

Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR

AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2021

PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

KETUA PTJ :

NOOR HIDAYAT BIN ADNAN

KETUA UNIT KUALITI :

NOR AZWANI BINTI MOHAMAD

PENYELARAS :

NOR AZWANI BINTI MOHAMAD

PENULIS :

1. MOHD ISMAIL BIN ABIDIN
2. ZALIFAH BINTI AWANG ZAKARIA
3. EZA ELIANA BINTI A WAHID
4. NOR AZWANI BINTI MOHAMAD
5. HANI LIZA BINTI NORFIN
6. JAMALLUDIN BIN SULAIMAN
7. AZNUR UMIZA BINTI ABU KASIM @ ABU KASSIM

8. ADLINA BINTI ABDULLAH
9. NOREDAYU BINTI ROSLI
10. ASMAH BINTI SABTU
11. AZURA BINTI MOHAMAD HASHIM
12. LAILY HAFIDZUN BINTI SHUKRI
13. NORHAMIMI BINTI OTHMAN
14. ZURAIDAH BINTI MD HASSAN
15. NORHAZLAN BIN NORDIN
16. MUHAMMAD ZAIDIE BIN BARDAN
17. MOHD ALFARABIE BIN MOHD NASIR
18. AHMAD FAIZAR BIN JAAFAR
19. SYAAKIRAH BINTI ABDUL KHALID
20. MOHD HAZRUL BIN MOHD HUSSIN
21. AHMAD AMIRI BIN MOHAMAD
22. AHAMAD ZUBER BIN MOHAMED
23. AZIZI BIN JANTAN
24. MOHD.IZWAN BIN SALIM
25. NORAZLIN BINTI MOHD. YUSOF
26. SITI AISHAH BINTI SADAN
27. WAN IZZATUL FAHRAH BINTI WAN ISHAK
28. MASNIDA HANIM BINTI CHE MAHMOOD
29. AFIDAH BINTI MUDZAMIL
30. RIZANA BINTI MOHD RADWAN
31. SITI SALWA BINTI A.RAHMAN
32. HANANI BINTI ROJIKIN
33. WAN NUR KHALIDAH BINTI WAHED
34. NUR AZIAN BINTI AZIS
35. AZNIZA BINTI HJ MOHAMAD NOR
36. JAZ NORFAZUNA BINTI JAAFAR

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perpustakaan Tun Abdul Razak diterajui oleh Ketua Pustakawan dan mempunyai lima orang ketua Jabatan iaitu Jabatan Perkhidmatan Perpustakaan (JPP), Jabatan Perancangan dan Pembangunan Perpustakaan (JPPP), Jabatan Perpustakaan Digital (JPD), Jabatan Arkib Universiti (JAU) dan Jabatan Pentadbiran Organisasi (JPO). Setiap Jabatan akan dibahagikan kepada beberapa Bahagian dan Unit penting yang akan diuruskan oleh Ketua Bahagian dan Ketua Unit. Selain itu, Ketua Perpustakaan Cawangan juga bertanggungjawab kepada Ketua Pustakawan bagi melaporkan pencapaian prestasi dan sasaran mengikut fungsi perpustakaan.

Kepimpinan Kanan Perpustakaan menggerakkan bidang tumpuan dengan menggunakan pelbagai pendekatan. Pada tahun 2019 dan 2020 Kepimpinan Kanan telah menggunakan pendekatan yang terbahagi kepada dua aspek iaitu **pendekatan strategik** dan **pendekatan operasi**. Antaranya adalah melalui Amanat Ketua Pustakawan, Perancangan Strategik PTAR, Bengkel *Foresight Libraries of Future*, Penilaian Sumber Manusia, Sumber Bahan dan Kewangan, serta Teknologi dan Proses yang terlibat.

Dari **aspek pelaksanaan** pula, Kepimpinan Kanan menyediakan objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang bagi memantapkan bidang tumpuan iaitu Penyampaian Amanat Ketua Pustakawan, Mesyuarat-mesyuarat Perpustakaan di peringkat strategik universiti dan operasi, Penganjuran Bengkel/Kursus, Program *Library Outreach @PTAR* ke Perpustakaan Cawangan, Lawatan kerja Ketua Pustakawan ke Perpustakaan Cawangan, *Live@PTAR*, hebahan bercetak & maya, Sesi *Engagement* Ketua Pustakawan dengan Staf Perpustakaan dan Sesi Pembentangan Perancangan Strategik.

Seterusnya bagi aspek pemantauan pula, Kepimpinan Kanan telah mengambil pelbagai inisiatif dengan merangka pelan pemantauan kepimpinan melalui penurunan kuasa (*Empowerment*), mesyuarat, Sistem Pengurusan Data Strategik Perpustakaan: UiTM *Executive Information System* (EIS) dan saluran komunikasi dua hala serta *top down*.

Selain itu, Kepimpinan Kanan juga menekankan **aspek pengurusan risiko** dengan bertindak ke atas risiko inisiatif perpustakaan yang merujuk kepada dokumen iaitu Manual Tadbir Urus : 1 UiTM: Multisistem, Panduan Pengurusan Risiko UiTM, Panduan Pengurusan Risiko Perpustakaan Tun Abdul Razak, Pekeliling Kementerian & Universiti dan Prosedur, Polisi, Arahan Kerja serta SOP Perpustakaan.

Seterusnya, bagi **aspek penambahbaikan dan kajian semula**, Kepimpinan Kanan telah melaksanakan analisa melalui hasil tindakan penambahbaikan fungsi utama operasi perpustakaan melalui Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Petunjuk Prestasi (PI), Kajian Semula Pengurusan, Penambahbaikan Proses Perpustakaan dan Penstrukturan & Pengorganisasian Semula Perpustakaan.

Akhir sekali, bagi **aspek integrasi**, Kepimpinan Kanan mengerakkan jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang bagi bidang tumpuan adalah melalui tiga alat utama iaitu yang pertama PDCA (*Plan, Do, Check, Action*), yang kedua adalah Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) dan model Sasaran Operasi iaitu POLC yang melibatkan Merancang (*Planning*), Mengelola (*Organizing*), Memimpin (*Leading*) dan Mengawal (*Controlling*).

Kesimpulannya, Kepimpinan Kanan Perpustakaan telah membuat pelbagai perancangan, pelaksanaan, pemantauan, kajian semula, penambahbaikan, pengurusan risiko dan integrasi dalam bidang tumpuan pada tahun 2019 dan 2020.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan Kanan menggerakkan bidang tumpuan melalui dua aspek iaitu pendekatan strategik dan operasi. Dalam **aspek strategik**, PTAR telah melaksanakan pelbagai pendekatan untuk menentukan hala tuju perpustakaan sama ada jangka pendek dan jangka panjang seperti berikut:

1. **Amanat Ketua Pustakawan Tahun 2019** telah diadakan secara *live streaming* pada 11 Februari 2019. Amanat Ketua Pustakawan pada tahun tersebut memberi tumpuan kepada pelaksanaan The New PTAR yang mengandungi lapan inisiatif. Pada tahun 2020, Amanat Ketua Pustakawan tidak dapat dilaksanakan kerana pandemik Covid19 (Bukti 1.2(1))

2. **Perancangan Strategik PTAR 2016-2019** yang merangkumi 5 agenda utama dan 17 objektif serta inisiatif strategik iaitu :

- i. Pengurusan Perpustakaan
- ii. Pembangunan Bahan Perpustakaan
- iii. Perkhidmatan Perpustakaan
- iv. Repositori Institusi Universiti
- v. Arkib Universiti

Perancangan Strategik 2020-2025 mengandungi 3 KPI utama dan 47 PI yang melibatkan semua jabatan (Induk dan cawangan) selari dengan Pelan Strategik UiTM2025 iaitu:

1. KPI 1: Quality Education: Bilangan Muat Turun Bahan Rujukan Digital oleh warga UiTM
2. KPI 2: Global Excellence: Penarafan UiTM Ranking Web of Repositories
3. KPI 3: Value-Driven Performance: Bilangan Pengunjung Maya Perpustakaan UiTM (Bukti 1.2(2))

3. **Bengkel Foresight Libraries of Future** yang melibatkan seluruh staf P&P telah diadakan pada 7-9 Januari 2019 yang memberi input hala tuju Perpustakaan untuk mewujudkan model penstrukturan perpustakaan yang mampan dengan output yang jelas selaras perubahan lanskap Pendidikan tinggi (Bukti 1.2(3)). Hasilnya peranan perpustakaan dioptimumkan dengan pelaksanaan *one line process* dan penggabungan bahagian dan jabatan tertentu bagi memantapkan fungsi perpustakaan keseluruhan.

Manakala dari **aspek pendekatan operasi**, PTAR telah melaksanakan empat pendekatan utama pada tahun 2019 dan 2020 iaitu:

1. Sumber Manusia

1.1 Nilai dan Etika Staf di PTAR

Kepimpinan Kanan PTAR menerapkan tiga (3) **teras utama nilai dan etika** untuk diamalkan oleh warga kerja PTAR :-

- Membudayakan KERJA BERPASUKAN iaitu be united in our diversity dan terus komited dalam memartabatkan perkhidmatan perpustakaan.
- Berfikiran MINDA KELAS PERTAMA di mana mampu menggunakan pengetahuan secara inovatif, kreatif, proaktif, berkemahiran teknikal dan menangani secara holistik isu persekitaran global yang sentiasa berubah-ubah.
- Membudayakan konsep A.K.C.A IAITU ACCOUNTABILITY, KNOWLEDGABLE, COMMITMENT, DAN AGILE bagi melonjakkan perkhidmatan perpustakaan.
- Mengamalkan prinsip F.A.S.T.E.R iaitu flat, agile, streamlined, tech-enabled, efficient and resilient. Prinsip ini menuntut pelaksanaan kerja, fleksibel dan responsif dalam pelaksanaan sistem dan proses kerja serta tidak melengahkan kerja dengan pelbagai alasan
- Menerapkan nilai ESI (Excellence, Synergy, Integrity) yang merupakan intipati utama dalam membuat keputusan dan tindakan. Nilai-nilai ini merupakan asas kepada penghasilan

produktiviti, usaha penambahbaikan yang berterusan seterusnya menyumbang kepada kelestarian kehidupan.

- Penghayatan dan pengamalan nilai i-DART (Imu, Disiplin, Amanah, Rajin, Tanggungjawab). Penghayatan dan pengamalan nilai-nilai ini secara langsung akan melahirkan budaya kerja yang berintegriti berlandaskan kepada Kod Nilai dan Etika serta peraturan-peraturan yang berkuatkuasa.

1.2 Kompetensi Staf

Dalam aspek kompetensi, PTAR memastikan agar staf memenuhi keperluan 42 jam setahun bagi membentuk staf yang berkonsepkan (ASK) yang ditetapkan.

1.3 Pelan Penggantian

PTAR telah menyediakan pelan penggantian yang bersistematik bagi memantapkan pentadbiran perpustakaan melibatkan jawatan penting perpustakaan (Bukti 1.2(4)).

2. Teknologi

Kepimpinan Kanan telah melaksanakan inisiatif digital yang selari dengan tren IR4.0 dan pembelajaran secara *Open and Distance Learning (ODL)* semasa berlaku pandemik dalam penyediaan perkhidmatan perpustakaan. PTAR telah membangunkan inovasi berasaskan kepakaran dalaman seperti MyKM Portal, EIS, Mobile Apps, Portal Institusi Repositori, Online Finding Aids (OFA) dan eGallery. (Bukti 1.2(5)).

3. Proses

3.1 Proses Pengurusan Statistik

la melibatkan statistik utama seluruh 38 buah perpustakaan bagi membuat keputusan strategik dan pemantauan prestasi perpustakaan.

3.2. Proses Perkhidmatan Perpustakaan

PTAR menitikberatkan keseragaman dan integrasi proses perkhidmatan seluruhn perpustakaan.

3.3 PTAR telah menggunakan ***operational excellence (Kecemerlangan operasi)*** pada tahun 2019 dan 2020 sebagai strategi penambahbaikan proses kerja dalam penyediaan perkhidmatan perpustakaan seperti *mobile apps* dan eKKM.

