis Perbandaran Seremban (MPS) perlu berusaha melaksanakan setiap ikrar yang termaktub dalam piagam pelanggannya.

"Apa yang termaktub dalam piagam itu harus dilaksanakan dan setiap kakitangan perlu membuktikan kepada penduduk Seremban bahawa mereka mampu melakukannya dengan baik", katanya pada jamuan malam sempena ulang tahun MPS ke-17 di sini malam tadi.

### **5. KAD "TOUCH 'N GO" UNTUK PUTRA-LRT**

31 May 1999

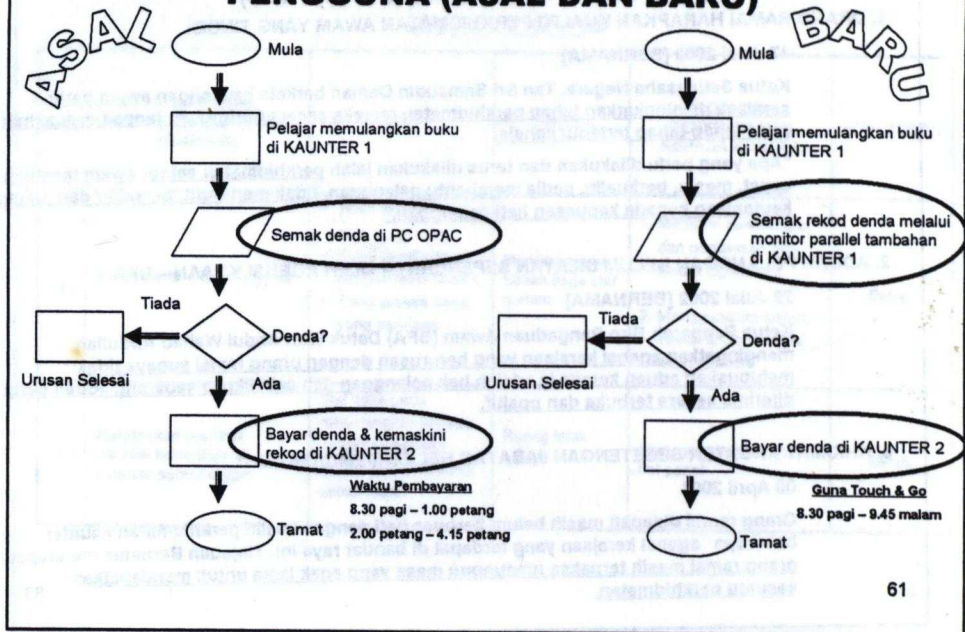
Menurut kenyataan itu lagi penumpang yang menggunakan kad pintar itu tidak perlu lagi bersusah payah menyediakan wang kecil, beratur di mesin pengeluaran tiket dan menentukan destinasi seterusnya apabila membeli tiket.

Pemegang kad hanya perlu menyentuhkan kad ke atas "reader" yang berada di atas lorong penghadang sewaktu masuk, menaiki tren dan boleh turun dimana-mana stesen, katanya.

64



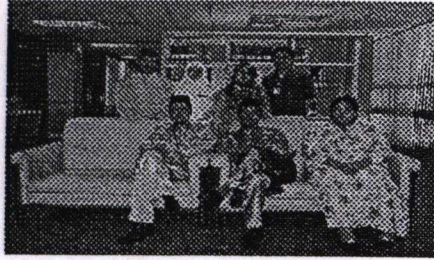
## CARTA ALIR PROSES PEMBAYARAN DENDA PENGGUNA (ASAL DAN BARU)



## KLIP VIDEO TEMUBUAL



## GAMBAR-GAMBAR AKTIVITI KMK KUMP.SMART



AHLI KMK KUMPULAN SMART



KURSUS KMK DI PUSAT LATIHAN KG. GAJAH



SESI BRAINSTORMING

65

## PENUTUP

Tuai padi antara masak  
Esok jangan layu-layuan  
Nilai kami antara gempak  
Esok jangan sesal-sesalan

Kalau tuan mudik ke hulu  
Belikan saya buah berangan  
Persembahan tamat, undur dahulu  
Kasar bahasa harap maafkan

SEKIAN, TERIMA KASIH

66