4. Sumber Kewangan dan Bahan

4.1 PTAR merancang bajet tahunan yang komprehensif supaya menghasilkan perkhidmatan perpustakaan yang memenuhi kehendak utama pelanggan.

4.2 PTAR memperkasakan sumber bahan digital dan sumber rujukan tempatan selari dengan norma baharu pembelajaran dan pengajaran tahun 2020.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1.2\(1\) Amanat KP 2019.pdf](#)
2. [Bukti1.2\(2\) Model PS PUiTM.pdf](#)
3. [Bukti 1.2\(3\) Carta Organisasi PTAR.pdf](#)
4. [Bukti 1.2\(4\) Pelan Penggantian.pdf](#)
5. [Bukti 1.2\(5\) Model Perpustakaan Digital.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan Kanan melaksanakan objektif dan Inisiatif strategik yang telah dirancang bagi memantapkan bidang tumpuan melalui:

1. Penyampaian **Amanat Ketua Pustakawan** Tahun 2019 yang melibatkan 38 buah Perpustakaan UiTM dan diadakan pada 11 Februari 2019 secara *live streaming*. Tema amanat adalah The New PTAR (Bukti 1.3(1))

2. **Mesyuarat-mesyuarat Perpustakaan** yang melibatkan keseluruhan 38 Perpustakaan seperti di bawah:

- i. Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif yang membincangkan polisi dan dasar yang dihadiri Ketua jabatan dan Ketua Bahagian (Mingguan)
- ii. Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan yang membincangkan perkhidmatan dan pembangunan bahan perpustakaan melibatkan 13 Perpustakaan UiTM Cawangan (4 bulan sekali)
- iii. Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman yang membincangkan operasi perpustakaan yang dihadiri oleh semua P&P (Sebulan sekali)
- iv. Mesyuarat Jawatankuasa Perkhidmatan Perpustakaan yang menyelaraskan perkara-perkara perkhidmatan daripada perancangan strategik hingga operasi perpustakaan (3 kali setahun)
- v. Mesyuarat Jabatan melibatkan staf bahagian (Mingguan)
- vi. Mesyuarat *Task Force* yang melibatkan pasukan yang diwujudkan untuk projek khas perpustakaan (Mengikut keperluan)

3. Penganjuran Bengkel/Kursus

Perpustakaan telah mengadakan pelbagai bengkel/kursus yang memberi bimbingan dan kemahiran kepada staf bagi memantapkan ASK. (Bukti 1.3(2))

4. Program Library Outreach @PTAR ke Perpustakaan Cawangan

Program Library Outreach @PTAR merupakan program pemantapan perkhidmatan perpustakaan ke Kampus Cawangan. Program tersebut merupakan salah satu Pelan Promosi Perpustakaan yang bertujuan untuk menjalinkan hubungan baik dan kerjasama di antara Fakulti/Pusat/Jabatan/Kolej/Cawangan dalam UiTM. Selain itu, ia bertujuan untuk mempromosikan perkhidmatan dan kemudahan PTAR serta mendapatkan maklumbalas daripada warga Universiti bagi tujuan penambahbaikan perkhidmatan perpustakaan. Program tersebut melibatkan penglibatan staf perpustakaan cawangan di lima buah negeri iaitu di UiTM Perlis, Kedah, Perak, P. Pinang dan Sarawak.

5. Lawatan kerja Ketua Pustakawan ke Perpustakaan Cawangan

Ketua Pustakawan Perpustakaan UiTM telah mengadakan lawatan ke Perpustakaan Cawangan seperti Perpustakaan UiTM Johor pada 21-22 September 2020. Lawatan kerja ini dilaksanakan bagi memastikan keseragaman pelaksanaan perkhidmatan perpustakaan.

6. Program Live@PTAR

Program Siaran Langsung Live@PTAR merupakan program pembudayaan ilmu dan perkongsian pengetahuan di kalangan pakar dan profesional dalam bidang kepakaran tertentu. Penerbitan Siaran Langsung telah dijadikan PI Bahagian Komunikasi Korporat bermula Januari 2020. Kumpulan sasaran terdiri daripada semua warga universiti dan orang awam. Melalui inisiatif ini, penerbitan program siaran langsung dilaksanakan dalam studio atau lokasi lain yang ditetapkan. BKK telah menjalankan program tersebut secara atas talian menggunakan platform *Streamyard* yang menghubungkan kepada Facebook Perpustakaan. (Bukti 1.3(3)).

7. Hebahan Promosi bercetak dan maya

PTAR telah membuat hebahan secara bercetak dan maya melalui poster bercetak, e-mel, sosial media, Blog, Telegram, Whatsapp dan sebagainya. Tujuan hebahan adalah

menyampaikan maklumat penting dan pemasaran perkhidmatan perpustakaan. Hebahan tersebut telah dilaksanakan mengikut Prosedur Operasi Standard Pengurusan Promosi Dan Hebahan (Bukti 1.3(4)).

8. Sesi Engagement Ketua Pustakawan dengan Staf

Sesi Engagement Ketua Pustakawan dengan Staf melibatkan P&P dan pelaksana telah diadakan pada 24 Februari 2020 yang bertujuan untuk menyampaikan maklumat mengenai perubahan struktur organisasi PTAR yang baharu.

9. Sesi Pembentangan Perancangan Strategik

Pencapaian Perancangan Strategik Perpustakaan dipantau secara sukuan melibatkan keseluruhan 38 buah Perpustakaan. Sesi pembentangan telah diadakan pada 31 Mei dan 18 November tahun 2019 manakala pada tahun 2020 pula adalah pada 18 Mei dan 10 Ogos serta 24 Februari 2021.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1.3 \(1\) Banner Amanat KP 2019.pdf](#)
2. [Bukti 1.3\(2\) Senarai Latihan 2019-2020.pdf](#)
3. [Bukti 1.3\(3\) Senarai Program Live@PTAR 2020v2.pdf](#)
4. [Bukti 1.3\(4\) SOP Promosi dan Hebahan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pada tahun 2019 dan 2020, pemantauan dilaksanakan oleh Kepimpinan Kanan dalam aspek pengurusan dan operasi Perpustakaan. Kepimpinan Kanan telah mengambil inisiatif dengan merangka pelan pemantauan kepimpinan bagi memastikan kejayaan sesuatu projek inisiatif dan dapat mengenalpasti punca kegagalan yang berlaku. Empat komponen pelan pemantauan dapat dilihat seperti berikut:

1. Penurunan kuasa (*empowerment*)

Penurunan kuasa oleh Ketua Pustakawan kepada Ketua Jabatan telah dilaksanakan secara bergilir apabila berlaku pertindihan mesyuarat dan ketiadaan di pejabat. Surat pelantikan menjalankan tugas Ketua Pustakawan dikeluarkan dan dimaklumkan kepada semua staf melalui e-mel bagi memastikan semua urusan perpustakaan berjalan lancar (Bukti 1.4.1(1))

2. Pemantauan melalui Mesyuarat (Bukti 1.4.1 (2))

Pemantauan juga dilakukan dengan pembentangan cadangan inisiatif dan strategi baharu untuk penambahbaikan serta melaporkan kemajuan atau status terkini di peringkat strategik dan operasi.

Terdapat beberapa laporan PTAR dibentangkan diperingkat kementerian bagi agenda Perpustakaan Universiti Awam. Selain itu, di peringkat strategik Universiti, PTAR bertanggungjawab untuk melaporkan hal ehwal perpustakaan yang melibatkan peringkat Universiti melalui Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti, Majlis Eksekutif Universiti, Senat dan Mesyuarat di bawah Seliaan Naib Canselor.

Pada tahun 2019, Mesyuarat Jawatankuasa Induk Eksekutif Universiti (JKIP) yang dipengerusikan oleh Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa) telah berjaya diadakan sebanyak 1 kali bertanggungjawab untuk mengesyorkan dasar berkaitan dengan kemudahan dan perkhidmatan perpustakaan serta kaedah dan peraturan yang mengawal penggunaan perpustakaan untuk kelulusan Senat

Bermula pada tahun 2020, Kepimpinan PTAR telah meneliti dan membuat kaji semula Tadbir Urus Perpustakaan di mana JKIP telah dimansuhkan bagi memujudkan Sistem Tadbir Urus yang lebih tangkas (*Agile*) dan *Lean Management*.

Seterusnya, bagi menggerakkan dan melancarkan pengurusan, kepimpinan di peringkat Operasi Perpustakaan UiTM, Kepimpinan Kanan PTAR telah menubuhkan Jawatankuasa Perkhidmatan dan Pembangunan Perpustakaan (JPPP) UiTM bagi pelaporan prestasi dan isu-isu berbangkit di keseluruhan 38 buah Perpustakaan UiTM.

Selain itu, beberapa siri perjumpaan dan perbincangan sama ada melalui e-mel, telefon, telesidang, bengkel/taklimat, saluran media sosial dan sebagainya telah diadakan bagi mengelakkan berlaku kegagalan (Bukti1.4.1(3))

3. Pemantauan melalui Sistem Pengurusan Data Strategik Perpustakaan UiTM Executive Information System (EIS)

Perpustakaan telah mewujudkan satu sistem pemantauan prestasi dan pencapaian perkhidmatan melibatkan seluruh sistem Perpustakaan UiTM sebanyak 38 buah perpustakaan yang dilaporkan secara atas talian yang iaitu Executive Information System (EIS). Melalui sistem ini, Kepimpinan Kanan perpustakaan dapat memantau pencapaian dan aktiviti utama jabatan/bahagian secara mingguan, bulanan, sukuan dan *real time*. (Bukti 1.4.1(4))

4. Saluran komunikasi dua hala

Kepimpinan Kanan Perpustakaan juga mengambil inisiatif dengan melakukan pemantauan secara pendekatan komunikasi dua hala dan *top down* bagi memastikan projek inisiatif

beroperasi secara menyeluruh 50 buah perpustakaan. Ini termasuk dengan mengadakan lawatan kerja Ketua Pustakawan, bengkel/latihan, integrasi sistem Wills dan taklimat di seluruh sistem UiTM yang meliputi jabatan, bahagian dan Perpustakaan UiTM Cawangan.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1.4.1\(1\) Menjalankan Tugas KP.pdf](#)
2. [Bukti 1.4.1\(2\) Senarai Mesyuarat Perpustakaan UiTM.pdf](#)
3. [Bukti 1.4.1\(3\) Mesyuarat JKIP Mesyuarat KLBC 2020.pdf](#)
4. [Bukti 1.4.1\(4\) EISv3.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pada tahun 2019 dan 2020, Kepimpinan Kanan bertindak ke atas risiko inisiatif perpustakaan merujuk kepada dokumen-dokumen berikut:

1. Manual Tadbir Urus: 1 UiTM: Multisistem

-Tadbir Urus Pengurusan Perpustakaan

Manual ini disediakan untuk memastikan kepimpinan dan pengurusan perpustakaan yang kompeten bagi menghasilkan sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Manual ini mengandungi tadbir urus pengurusan perpustakaan UiTM dari aspek asas penyediaan tadbir urus, struktur, senarai jawatankuasa, had kuasa, serta risiko dan peluang. Risiko dalam tadbir urus disenaraikan di dalam manual ini untuk rujukan pengurusan perpustakaan agar tindakan pencegahan dapat dikawal dengan lebih berkesan (Bukti 1.4.2(1)).

2. Panduan Pengurusan Risiko UiTM

Pengurusan Perpustakaan turut merujuk kepada Panduan Pengurusan Risiko UiTM bagi memastikan pengurusan risiko perpustakaan sedia ada selari dengan keperluan universiti. Panduan ini menerangkan bagaimana pengurusan risiko dijalankan di UiTM. Ia merangkumi proses mengenal pasti peristiwa yang mungkin atau akan berlaku serta tindakan kawalan yang dilaksanakan agar dapat memberi jaminan munasabah ke arah pencapaian objektif UiTM.

3. Panduan Pengurusan Risiko Perpustakaan Tun Abdul Razak

PTAR telah menyediakan Panduan Pengurusan Risiko bagi memastikan tindakan pencegahan dilaksanakan secara berkesan. Ia mengandungi peranan dan tanggungjawab pengurusan, proses pengurusan risiko, penetapan konteks risiko, pemantauan dan semakan semula risiko. Ia dapat dirujuk seperti di Bukti 1.4.2(2).

4. Pekeliling Kementerian dan Universiti

Selain itu, Pengurusan Perpustakaan turut merujuk kepada pekeliling yang dikeluarkan oleh kementerian dan universiti bagi memastikan operasi perpustakaan dilaksanakan dengan baik dan terkawal. Ini merupakan salah satu dokumen rujukan bagi tindakan pencegahan perpustakaan dalam membuat keputusan agar tidak bercanggah dengan keperluan kementerian dan universiti. Antara pekeliling tersebut adalah:

- i. Pekeliling Perbendaharaan
- ii. Pekeliling Naib Canselor
- iii. Pekeliling Timbalan Naib Canselor
- iv. Pekeliling Pendaftar
- v. Pekeliling Bendahari
- vi. Pekeliling Ketua Pustakawan

5. Prosedur, Polisi dan Arahan Kerja dan SOP Perpustakaan

PTAR juga melaksanakan tindakan pencegahan dengan merujuk kepada dasar, polisi dan arahan kerja Perpustakaan untuk oleh panduan kepada 38 buah perpustakaan dalam pelaksanaan operasi yang terkawal dan berkesan.

- i. Prosedur
 - ii. Polisi Perpustakaan
 - iii. Arahan Kerja Perpustakaan
 - iv. Prosedur Operasi Standard (SOP) Perpustakaan yang terdiri daripada :
 - a. SOP Perkhidmatan Perpustakaan
 - b. SOP Hebahan dan Promosi
 - c. SOP Program Library Outreach
- (Bukti 1.4.2(3))

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1.4.2\(1\) Jadual Risiko.pdf](#)
2. [Bukti 1.4.2\(2\) Panduan Pengurusan Risiko PTAR.pdf](#)
3. [Bukti 1.4.2\(3\) Prosedur, Polisi dan AK.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pada tahun 2019 dan 2020, Kepimpinan Kanan melaksanakan analisa melalui hasil tindakan penambahbaikan fungsi utama operasi perpustakaan melalui :

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

Pencapaian KPI dan PI Perpustakaan UiTM telah diadakan mengikut sukuan pada tahun 2019 dan 2020 dan dibentangkan secara atas talian. Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik bertanggungjawab menyediakan analisa pencapaian bagi 38 buah perpustakaan. Ia dapat diakses dalam Sistem EISv3 dan dipantau oleh Ketua Pustakawan, Ketua Jabatan/Bahagian/Unit dan Ketua Perpustakaan UiTM Cawangan masing-masing. Selain itu, sistem ini boleh diakses juga oleh warga perpustakaan.

2. Kajian Semula Pengurusan

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan MKSP) telah diadakan pada 2 April dan 15 Oktober tahun 2019 serta pada 6 Julai dan 5 Oktober tahun 2020. Mesyuarat ini membincangkan analisa pencapaian penyediaan perkhidmatan dan Sistem Pengurusan Kualiti dan penambahbaikan proses kerja. Pada tahun 2020, MKSP PTAR telah membincangkan faktor-faktor yang telah memberi kesan kepada penyampaian perkhidmatan dan telah menghasilkan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang baharu bagi menerangkan peranan dan skop penyampaian perkhidmatan norma baharu seperti pada (Bukti 1.4.3(1)).

3. Penambahbaikan Proses Perpustakaan

i. Pengurusan Kanan telah melaksanakan penambahbaikan proses kerja melalui Kumpulan Inovatif dan Kreatif

Pada tahun 2019, projek *Special Collection Integrated System (SCIS)* merupakan penambahbaikan proses pinjaman tesis yang membolehkan data penggunaan koleksi tersebut diuruskan dengan lebih efisien.

Pada tahun 2020, projek Sistem e-KKM dibangunkan secara in-house untuk memudahkan proses pendaftaran Kelas Kemahiran Maklumat yang dikendalikan secara bersemuka atau atas talian. Ia digunakan oleh seluruh 38 buah perpustakaan dan ditandaaras oleh Perpustakaan Universiti Swasta dan Awam (Bukti 1.4.3(2)). Seterusnya, projek UiTM Digital Library App telah dibangunkan bagi mengatasi kesukaran pengguna mencapai maklumat di perpustakaan.

ii. Proses Operasi Perpustakaan

Penambahbaikan juga dilaksanakan dengan penubuhan Unit Kecemerlangan Operasi pada 16 Februari 2018. Fungsi unit ini boleh dirujuk dalam Bukti 1.4.3(3).

Pada tahun 2019, unit telah membuat analisa dan menilai semula proses kerja perpustakaan yang sebelum ini sebanyak 150 proses. Setelah dibuat penambahbaikan, proses tersebut telah menjadi sebanyak 148 proses (Bukti 1.4.3(4)). Pada tahun 2020, fungsi perpustakaan telah berkembang dan proses kerja telah meningkat kepada 221 proses selaras dengan penstrukturan baharu perpustakaan.

4. Penstrukturan dan Pengorganisasian Semula Perpustakaan

Perpustakaan turut mengkaji semula fungsi perpustakaan agar memberi fokus kepada hala tuju baharu perpustakaan di dalam era digital dan teknologi maklumat seperti dalam Pekeliling Ketua Pustakawan Bil.4 Tahun 2019: Penstrukturan dan Pengorganisasian Semula Perpustakaan Tun Abdul Razak, Universiti Teknologi MARA Shah Alam (Bukti 1.4.3(5)).

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1.4.3\(1\) Kajian Semula Pengurusan.pdf](#)

2. [Bukti 1.4.3\(2\) Lawatan Penandaarasan Projek eKKM.pdf](#)
3. [Bukti 1.4.3\(3\) Fungsi OE.pdf](#)
4. [Bukti 1.4.3 \(4\) Proses Kerja Perpustakaan.pdf](#)
5. [Bukti 1.4.3\(5\) Pekeliling Ketua Pustakawan.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pada tahun 2019 dan 2020, Kepimpinan Kanan menggerakkan jabatan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang bagi bidang tumpuan melalui tiga alat iaitu:

1. PDCA Tool (Plan, Do, Check, Action) (Bukti 1.5(1))

Perpustakaan menggunakan alat PDCA untuk mengintegrasikan semua perancangan bagi 38 buah perpustakaan. Ia merangkumi empat proses berikut:

Plan: Perpustakaan membuat perancangan keperluan berdasarkan empat prinsip iaitu manusia, sumber, teknologi dan proses bagi mencapai objektif dan inisiatif strategik.

Do: Perpustakaan melaksanakan perancangan dan penambahbaikan proses serta penyampaian perkhidmatan.

Check: Perpustakaan membuat pemerhatian terhadap prestasi objektif dan inisiatif strategik mengikut tempoh yang ditetapkan.

Action: Perpustakaan membuat kajian dan meneliti hasil daripada pemerhatian yang telah dibuat. Di peringkat ini, perbandingan proses sebelum dan selepas dilaksanakan dengan melihat kepada penambahbaikan, pengukuran penilaian prestasi, maklum balas pelanggan, tindakan pembetulan dan pencegahan terhadap perkhidmatan perpustakaan.

2. Analisis SWOT (Bukti 1.5(2))

Kepimpinan Kanan turut menggunakan analisis SWOT bagi mengintegrasikan penyampaian perkhidmatan perpustakaan seperti berikut:

Strength: Perpustakaan mengenal pasti kekuatan dalaman yang dimiliki berbanding organisasi lain. Ia memberikan kelebihan yang jelas sebelum pelaksanaan inisiatif perpustakaan.

Weakness: Perpustakaan mengenal pasti kelemahan dalaman untuk penambahbaikan prestasi penyampaian perkhidmatan.

Opportunities: Perpustakaan mengenal pasti peluang yang diperolehi daripada pihak luar untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan perpustakaan.

Threats: Perpustakaan juga mengenal pasti ancaman luaran yang boleh menjejaskan penyampaian perkhidmatan.

3. POLC Tool (Bukti 1.5(3))

Kepimpinan Kanan juga menggunakan alat POLC bagi bidang tumpuan seperti berikut:

Merancang (Planning): Fungsi Pengurusan Perpustakaan yang melibatkan penetapan objektif dan menentukan tindakan untuk mencapai objektif tersebut

Mengelola (Organizing): Fungsi Pengurusan Perpustakaan yang melibatkan pengembangan struktur organisasi dan peruntukan sumber manusia untuk memastikan pencapaian objektif

iii. **Memimpin (Leading):** Melibatkan sumber pengaruh sosial yang digunakan untuk memberi inspirasi kepada orang lain

iv. **Mengawal (Controlling):** Memastikan prestasi perpustakaan tidak menyimpang dari piawai

Kepimpinan Kanan memastikan bidang tumpuan dibuat perancangan dengan teliti berdasarkan agenda UiTM dan Perpustakaan. Semua perancangan diurus dan dipantau melalui tindakan pembetulan, kajian semula dan penambahbaikan inisiatif melibatkan 38 buah perpustakaan. Kepimpinan Kanan juga mengelola sumber manusia dan peruntukan berdasarkan keperluan must have. Selain itu, lawatan kerja ke perpustakaan cawangan juga dilaksanakan bagi memastikan perancangan dan keseragaman dilaksanakan oleh perpustakaan tersebut (Bukti 1.5(4))

SENARAI BUKTI :

1. [BUKTI 1.5\(1\) Model PDCA.pdf](#)
2. [Bukti 1.5\(2\) Analisa SWOT.pdf](#)
3. [Bukti 1.5\(3\) Model POLC.pdf](#)
4. [Bulti 1.5\(4\) Senarai Lawatan Kerja.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan Strategik merupakan proses penetapan strategik atau hala tuju dan membuat keputusan tentang cara mengagihkan sumber-sumbernya untuk melaksanakan strategik tersebut. Perancangan Strategik Perpustakaan bertujuan untuk menjadikan UiTM sebagai sebuah universiti terkemuka dunia melalui tiga teras strategik iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi berasaskan Nilai.

Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM adalah dibuat dengan mengambikira aspek berikut:

1. Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia
2. RMK ke-11
3. Program Transformasi UiTM
4. Amanat Menteri Pengajian Tinggi Malaysia
5. Amanat Naib Canselor dan Ketua Pustakawan
6. Misi, Visi dan Objektif UiTM dan PTAR
7. Perancangan Strategik UiTM

Perancangan strategik Perpustakaan UiTM juga dibangunkan dengan menggunakan kaedah SWOT analisis iaitu dengan menganalisa kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang berlaku di Perpustakaan UiTM. Kaedah SWOT ini telah membantu dalam merangka pelan strategik yang relevan dengan situasi dan kehendak utama pelanggan.

Perancangan strategik Perpustakaan UiTM bagi tempoh 2016 – 2019 mempunyai 14 KPI dan 18 Projek Inisiatif. Manakala bagi tahun 2020, perancangan strategik PTAR berfokuskan kepada 3 Petunjuk Prestasi Utama, 50 Petunjuk Prestasi dan 8 Projek Inisiatif. Perancangan strategik perpustakaan UiTM ini seiring dengan tempoh pelaksanaan Pelan Perancangan Strategik UiTM 2020 - 2025.

Pelaksanaan perancangan strategik iaitu petunjuk prestasi utama, petunjuk prestasi dan projek inisiatif melibatkan semua warga kerja Perpustakaan UiTM dari 38 buah kampus di seluruh Malaysia. Ketua-ketua jabatan dan ketua-ketua Perpustakaan UiTM Cawangan merupakan PI Direktor yang bertanggungjawab dalam pemantauan dan pelaksanaan strategi bagi mencapai petunjuk prestasi perpustakaan. Manakala PI owner adalah pegawai Pengurusan dan Professional yang dibantu oleh kakitangan kumpulan pelaksana di peringkat unit / bahagian / jabatan.

Sesi libat urus bersama kakitangan Perpustakaan mengikut cawangan dan jabatan juga dilaksanakan bagi memastikan setiap staf jelas dengan matlamat strategik dan teras strategik Perpustakaan UiTM.

Pencapaian petunjuk prestasi utama dan petunjuk prestasi dipantau secara harian, mingguan dan bulanan melalui dashboard Perancangan Strategik di Executive Information System (EIS) <https://eisv2.uitm.edu.my/eisv3/>. Manakala kemajuan projek inisiatif dipantau melalui platform Virtual War Room (VWR) <https://eisv2.uitm.edu.my/war/>. Pencapaian Perancangan Strategik juga dibentangkan secara sukuan tahunan dan melibatkan semua PI Direktor dan PI Owner di seluruh Malaysia. Rektor-Rektor Cawangan juga diberikan akses untuk paparan skrin Pencapaian Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM Cawangan sebagai untuk pemantauan.

Pemantauan yang berterusan melalui sistem EIS, VWR dan input pembentangan dari PI Direktor dan PI Owner serta input dari mesyuarat peringkat eksekutif dan Senat yang dihadiri oleh Ketua Pustakawan telah membantu pengurusan Perpustakaan untuk membuat penambahbaikan berterusan terhadap Perancangan Strategik. Setiap cadangan penambahbaikan terhadap objektif strategik, strategi, sasaran, definisi operasi perancangan strategik akan diputuskan melalui Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif PTAR dan dibuat

nebanan kepada warga perpustakaan. Tiga Petunjuk Prestasi Utama tahun 2020 diteruskan pada tahun 2021 mengikut unjuran yang ditetapkan manakala bagi Petunjuk Prestasi pula, pada tahun 2020 sebanyak lima Petunjuk prestasi ditambahbaik untuk dilaksanakan pada tahun 2021.

Impak pelaksanaan perancangan strategik Perpustakaan UiTM bagi kedua-dua fasa tersebut telah meningkatkan ketampakan Perpustakaan UiTM di peringkat antarabangsa melalui *Ranking Web of Repositories*. Kesimpulannya, pencapaian ini adalah seiring dengan matlamat strategik UiTM untuk menjadi sebuah universiti terkemuka dunia.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Terdapat 6 objektif utama perancangan strategik PTAR (2016 – 2019) yang berkaitan dengan bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan iaitu:

1. Memastikan akses berterusan terhadap sumber rujukan pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan di UiTM
2. Memastikan penyediaan bahan rujukan terkini dan berimpak tinggi kepada warga UiTM
3. Memastikan semua perkhidmatan perpustakaan memenuhi keperluan pengguna
4. Memastikan penggunaan perpustakaan oleh warga UiTM
5. Memastikan penggunaan perpustakaan digital oleh warga UiTM
6. Memastikan pengurusan rekod penting universiti yang efektif

Inisiatif Strategik bagi objektif strategik Perancangan Strategik pada tahun 2019 adalah:

1. Repositori Institusi Bersepadu
2. PUiTM Collaborative Indexing
3. Pay Per View
4. Jana@PTAR
5. Job Attachment
6. PUiTM Bahan Silibus
7. PUiTM WILS Database Centralization
8. K-Society
9. Read@UiTM
10. Compres
11. MyKM
12. Mobile Apps@PTAR
13. Pusat Data PTAR
14. Virtualization Technology
15. Sistem Pengurusan Arkib (AMS)
16. Pusat Rekod Universiti
17. Naik taraf Arkib Universiti
18. Resource Description Access (RDA)

Inisiatif Read@UiTM merupakan inisiatif yang dibuat pemetaan dengan keperluan di peringkat Kementerian Pengajian Tinggi bagi menyokong Dekad Membaca 2030. Manakala inisiatif RDA adalah digunakan di semua perpustakaan akademik di Malaysia.

Inisiatif yang dilaksanakan pada tahun 2019 adalah bagi memenuhi keperluan maklumat pengguna perpustakaan selain inovasi dalam penyampaian perkhidmatan seperti penyediaan perkhidmatan Pay Per View kepada pengguna untuk mendapatkan *Journal Article* yang tidak dilanggan oleh PTAR.

Bagi mencapai objektif strategik 2019, sebanyak 14 Petunjuk Prestasi Utama dan 18 projek inisiatif yang berbentuk inovasi teknologi dan inovasi perkhidmatan telah dilaksanakan dan dimanfaatkan oleh 38 buah perpustakaan UiTM di seluruh Malaysia.

Bukti 1 menunjukkan Objektif Strategik Dan Inisiatif Strategik Perancangan Strategik 2016 – 2019 dan Perancangan Strategik 2020 – 2025.

Manakala bagi tempoh 2020 – 2025, Terdapat 3 objektif perancangan strategik PTAR (tahun 2020) yang berkaitan dengan bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan iaitu:

1. Memastikan penyediaan bahan rujukan terkini dan berimpak tinggi kepada warga UiTM
2. Memastikan ketampakan UiTM dan Perpustakaan UiTM di peringkat antarabangsa
3. Memastikan akses berterusan terhadap bahan rujukan digital

Objektif strategik Perancangan strategik ini adalah seiringan dengan 3 teras strategik UiTM iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berorientasikan Nilai. Terdapat

sebanyak 50 Pelunjuk Prestasi Perpustakaan UiTM pada tahun 2020.

Seiring dengan perkembangan Industri 4.0 dan usaha pendigitalan kampus, inisiatif strategik bagi tahun 2020 adalah seperti berikut:

1. Open Access Discovery
2. My Knowledge Management Portal (My KM)
3. Library Mobile Apps
4. Cashless@PTAR
5. Local Content Hub
6. Executive Information System
7. Virtual Reality & Augmented Reality
8. Open Access Research Repository

Inisiatif strategik Open Access Discovery, My Knowledge Portal dan Library Mobile Apps diteruskan pada tahun 2020 dengan penambahbaikan pada ciri-ciri sistem yang lebih pintar dan bermanfaat kepada pengguna. My Knowledge Portal pula merupakan portal sehenti untuk pengguna dan staf PTAR bagi perkongsian pengetahuan.

Kesemua inisiatif strategik ini merupakan inovasi yang digunakan oleh keseluruhan perpustakaan di Malaysia yang dapat memenuhi keperluan terkini dalam norma baharu perkhidmatan kepada pelanggan perpustakaan UiTM.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1 _Objektif Dan Inisiatif Strategik PS.pdf](#)
2. [Bukti 2 _Pencapaian PS 2020-new.pdf](#)
3. [Bukti 3 _Pencapaian PS 2019-new.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PTAR memfokuskan kepada Program Transformasi UiTM, Rancangan Malaysia Ke-11 UiTM dan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia sebagai panduan utama dalam penetapan Perancangan Strategik bagi tahun 2016-2019.

Sasaran Strategik RMK 11 : Graduan Dinamik

Keseluruhan enam objektif strategik dan 18 inisiatif strategik Perancangan Strategik perpustakaan sejajar dengan sasaran strategik RMK 11 iaitu Graduan Dinamik. PTAR telah menyediakan pelbagai jenis bahan rujukan secara bercetak atau atas talian seperti jurnal yang diindeks untuk melahirkan graduan yang berjaya dalam pelbagai bidang, berbakat serta mampu meletakkan UiTM di Peta Dunia melalui kecemerlangan akademik. Selain itu, modul Pendidikan pengguna PTAR pula menyokong pembelajaran sepanjang hayat di UiTM. PTAR juga bekerjasama dengan Majlis Perwakilan Pelajar dalam penganjuran program seperti *speaker corner*, kuiz, program galakan membaca, program *blind date with a book* dan pelbagai aktiviti lain untuk menyerlahkan bakat pelajar. Bagi melahirkan graduan berciri holistik dan keusahawanan, PTAR telah menyediakan sumber rujukan berkualiti seperti koleksi Harta Intelek UiTM yang boleh dijadikan rujukan utama pelajar dalam penyediaan kertas kerja penubuhan syarikat untuk menjalankan perniagaan.

Sasaran Strategik RMK 11 : Pendidikan Tinggi Berkualiti

Perkhidmatan Pay Per View kepada pelanggan perpustakaan dan inisiatif strategik Jana@PTAR merupakan inisiatif strategik berteraskan kemampanan kewangan. 15 daripada 18 projek inisiatif tahun 2019 merupakan projek inovasi yang menyokong ekosistem inovasi serta mendorong kepada transformasi penyampaian universiti amnya. Objektif strategik Perpustakaan UiTM 2019 juga memberi penekanan terhadap kualiti bahan rujukan atas talian untuk pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan di UiTM. Langganan jurnal berindeks telah memberikan pelajar bahan rujukan yang berkualiti dan menghasilkan Pendidikan tinggi yang berkualiti.

Sasaran Strategik RMK 11 : Aksesibiliti

Kesemua objektif strategik Perpustakaan UiTM adalah bertujuan untuk penyampaian perkhidmatan kepada pengguna perpustakaan sama ada melalui atas talian atau secara fizikal melalui perkhidmatan perpustakaan. PTAR juga menyediakan akses kepada perpustakaan digital kepada semua pengguna perpustakaan. PTAR juga telah menawarkan perkhidmatan perpustakaan digital untuk para pelanggan bagi meluaskan akses terhadap perpustakaan 24 jam sehari.

Rancangan Malaysia Ke-11 UiTM ditamatkan pada 2019. Bagi tahun 2020, objektif strategik dan inisiatif strategik PTAR adalah berdasarkan teras strategik UiTM iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berorientasikan Nilai.

Objektif strategik Perpustakaan UiTM iaitu memastikan penyediaan bahan rujukan terkini dan berimpak tinggi kepada warga UiTM merupakan inisiatif bagi mencapai teras strategik UiTM iaitu Pendidikan Berkualiti.

PTAR komited untuk berada pada tangga top 100 Ranking Web Of Repositories Worldwide bagi ketampakan UiTM di peringkat antarabangsa seiring dengan objektif strategik UiTM iaitu Kecemerlangan Global.

Manakala bagi teras strategik Prestasi Berorientasikan Nilai pula, PTAR komited dalam memastikan akses yang berterusan terhadap bahan rujukan digital yang diperlukan oleh pengguna perpustakaan terutamanya dalam pelaksanaan norma baharu Pendidikan tinggi iaitu Open and Distance Learning. (Bukti 3)

Inisiatif strategik perpustakaan UiTM 2016 – 2020 telah dibuat perluasan kepada UiTM melalui Dasar Penyerahan Harta Intelek, Dasar Pengurusan Rekod Universiti dan Dasar Koleksi Bahan Galeri Tun Abdul Razak.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1_Objektif dan Inisiatif Strategik.pdf](#)
2. [Bukti 2_Pemetaan PS RMK 11 2019.pdf](#)
3. [Bukti 3_Pemetaan PS PUiTM 2020.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan pencapaian objektif dan inisiatif strategik dilaksanakan secara harian / bulanan / sukuan melalui Executive Information System (EIS). EIS berkeupayaan untuk memberikan laporan pencapaian Perancangan Strategik PTAR secara cepat dan tepat. EIS juga digunakan dalam sesi Pembentangan Perancangan Strategik bagi setiap sukuan bagi keseluruhan 38 buah Perpustakaan UiTM.

Objektif dan inisiatif strategik akan dianalisa secara terperinci dengan mengenalpasti potensi dan strategi yang diperlukan bagi mencapai strategi tersebut.

Inisiatif strategik PTAR direkodkan dan dipantau melalui sistem Virtual War Room (VWR) PTAR. Ketua-ketua jabatan PTAR merupakan pengarah projek inisiatif dan dibantu oleh pegawai yang bertanggungjawab. Virtual War Room melaporkan kemajuan setiap satu projek inisiatif mengikut peratusan pencapaian. Sesi pembentangan projek inisiatif dilaksanakan bagi melaporkan pencapaian projek inisiatif kepada Ketua Pustakawan.

Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik, Jabatan Pentadbiran Organisasi merupakan bahagian yang bertanggungjawab untuk menyelia dan membuat pelaporan berkaitan Perancangan Strategik PTAR. Bahagian ini juga menghasilkan laporan mingguan pencapaian KPI kepada Ketua Pustakawan supaya PTAR berada di landasan yang betul untuk mencapai sasaran yang ditetapkan.

Penilaian dari pihak dalam dan luar perpustakaan merupakan input yang penting untuk pemantauan dan penambahbaikan berterusan Perancangan Strategik PTAR. Kepuasan hati pelanggan yang diperolehi dari Customer Feedback System, Skor Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Perpustakaan, Kepuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM, Happiness Index, Penarafan MyRA, Penarafan Time Higher Education Impact Ranking merupakan penilaian hasil yang diambil kira dalam pemantauan objektif dan inisiatif strategik.

Kumpulan sasar bagi objektif dan inisiatif strategik Perpustakaan adalah pemegang taruh universiti, staf perpustakaan, pelanggan perpustakaan dan pihak-pihak yang berkepentingan. Semua kumpulan sasar terlibat dalam proses perancangan penambahbaikan perancangan strategik Perpustakaan UiTM.

Keperluan utama pemegang taruh dan pelanggan perpustakaan merupakan input yang digunakan bagi melaksanakan penambahbaikan terhadap objektif dan inisiatif strategik. Manakala bagi staf Perpustakaan UiTM pula, sesi libat urus bersama staf professional dan sokongan dilaksanakan dari semasa ke semasa supaya semua warga kerja Perpustakaan UiTM maklum dan berusaha untuk mencapai matlamat yang sama.

Platform seperti Mesyuarat Jabatan di bawah seliaan Naib Canselor, Mesyuarat Bersama pegawai perhubungan Fakulti, mesyuarat Bersama Majlis Perwakilan Pelajar, Mesyuarat Pengurusan Dalaman PTAR dan Sesi Ketua Pustakawan bersama staf pelaksana merupakan medium pelaporan perancangan strategik kepada kumpulan sasar PTAR.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 1_ Pemantauan Perancangan Strategik 2019 2020.pdf](#)
2. [Bukti 2_ Pemantauan Inisiatif Strategik.pdf](#)
3. [Bukti 3_ Laporan Mingguan Perkhidmatan Perpustakaan Digital.pdf](#)
4. [Bukti 4_ Sesi Libat Urus Perancangan Strategik.pdf](#)
5. [Bukti 5_ Analisa Pencapaian PS 2020.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Terdapat beberapa risiko yang telah dikenalpasti yang boleh menjejaskan pelaksanaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik seperti berikut:

1. Risiko penurunan jumlah kedatangan ke perpustakaan yang berpunca dari penularan penularan Wabak Covid 19 pada Disember 2019 dan pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan pada 18 Mac 2020. Kawalan terhadap risiko ini dibuat dengan melaksanakan Pelan Transformasi Perpustakaan (Fasa 6) yang memberikan penumpuan kepada perkhidmatan secara maya. Langkah pencegahan bagi risiko ini telah dilaksanakan secara berperingkat dengan penumpuan terhadap pembangunan inovasi terhadap 20 komponen perpustakaan digital seperti EzaAccess, Portal eBook, EQPS, OFA, MyKM, EQPS, UiTM IR, Khazanah Melayu dan lain-lain. (Bukti 2: Model Perpustakaan Digital dan Pelan Transformasi Perpustakaan Digital)
2. Risiko tidak mencapai sasaran bagi petunjuk prestasi yang melibatkan pihak luar seperti PTJ UiTM dan Arkib Negeri/Negara. Punca risiko ini adalah penerimaan yang sedikit bagi rekod penting universiti dan penerimaan yang rendah bagi harta intelek universiti. Kawalan terhadap risiko ini dibuat dengan melaksanakan aktiviti Library Outreach Bersama fakulti-fakulti di UiTM untuk memberikan penerangan berkaitan kepentingan penyerahan rekod penting dan bahan harta intelek untuk rujukan pengguna perpustakaan.
3. Risiko ketepatan statistik Perancangan Strategik yang tidak tepat berpunca dari kekeliruan dan kefahaman yang kurang tepat berkaitan terma rujukan objektif dan inisiatif strategik. Kawalan terhadap risiko ini adalah dengan menjalankan sesi taklimat dan libat urus pengurusan statistik Perpustakaan UiTM kepada semua moderator dan pegawai pelulus statistik perpustakaan UiTM.

Pengurusan risiko diutamakan dalam perancangan strategik PTAR. Pengurusan risiko juga merupakan input utama bagi penetapan sasaran dan petunjuk prestasi utama perpustakaan. Pada Perancangan Strategik 2016 – 2019, keutamaan adalah kepada perkhidmatan secara fizikal, manakala bagi fasa baharu ini (2020 – 2025) keutamaan adalah untuk penyampaian perkhidmatan norma baharu.

Petunjuk Prestasi Utama dan petunjuk prestasi akan dibuat penilaian semula jika berlaku sesuatu risiko yang dijangkakan atau luar jangkaan. Misalnya KPI PTAR 2019 adalah Bilangan pinjaman bahan, atas risiko penularan penyakit Covid 19 KPI ini ditukar kepada Bilangan muat turun bahan rujukan digital oleh warga UiTM pada 2020.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1_Risiko Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [Bukti 2_Analisa risiko PS 2020.pdf](#)
3. [Bukti 3_Pelan dan Model Perpustakaan Digital.pdf](#)
4. [Bukti 4_Jadual Sesi Engagement Pengurusan Statistik.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil penganalisaan perancangan strategik dilaksanakan untuk Tindakan penambahbaikan seperti berikut:

- **Penambahbaikan Proses kerja dan Inovasi**

Analisa Perancangan Strategik digunakan untuk penambahbaikan proses kerja di Perpustakaan UiTM. Antara proses kerja yang ditambahbaik adalah proses kerja muat naik bahan repositori institusi, penyeragaman proses kerja perolehan buku bercetak menggunakan sistem WILS di seluruh perpustakaan UiTM, penambahbaikan proses kerja pengurusan statistik perancangan strategik menggunakan sistem Executive Information System dan banyak lagi. Penambahbaikan proses kerja ini dapat meningkatkan produktiviti perpustakaan dan memenuhi keperluan pelanggan.

- **Penambahbaikan pencapaian melalui Penubuhan Jawatankuasa pelaksanaan**

Analisa terhadap Petunjuk Prestasi Utama PTAR telah menunjukkan keperluan untuk penubuhan jawatankuasa pelaksanaan di peringkat perpustakaan UiTM secara keseluruhannya. Jawatankuasa Promosi PTAR ditubuhkan setelah analisa terhadap petunjuk prestasi berkaitan perkhidmatan perpustakaan digital. Manakala Jawatankuasa Task Force Jabatan Arkib Universiti ditubuhkan hasil analisa terhadap petunjuk prestasi Bilangan rekod penting Universiti supaya mencapai sasaran yang lebih besar.

- **Penghasilan Dasar di Peringkat Universiti**

Dasar penyerahan harta intelek diluluskan di peringkat Majlis Eksekutif Universiti, Dasar Penyerahan Rekod Penting Universiti diluluskan di peringkat Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti pada 18 Nov 2019 dan dasar penyerahan bahan Galeri Tun Abdul Razak diluluskan di peringkat Eksekutif PTAR. Penghasilan dasar -dasar penyerahan tersebut merupakan analisa dari Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM bagi petunjuk prestasi Bilangan Penyerahan harta intelek universiti, Bilangan rekod penting universiti dan bilangan bahan Galeri Tun Abdul Razak. Pemakaian dasar ini adalah di peringkat UiTM dan melibatkan semua Pusat Tanggungjawab yang ada. Pelaksanaan dasar di peringkat universiti ini telah memberikan impak yang positif terutamanya kepada ketampakan UiTM di peringkat antarabangsa melalui KPI Penarafan UiTM Ranking Web of Repository.

- **Pengurusan Sumber Manusia**

Analisa pencapaian KPI Penarafan Ranking Web of Repositories yang penting untuk pencapaian antarabangsa UiTM telah mendorong kepada penempatan pegawai professional di Jabatan dan bahagian perpustakaan UiTM yang bertanggungjawab terhadap KPI tersebut. Penambahbaikan ini telah membantu UiTM memperbaiki kedudukan dari kedudukan 318 (tahun 2019) ke kedudukan 219 (tahun 2020) dan kedudukan ke 142 di dunia (tahun 2021) dan pertama di Malaysia.

- **Kemampuan Kewangan PTAR**

Hasil analisa Perancangan Strategik berkaitan perkhidmatan rujukan atas talian Perpustakaan UiTM (eJurnal, eBook dan Pangkalan Data Atas Talian) telah menghasilkan laporan kos per penggunaan bagi sumber rujukan elektronik tersebut serta pelaksanaan strategi peningkatan penggunaan sumber elektronik tersebut.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1_Dasar Pengurusan Rekod UiTM 2020.pdf](#)
2. [Bukti 2_Dasar Penerimaan Harta Intelek.pdf](#)
3. [Bukti 3_Inisiatif Strategi Pelaksanaan.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Peranan Kepimpinan Kanan untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik Perpustakaan UiTM 2020 – 2025 dan 2016 – 2019.

Kepimpinan Kanan PTAR memainkan peranan yang penting dalam mencapai objektif dan inisiatif strategik Perpustakaan UiTM. Pendekatan Top Down approach digunakan dalam menjayakan Perancangan Strategik. Ketua-ketua jabatan di PTAR Shah Alam dan Ketua Perpustakaan Cawangan UiTM dijadikan PI Director manakala pegawai yang bertanggungjawab pula merupakan PI Owner bagi setiap petunjuk prestasi dan inisiatif strategik Perpustakaan.

Pengurusan Kanan PTAR bertanggungjawab untuk merancang dan menggerakkan strategi untuk mencapai objektif dan inisiatif strategik perpustakaan UiTM dengan penglibatan semua peringkat staf di perpustakaan. (Bukti 1 : Strategi Peningkatan Penggunaan PDAT)

Pengurusan kanan PTAR juga bertanggungjawab untuk membuat penambahbaikan berterusan perancangan strategik mengikut keperluan universiti dan pelanggan perpustakaan. Contohnya bagi meningkatkan pencapaian Perpustakaan dalam Ranking Web Of Webometric, sasaran bagi PI tersebut perlu ditingkatkan dan proses kerja yang efektif akan dilaksanakan sebagai strategi untuk mencapai KPI PTAR.

Input-input yang diperolehi dari Mesyuarat peringkat Eksekutif dan Senat UiTM akan digunakan untuk penilaian dan pelaksanaan Perancangan Strategik di Perpustakaan UiTM. Selain itu, perkembangan semasa dan keperluan utama pelanggan juga diperolehi dari Jawatankuasa Ketua Pustakawan dan Kumpulan Fokus Khas yang dianggotai oleh Perpustakaan Universiti Awam dan swasta di Malaysia.

Dashboard Perancangan Strategik yang terdapat dalam Executive Information System membantu Pengurusan Kanan dan pegawai yang bertanggungjawab untuk memantau pencapaian terkini pada bila-bila masa. (Bukti 2 : Tangkap Layar EIS)

Manakala Virtual War Room pula digunakan sebagai medium untuk merekod dan melaporkan kemajuan projek inisiatif yang dirancang. (Bukti 3 : Tangkap Layar VWR).

Ketua Pustakawan akan mempengerusikan sesi Pembentangan Perancangan Strategik secara sukuan bagi pelaporan pencapaian 3 KPI dan 50 PI Perpustakaan UiTM di seluruh Malaysia. Setiap pencapaian akan dianalisa supaya mencapai objektif dan seiring dengan perancangan UiTM dan Kementerian serta memenuhi keperluan utama pelanggan perpustakaan.

Selain itu, sesi Engagement Bersama Pengurusan Kanan PTAR juga akan diadakan secara berkala diikuti sesi engagement Bersama staf Professional dan Staf Sokongan dari seluruh perpustakaan UiTM bagi memastikan setiap staf faham dan amanah yang perlu dilaksanakan serta bersama-sama dalam meletakkan UiTM dan Perpustakaan UiTM khususnya di peringkat global. (Bukti 4 : Poster Engagement KP Bersama Staf).

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1_ Strategi Peningkatan Penggunaan PDAT.pdf](#)
2. [Bukti 2_ Pemantauan Perancangan Strategik - sistem EIS.pdf](#)
3. [Bukti 3_ Sistem VWR.pdf](#)
4. [Bukti 4_ Sesi Libat Urus Perancangan Strategik-compressed.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PTAR merupakan jabatan yang menyediakan perkhidmatan dan kemudahan yang dapat memenuhi kehendak utama pelanggan. Ia menjadi keutamaan di dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan mencapai keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan kepada pelanggan. Penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan bukan sahaja tertumpu kepada penambahbaikan sistem dan proses kerja, malah inisiatif yang sewajarnya juga perlu diberi kepada aspek meningkatkan jalinan hubungan antara organisasi dengan pelanggan-pelanggannya. Penglibatan pelanggan turut diambil kira dalam merekabentuk perkhidmatan agar perkhidmatan yang ditawarkan dapat memenuhi kehendak dan memberi kepuasan kepada mereka.

Bagi tahun 2019 dan 2020, PTAR telah memberikan tumpuan kepada pelanggan berdasarkan keperluan utama dan tren serta cabaran situasi semasa dalam memastikan keperluan maklumat pelanggan dapat dipenuhi melalui pendekatan PDCA.

Menerusi **aspek perancangan**, PTAR sentiasa berusaha bagi memenuhi keperluan dalam meningkatkan serta mengekalkan kualiti perkhidmatan pelanggan. Kepimpinan PTAR sentiasa menyokong dan memahami setiap kehendak pelanggan dengan melaksanakan pelbagai inisiatif bersasar kepada pelanggan.

Melalui **aspek pelaksanaan**, warga Perpustakaan UiTM diseru untuk bergerak ke hadapan berpandukan enam fokus utama PTAR yang telah dibuat pemetaan bersama fokus strategik Kementerian Pengajian Tinggi dan UiTM. Enam fokus strategik tersebut ialah memperkasa agenda pendigitalan Perpustakaan UiTM, memperkukuhkan sinergi Perpustakaan UiTM, memperkasakan peranan Perpustakaan UiTM, memacu kesejahteraan komuniti, kelestarian kewangan dan menyemarakkan semangat #PTARPrihatin. Kesemua enam fokus strategik yang menjadi keutamaan perpustakaan pada tahun 2021 ini adalah selari dengan visi jangka panjang perpustakaan seperti yang terangkum dalam Pelan Strategik PTAR 2020-2025. Penyampaian perkhidmatan ini telah disebarluaskan ke seluruh sistem UiTM melalui aktiviti yang diadakan melibatkan pelanggan dalam dan luar UiTM. Kepuasan hati pelanggan sentiasa menjadi keutamaan, Ini dilakukan dengan cara menghasilkan output-output sama ada produk atau perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak pelanggan serta menepati ekspektasi mereka.

Aspek pemantauan dan tindakan penambahbaikan pula dilaksanakan menerusi pelbagai kaedah bagi mendapatkan maklumbalas pelanggan, samada secara bersemuka atau atas talian juga telah dilaksanakan. Penambahbaikan dari hasil maklumbalas telah menghasilkan inovasi yang membolehkan PTAR berjaya memberikan perkhidmatan yang cekap dan berkesan seterusnya akan dapat memastikan penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Dalam tempoh 2019 sehingga tahun 2020, PTAR mengenalpasti kumpulan sasaran dengan memberikan fokus kepada keperluan dan kehendak utama pelanggan melalui Pelan Penyampaian Perkhidmatan Perpustakaan Digital yang lebih mantap dan pendekatan sistematik serta memperkasakan penyampaian perkhidmatan fizikal sedia ada. Prosedur Perkhidmatan Perpustakaan diwujudkan bertujuan untuk menerangkan kaedah menguruskan perkhidmatan Perpustakaan yang menepati keperluan pelanggan dan peraturan yang ditetapkan. Prosedur ini diterima pakai bagi menguruskan perkhidmatan Perpustakaan UiTM meliputi Perkhidmatan Pelanggan, Perkhidmatan Rujukan, Perkhidmatan Jurnal Bercetak dan Pangkalan Data Atas Talian, Perkhidmatan Teknologi Maklumat dan Perkhidmatan Akademik. **Bukti 3.2.(1)**

Selain itu, PTAR turut menyediakan Piagam Pelanggan yang menjadi komitmen bertulis jabatan terhadap penyampaian keluaran atau perkhidmatannya kepada pelanggan. Piagam Pelanggan ataupun Client's Charter bagi membolehkannya memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan menepati kemahuan pelanggan. Sejalan dengan perubahan dan transformasi yang berlaku, PTAR telah mengkaji semula Piagam Pelanggan sedia ada dan mewujudkan Piagam Pelanggan Baharu yang digunakan berkuatkuasa pada tahun 2020 berdasarkan norma baharu untuk menyediakan perkhidmatan yang berkualiti. **Bukti 3.2.(2)**

Kumpulan sasaran PTAR terdiri daripada tiga kategori pelanggan yang telah dikenalpasti iaitu Pelanggan Misi, Pelanggan Proses dan Pelanggan Luar. **Bukti 3.2(3)**

Pelanggan Misi: Kementerian Pendidikan Malaysia, Lembaga Pengarah UiTM, Jawatankuasa Eksekutif UiTM, Senat Universiti dan Ibu Bapa

Pelanggan Proses: Staf Akademik, Staf Pentadbiran dan Pelajar Berdaftar di UiTM (Pasca Siswazah, Pra-Siswazah, Asasi)

Pelanggan Luar: Industri, Agensi, Kakitangan Kerajaan, Pesara, Universiti Awam, Universiti Swasta, Kolej Bersekutu, Alumni, Pembekal, Individu, Badan Korporat, Pengguna Maya (Dalam dan Luar Negara)

Penyampaian perkhidmatan kepada semua pelanggan mengikut bidang tumpuan ini diperincikan dan dilaksanakan secara bersasar. PTAR turut menerbitkan buku panduan UiTM Digital Library yang mengandungi maklumat berkenaan bidang tumpuan pelanggan yang terbahagi kepada dua iaitu: **Bukti 3.2(4)**

Penyampaian perkhidmatan kepada semua pelanggan mengikut bidang tumpuan ini diperincikan dan dilaksanakan secara bersasar. Buku UiTM Digital Library diterbitkan sebagai panduan kepada pelanggan untuk merujuk perkhidmatan digital yang disediakan seperti pada **Bukti 3.2(4)**

PTAR telah menyenaraikan perkhidmatan yang disediakan pada tahun 2019 dan transformasi penyampaian perkhidmatan pada tahun 2020 berdasarkan kumpulan sasaran yang telah dikenalpasti. Ia melibatkan Perkhidmatan dan kemudahan utama perpustakaan seperti perkara di bawah dan diperincikan seperti pada **Bukti 3.2 (5)**.

1. Perkhidmatan Pelanggan dan Rujukan

Perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan perpustakaan bagi memenuhi keperluan maklumat kepada pengguna di dalam menyokong pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan Universiti.

2. Perkhidmatan Maya / Digital

Penyediaan akses kepada sumber ilmu dan maklumat yang disediakan secara digital kepada pelanggan perpustakaan Universiti.

3. Pembangunan Bahan

Penyediaan sumber bahan dan rujukan dalam pelbagai format bagi menyokong pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan Universiti.

4. Perkhidmatan Arkib dan Galeri

Perkhidmatan rujukan kepada bahan-bahan yang mempunyai nilai sejarah universiti sebagai

sumber rujukan para pelajar, peminat dan penyertak.

5. Kemudahan Prasarana Perpustakaan

Penyediaan kemudahan prasarana dan kelengkapan infrastruktur bagi tujuan meningkatkan tahap suasana dan persekitaran yang kondusif kepada pelanggan perpustakaan.

SENARAI BUKTI:

1. [01 BUKTI 3.2\(1\) Prosedur Perkhidmatan.pdf](#)
2. [Bukti 3.2 \(2\) Perubahan Piagam Pelanggan.pdf](#)
3. [03 BUKTI 3.2\(3\) Kumpulan Sasaran pelanggan.pdf](#)
4. [04 BUKTI 3.2\(4\) Buku panduan perpustakaan digital.pdf](#)
5. [Bukti 3.2 \(5\). _Sasaran Pelanggan_ Tumpuan Pelanggan.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pada tahun 2019 dan 2020, PTAR mempunyai beberapa data strategik yang terdiri dari data profil pelanggan, pinjaman, koleksi dan denda perpustakaan. Data pelanggan PTAR dikumpul, disimpan dan dikenalpasti menggunakan kaedah yang sistematik iaitu melalui integrasi sistem Perpustakaan Web Integrated Library System (WILS) dengan Student Information Management System (SIMS) bagi pelajar dan Sistem STARS bagi Staf UiTM. Pengurusan data pelanggan mengikut kategori adalah seperti berikut: **BUKTI 3.3(1)**

1. Pelanggan Misi

Terdiri dari Profil pelanggan, pinjaman, koleksi dan denda perpustakaan. Pengumpulan data dilaksanakan melalui WILS dan Sistem STARS. Integrasi data ini diperluas dan diselaraskan kepada 38 buah perpustakaan UiTM.

2. Pelanggan Proses

Terdiri dari Profil pelanggan, pinjaman, koleksi dan denda perpustakaan. Pengumpulan data dilaksanakan melalui WILS, sistem SIMS, sistem STARS, sistem AIMS serta integrasi data akademik digunakan seluruh warga UiTM.

3. Pelanggan Luar

Terdiri daripada Data Pembekal, Maklumat Perolehan dan Kewangan, profil pelanggan, pinjaman, koleksi dan denda perpustakaan. Pengumpulan data melalui Vendor Portal - WILS dan Sistem FAIS. Integrasi data ini digunakan oleh semua pembekal buku (kod bidang 010101) yang berdaftar dengan UiTM dan PTAR. Perkongsian maklumat secara atas talian turut disediakan melalui MyKM Knowledge Sharing kepada masyarakat luar.

Kesemua data ini akan disimpan secara sistematik dan dipantau oleh pengurusan perpustakaan menggunakan Executive Information System (EISV2). Data di dalam EISV2 akan digunakan untuk tujuan analisa pencapaian Perpustakaan UiTM seluruh Malaysia bagi penambahbaikan perkhidmatan perpustakaan dan inisiatif baharu untuk memastikan penyampaian perkhidmatan berkualiti kepada kumpulan sasaran. **BUKTI 3.3(2)/ BUKTI 3.3(3)/ BUKTI 3.3(4)/ 3.3(5)**

SENARAI BUKTI :

1. [05 BUKTI 3.3\(1\) Perluasan.pdf](#)
2. [06 BUKTI 3.3\(2\) EIS.pdf](#)
3. [07 BUKTI 3.3\(3\) WILS.pdf](#)
4. [08 BUKTI 3.3\(4\) Ahli EIS.pdf](#)
5. [09 BUKTI 3.3\(5\) SIM_WILS_STARS.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kebaikan dan ganjaran yang akan didapati oleh kumpulan sasaran dari pelaksanaan penyampaian perkhidmatan yang lebih mantap tersebut secara amnya telah mencapai tahap pelaksanaan di seluruh perpustakaan UiTM dan juga di peringkat antarabangsa. Dalam tempoh 2019 sehingga 2020, kebaikan dan ganjaran ini boleh didapati melalui perkhidmatan fizikal dan maya, kemudahan, pembangunan bahan (koleksi perpustakaan) serta perkhidmatan arkib. Pelanggan dapat menikmati semua kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan mengikut kehendak pelanggan seperti seiring dengan perkembangan teknologi dan revolusi industri 4.0. Selain itu, perkhidmatan yang disediakan juga telah diselaraskan di seluruh Perpustakaan UiTM khususnya daripada segi pencapaian KPI dan pengukuran-pengukuran berkaitan. Ia juga selari dan menepati aspirasi dan hala tuju Jabatan, Universiti dan Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia yang memudahkan perancangan yang lebih baik, lebih berdaya saing dan menjadi contoh terbaik (benchmarking yang dilakukan oleh Perpustakaan dan organisasi luar). **Bukti**

3.4.1

Secara umumnya, kebaikan/ganjaran yang boleh didapati oleh pelanggan adalah seperti berikut:

- Pelanggan dapat menggunakan perkhidmatan perpustakaan secara layan diri (Internet of Things)
- Pengurusan Data Pelanggan melalui Sistem WILS (Big Data) yang dapat digunakan untuk menghasilkan analisa pencapaian perpustakaan dan digunakan untuk membuat keputusan.
- Aplikasi pintar perpustakaan berkonsepkan mobiliti kepada pengguna melalui peranti iOS dan Android
- Platform sembang secara maya untuk menjawab pertanyaan mengenai perkhidmatan, koleksi, pertanyaan rujukan dan lain-lain berkaitan dengan kemudahan perpustakaan
- Pelaksanaan pembayaran tanpa tunai di kaunter perpustakaan melalui pilihan aplikasi Boost (e-wallet) dan penggunaan mesin terminal debit dan kredit.
- Kemudahan Fasilitas secara layan diri dan mempunyai ciri- ciri teknologi bagi menyokong pengajaran dan pembelajaran sepanjang hayat
- Sumber bahan Dalam Talian boleh diakses pada bila-bila masa, di mana-mana oleh semua pelanggan yang berkonsepkan 3A (Anyone, Anywhere, Anytime)

SENARAI BUKTI:

1. [BUKTI 3.4.1\(1\) Kebaikan dan Ganjaran.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko merupakan aspek yang penting dalam pengurusan Perpustakaan UiTM. Perpustakaan menggunakan indeks risiko yang telah ditetapkan oleh Unit Pengurusan Risiko (UPR), UiTM. Pengurusan Perpustakaan telah mewujudkan Jawatankuasa Pengurusan Risiko PTAR. Risiko yang dikenalpasti melibatkan: **BUKTI 3.4.2(1)/ BUKTI 3.4.2(2)**

Perkhidmatan digital:

- Jenis risiko: sistem dan rangkaian tergendala.
- Impak: Perkhidmatan Perpustakaan digital tidak dapat berfungsi sekiranya berlaku gangguan pada sistem atau rangkaian.
- Kawalan: Aduan Maklumbalas Pelanggan (AMP), Saluran aduan - media sosial PTAR dan Chat With Librarian

Pengurusan perkakasan dan peralatan ICT

- Jenis risiko: Storage tidak mencukupi.
- Impak: Perkhidmatan berasaskan ICT tidak dapat dilaksana.
- Kawalan: Perolehan perkakasan baharu bagi perkhidmatan yang utama.

Pengurusan data dan maklumat

- Jenis risiko: Kehilangan / kerosakan data, Kebocoran data / maklumat dan Pencerobohan sistem
- Impak: Memberi reputasi negatif pada Universiti dan Kesahihan maklumat diragui.
- Kawalan: pematuhan kepada Dasar ICT UiTM dan Pematuhan kepada Personal Data Protection Act 2010

Live chat tidak dapat dijawab

- Jenis risiko: Transaksi live chat tidak dapat dijalankan
- Impak: Penilaian perkhidmatan perpustakaan menurun.
- Kawalan: Memberi latihan kepada operator Live Chat, Message akan masuk ke email dan Menyediakan manual pertanyaan rujukan.

SENARAI BUKTI :

1. [11 BUKTI 3.4.2\(1\) Pengurusan Risiko PTAR.pdf](#)
2. [12 BUKTI 3.4.\(2\) Risiko PTAR.pdf](#)

3.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan PTAR memastikan perancangan dan pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik kepada para pelanggan digerakkan menerusi pendekatan pengurusan iaitu Planning, Organizing, Leading dan Controlling (POLC). Setiap objektif dan inisiatif strategik jabatan dipastikan dapat digerakkan seiring dengan agenda universiti ke arah transformasi dalam menghadapi cabaran bagi pengurusan pentadbiran dan modal insan dengan bermatlamatkan kecemerlangan universiti.

Sehubungan itu, kepimpinan kanan PTAR memfokuskan kepada laporan tindakan, pencapaian dan penambahbaikan prestasi bagi mencapai objektif dan strategi jabatan yang merujuk kepada laporan Petunjuk Prestasi Utama Pendekatan Objektif Strategik yang telah dirangka, dan dilaksanakan.

Struktur organisasi PTAR mempunyai jabatan dan bahagian yang khusus dalam mengumpul dan menganalisa data strategik perpustakaan. Unit Pengumpulan Data, Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik, Jabatan Pentadbiran Organisasi menyelaras semua laporan dan analisa data dan penambahbaikan prestasi perpustakaan. Kepimpinan Kanan melaksanakan analisa melalui laporan di dalam mesyuarat-mesyuarat berikut. **BUKTI 3.4.3(1) / BUKTI 3.4.3(2)**

- Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dilaksanakan 2 kali setahun.
 - Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP) dilaksanakan 3 kali setahun.
 - Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE) dilaksanakan seminggu sekali.
 - Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD) dilaksanakan sebulan sekali.
 - Mesyuarat Virtual War Room (VWR) dilaksanakan seminggu sekali .
 - Mesyuarat Perancangan Strategik PTAR dilaksanakan 4 kali setahun.
 - Jawatankuasa ISO PTAR dilaksanakan 2 kali setahun.
 - Jawatankuasa SOSHCo dilaksanakan 3 kali setahun
 - Jawatankuasa EKSA dilaksanakan 2 kali setahun
 - Jawatankuasa Induk Risiko PTAR
 - Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM)
 - Mesyuarat Pengurusan Eksekutif PTAR bersama Kumpulan Pelaksana
- Hasil daripada analisa dan penambahbaikan prestasi ini diperluaskan melalui:
- Garis Panduan/ SOP PTAR
 - Daftar risiko PTAR

SENARAI BUKTI :

1. [13 BUKTI 3.4.3\(1\) Tindakan.pdf](#)
2. [14 BUKTI 3.4.3\(2\) Laporan Kepuasan hati.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Hasil laporan maklumbalas yang diterima daripada kumpulan sasar, PTAR telah mengambil tindakan penambahbaikan dan telah menghasilkan inovasi yang diseragamkan ke seluruh sistem Perpustakaan UiTM, iaitu: **BUKTI 3.5(1)/ BUKTI 3.5(2)**

- Mewujudkan Sistem Penilaian Keberkesanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap perkhidmatan di service points (Perkhidmatan kaunter dan Konsultasi Rujukan di Meja Rujukan) yang menggantikan sistem konvensional kad smiley di semua perpustakaan UiTM.
 - Mewujudkan versi terkini dengan membuat beberapa modifikasi teknikal bagi sistem penyampaian
 - Mewujudkan sistem perpustakaan dan modul-modul perkhidmatan utama yang bercirikan web dan boleh diakses di mana-mana sahaja.
 - Transaksi bayaran tanpa tunai bagi kutipan hasil denda lewat perpustakaan
 - Satu medium kelas atas talian (online class) yang memudahkan pengguna untuk akses dan memantapkan aspek pembelajaran pelanggan dan kumpulan sasar
 - Penggunaan teknologi QR Codes bagi menambahbaik penyampaian perkhidmatan PTAR dan penyebaran maklumat.
 - Mereka bentuk semula perkhidmatan melalui penyediaan 17 modul Library E-Guides bagi menyokong pengajaran dan pembelajaran layan diri dan secara atas talian
- Penambahbaikan berterusan ini menunjukkan keberkesanan antaranya ialah:
- Pengumpulan data kepuasan hati pelanggan secara atas talian semasa memberikan perkhidmatan kepada pelanggan
 - Penjanaan laporan secara sistematik dan cepat tanpa penggunaan kertas.
- Perkhidmatan khidmat nasihat dan rujukan secara maya berkaitan perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan sama ada dari dalam atau luar kampus

SENARAI BUKTI :

1. [15 BUKTI 3.5\(1\) Integrasi.pdf](#)
2. [16 BUKTI 3.5\(2\) Integrasi.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PTAR menggunakan kaedah kitaran Plan, Do, Check and Action (PDCA) dalam mengukur, menganalisa dan menguruskan pengetahuan di perpustakaan. Kitaran PDCA ini amat significant dalam menilai dan memantau inisiatif dari semasa ke semasa disamping dalam melihat penambahbaikan dan peningkatan berterusan di seluruh sistem perpustakaan UiTM. Transformasi penyampaian perkhidmatan memfokuskan kepada penyampaian perpustakaan digital bagi tahun 2019 dan 2020. Selain itu ianya menekankan penyampaian perkhidmatan *Open Distance Learning* (ODL) dan norma baharu serta memperkasakan perkhidmatan sedia ada.

PTAR mengambil maklum dari Amanat Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) serta Pekeliling Rasmi Ketua Pustakawan UiTM Bil 1/2020 bertajuk Pelaksanaan Penyampaian Perkhidmatan Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) Universiti Teknologi MARA sepanjang tempoh perintah kawalan pergerakan (PKP) berdasarkan pemakluman Pekeliling Naib Canselor Bilangan 2 Tahun 2020 mengenai Arahan Pentadbiran Berkenaan Kawalan dan Pencegahan Berkaitan Penularan Covid-19 Untuk Warga Universiti Teknologi MARA (UiTM) pada 13 Mac 2020, pemakluman rasmi Ketua Pustakawan pada 13 Mac 2020 mengenai Pelaksanaan Perkhidmatan Perpustakaan secara atas talian melalui Perkhidmatan Perpustakaan Digital, Perutusan YAB Perdana Menteri Perintah Kawalan Pergerakan bermula 18 Mac 2020 yang telah diumumkan oleh Perdana Menteri Malaysia pada 16 Mac 2020 serta Arahan Majlis Keselamatan Negara (MKN) mengenai Perintah Kawalan Keselamatan.

PTAR merancang beberapa inisiatif baharu bagi pemantapan penyampaian perkhidmatan yang meliputi perkhidmatan pelanggan dan rujukan, perkhidmatan maya/digital, pembangunan bahan, perkhidmatan arkib dan galeri dan kemudahan prasarana perpustakaan. Perancangan ini terbahagi kepada pembangunan baharu dan naiktaraf/transformasi perkhidmatan ke arah digitalisasi merangkumi semua peringkat pengguna perpustakaan.

Pembangunan sistem dibuat menggunakan kepakaran dalaman dengan teknologi terkini secara *web based*. Sistem ini dibangunkan secara *in house development* dan juga menggunakan perisian sumber terbuka. Terdapat juga inisiatif yang dibuat perolehan serta integrasi dengan sistem lain bagi mengawal selia modul pengguna. Antara inisiatif ini, ada juga dijalankan secara kerjasama di antara PTJ dalaman serta agensi luar.

Setiap inisiatif yang menyokong ODL dan Norma Baharu serta perkhidmatan sedia ada yang ditambahbaik, disemak, dan dipantau secara harian, mingguan, bulanan dan tahunan.

Semakan prestasi juga dilihat pada data sebelum dan tren perbandingan tahunan yang dibentangkan dalam mesyuarat eksekutif perpustakaan secara berkala. Semakan dan pemantauan juga ditransformasikan secara menyeluruh dengan kaedah pendekatan secara online atau e-semakan

Melalui pemantauan berkala, aspek penambahbaikan diambil mengikut kadar risiko yang ditemui. Tindakan pencegahan dan pembetulan diambil secara segera dan dilaporkan. Aktiviti ini dapat dipantau secara langsung (*live*) melalui atas talian sepanjang masa. Aspek penambahbaikan ini akan memberi implikasi dan hasil kepada keselamatan, kepuasan hati pelanggan perpustakaan, penjimatan kos, keberkesanan operasi proses, pengiktirafan dan seterusnya kadar indeks kepuasan hati graduan.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Ukuran yang digunakan untuk mengukur pencapaian bidang tumpuan adalah melalui Petunjuk Prestasi Utama (KPI). KPI dijadikan sebagai pengukur utama dalam menentukan tahap pencapaian perpustakaan. Bagi tahun 2019 perpustakaan telah mengenalpasti sebanyak 14 KPI dan tahun 2020 sebanyak 3 KPI telah ditetapkan serta diperluaskan ke seluruh 38 buah perpustakaan. Data berkaitan dengan bidang tumpuan dikumpul secara berkala bagi tujuan penilaian dan analisa. Seterusnya, hasil analisa digunakan untuk tindakan pembetulan dan penambahbaikan. Di samping itu, data tersebut turut digunakan sebagai rujukan dalam membuat sesuatu keputusan di perpustakaan. **(Rujuk Bukti 1 : Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Perpustakaan)**

Bagi tahun 2019 dan 2020, PTAR turun membuat pengukuran dan analisa berdasarkan Skor Indeks Kepuasan Graduan UiTM Terhadap Prasarana Universiti merupakan salah kajian pengesanan graduan IPT yang dijalankan setiap tahun bertujuan untuk mendapatkan pandangan dan pengalaman terhadap beberapa aspek berkaitan program pengajian, kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di Institusi Pengajian Tinggi. Pelaporan yang disediakan dijadikan sebagai salah satu ukuran kepada pencapaian perpustakaan khususnya dari aspek kemudahan prasarana. Kemudahan prasarana perpustakaan ini meliputi; a) Ruang belajar yang selesa dan kondusif, b) Jumlah sumber/bahan terkini (buku rujukan, dll), c) Waktu operasi perpustakaan, d) Perkhid/layanan kakitangan perpustakaan, e) Sumber atau talian (e-book/e-tutorial, e-jurnal dan lain-lain), f. Perkhidmatan perpustakaan atas talian (online). **(Rujuk Bukti 2: Skor Indeks Kepuasan Graduan UiTM Terhadap Prasarana Universiti)**

Pencapaian dan prestasi jabatan bagi bidang tumpuan pilihan penyampaian perkhidmatan yang menyokong ODL dan Norma Baharu terdiri daripada dua (2) kategori data iaitu:

1. Data Kuantitatif

Data kuantitatif boleh diukur melalui proses pengukuran dan memerlukan alat-alat pengukuran seperti soal selidik dan ujian. Data strategik PTAR dan seluruh sistem perpustakaan UiTM diukur secara atas talian (e-pengukuran) melalui:

1.1 Google Analytic, digunakan bagi mengukur prestasi/penggunaan perkhidmatan web portal sebanyak 32 perkhidmatan. Elemen yang diukur bagi melihat prestasi jabatan adalah *pageview* bagi data penggunaan dan *session* bagi data pengunjung. Data ini dapat di pecahkan mengikut akses dalam dan luar negara. **(Rujuk Bukti 3 : Google analytic sebagai ukuran perkhidmatan web)**

1.2 Google Form, digunakan sebagai platform bagi membuat kaji selidik perpustakaan khususnya dalam menambahbaik penyampaian perkhidmatan bagi menyokong ODL semasa norma baharu. **(Rujuk Bukti 4 : Google form sebagai platform soal selidik)**

2. Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang berbentuk deskriptif, berupa kata-kata lisan atau tentang tingkah laku manusia. Data kualitatif terhasil daripada hasil pemerhatian, hasil temubual dan juga hasil penulisan atau analisis dokumen. Contoh data kualitatif adalah:

2.1 Program *Library Outreach*, merupakan program pemantapan perkhidmatan perpustakaan bertujuan untuk mempromosikan perkhidmatan dan kemudahan PTAR serta mendapatkan maklumbalas daripada warga Universiti bagi tujuan penambahbaikan. Antara komponen dalam *library outreach* adalah kunjungan hormat kepada Dekan dan Pengurusan Kanan Fakulti, *Intellectual Discourse*, Konsultasi Perkhidmatan Perpustakaan, pameran dan Read@UiTM.

Data strategik Perpustakaan UiTM dikumpul, dijana, dianalisa dan dibentangkan di pelbagai peringkat sama ada jabatan, cawangan, universiti awam, kebangsaan dan antarabangsa mengikut keutamaan dan keperluan. Data strategik Perpustakaan UiTM juga disaring, divalidasi dan diverifikasi menggunakan sistem berpusat *Executive Information System* (EIS). Ia digunapakai di seluruh 38 sistem perpustakaan UiTM. Bagi memastikan data strategik perpustakaan sentiasa relevan, pengurusan perpustakaan sentiasa membuat pemantauan dan penambahbaikan secara berterusan. Ini dapat dilihat melalui hasil pencapaian daripada

pembentangan pelaporan suruhan pertama hingga suruhan keempat (Q1, Q2, Q3 dan Q4) digunakan untuk membuat keputusan strategik perpustakaan. (**Rujuk Bukti 5 : Executive Information System**)

SENARAI BUKTI:

1. [4.2_1_SENARAI PETUNJUK PRESTASI UTAMA \(KPI\) PERPUSTAKAAN.pdf](#)
2. [4.2_2_SKOR INDEKS KEPUASAN GRADUAN UiTM TERHADAP PRASARANA UNIVERSITI.pdf](#)
3. [4.2_3_GOOGLE ANALYTIC SEBAGAI UKURAN PENGGUNAAN PERKHIDMATAN WEB .pdf](#)
4. [4.2_4_GOOGLE FORM SEBAGAI PLATFORM SOAL SELIDIK.pdf](#)
5. [4.2_5_EXECUTIVE MANAGEMENT SYSTEM \(EIS\).pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Data strategik perpustakaan yang terdiri daripada data kuantitatif dan kualitatif, dikumpul secara berkala (bulanan) dan dianalisa untuk digunakan bagi membuat keputusan. Tahun 2019 data diperolehi daripada proses kerja dan operasi perpustakaan, pengurusan koleksi dan perkhidmatan perpustakaan. Manakala bagi tahun 2020, data yang diperolehi daripada perkhidmatan pelanggan dan rujukan, perkhidmatan maya/digital, pembangunan bahan, perkhidmatan arkib dan galeri serta kemudahan prasarana perpustakaan dikumpul dan dinilai menggunakan kaedah manual dan sistem. Data ini mewakili lima (5) jabatan utama perpustakaan Tun Abdul Razak iaitu Jabatan Pentadbiran Organisasi (JPO), Jabatan Perancangan & Pembangunan Perpustakaan (JPPP), Jabatan Perkhidmatan Perpustakaan (JPP), Jabatan Perpustakaan Digital (JPD) dan Jabatan Arkib Universiti (JAU) serta diperluaskan ke 38 buah perpustakaan cawangan. **(Rujuk Bukti 1: Kategori data strategik perpustakaan)**

Kaedah pengumpulan data dibahagi kepada dua (2) iaitu secara automatik (*auto-extract*) dan secara manual. Perkhidmatan yang menggunakan sistem, data dapat dijana secara terus (*live*) dengan kekerapan secara harian melalui integrasi pangkalan data bagi setiap sistem yang digunakan. Ini dapat menjamin kualiti dan kesahihan data mengikut perkhidmatan yang telah di jalankan. Bagi pengumpulan data secara manual pula, kaedah pengumpulan adalah menggunakan sistem online keyin (<https://eiv2.uitm.edu.my/keyin/>) yang telah dibuat perluasan ke 38 perpustakaan kampus cawangan. Sistem ini mempunyai dua (2) proses kerja iaitu proses memasukkan data oleh staf dan proses kelulusan data di peringkat pegawai. (Rujuk Bukti 2 : Skrin Input data atas talian/online key-in)

Pemilihan moderator adalah berdasarkan kepada 70 orang staf yang memuat naik data bagi mewakili setiap pemilik proses atau data di 38 kampus Perpustakaan UiTM. Ketua Jabatan dan Ketua Perpustakaan Cawangan (KPC) bertanggungjawab dalam pengesahan data. Tempoh kemasukan data adalah pada setiap 1-3 haribulan setiap bulan. Setelah data disahkan, data akan dikumpul secara kumulatif di dalam sistem EIS dan ianya digunakan sebagai data rasmi perpustakaan.

Data ini boleh diakses oleh semua warga perpustakaan bagi tujuan penganalisan data secara mingguan melalui mesyuarat di peringkat jabatan masing-masing. Data juga dibentangkan di dalam beberapa mesyuarat yang lain yang diadakan secara berkala sama ada secara mingguan, bulanan, sukuan tahun dan juga tahunan. Terdapat dua (2) mesyuarat utama iaitu Mesyuarat Pengurusan Dalaman PTAR (warga Shah Alam) dan Mesyuarat Pengurusan Kanan PUiTM (38 buah perpustakaan). (Rujuk Bukti 3 : Pelaporan melalui Mesyuarat Pengurusan Dalaman/MPD).

SENARAI BUKTI :

1. [4.3_1_KATEGORI DATA STRATEGIK PERPUSTAKAAN.pdf](#)
2. [4.3_2_SKRIN INPUT DATA ATAS TALIAN \(ONLINE KEY-IN\).pdf](#)
3. [4.3_3_PELAPORAN MELALUI MPD.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Hasil penganalisaan data dipantau secara harian / bulanan / sukuan melalui *Executive Information System* (EIS). EIS berkeupayaan untuk memberikan laporan pencapaian perpustakaan secara cepat dan tepat. Tindakan pencegahan dan pembetulan diambil secara segera dan dilaporkan serta dikemaskini melalui sistem tersebut. Aktiviti ini dapat dipantau secara langsung (*live*) melalui atas talian sepanjang masa. Di samping itu, EIS juga digunakan dalam sesi pembentangan perancangan strategik bagi setiap sukuan bagi keseluruhan 38 buah perpustakaan. Data-data ini boleh dikongsi oleh seluruh perpustakaan mengikut cawangan masing-masing bagi penambahbaikan. Aspek penambahbaikan ini akan memberi implikasi dan hasil kepada keselamatan, kepuasan hati pelanggan perpustakaan, penjimatan kos, keberkesanan operasi proses, pengiktirafan, dan seterusnya kadar indeks kepuasan hati graduan. **(Rujuk Bukti 1 : Pemantauan Melalui Executive Information System (EIS))**

Penilaian dari pihak dalam dan luar perpustakaan merupakan input yang penting untuk pemantauan dan penambahbaikan berterusan. Sehubungan itu, perpustakaan mengambil kira data yang diperolehi daripada Laporan Skor Indeks Kepuasan Graduan UiTM Terhadap Prasarana Universiti bagi menambahbaik perkhidmatan khususnya dalam menyediakan kemudahan perpustakaan kepada pelanggan. Setiap pelaporan yang disediakan, data-data yang diperolehi juga melibatkan keseluruhan 38 buah perpustakaan di cawangan. Bagi memastikan perkhidmatan kemudahan perpustakaan di tahap yang baik beberapa inisiatif telah dilakukan, antaranya dengan mewujudkan jawatankuasa khusus bagi mempromosikan perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan selain daripada menaiktaraf infrastruktur dan infostruktur perpustakaan. **(Rujuk Bukti 2 : Pemantauan Melalui Laporan Skor Indeks Kepuasan Graduan UiTM Terhadap Prasarana Universiti)**

Hasil data yang dianalisa dibentangkan, dibuat kajian semula, ditambahbaik dan dikongsi penambahbaikan dan inovasi yang dihasilkan sama ada diperingkat dalaman (peringkat strategik universiti dan operasi perpustakaan) dan diperingkat luar universiti (kebangsaan, kementerian dan antarabangsa). Di peringkat strategik ianya melibatkan Mesyuarat Eksekutif Universiti (MEU), Mesyuarat Senat. Manakala di peringkat pengurusan dan pengoperasian ianya melibatkan Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE) PTAR, Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD) PTAR, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), Mesyuarat Pengurusan Kanan Perpustakaan UiTM, Mesyuarat Jawatankuasa Kewangan PTAR, Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) PTAR dan Jawatankuasa Anugerah Kualiti Naib Canselor (AKNC). **(Rujuk Bukti 3: Perkongsian maklumat di peringkat dalam universiti)**

Di peringkat luaran UiTM, pembentangan dilaksanakan melalui peringkat kebangsaan dan peringkat kementerian. Melalui peringkat kebangsaan ianya melibatkan Jawatankuasa Perangkaan Perpustakaan Negara Malaysia, Jawatankuasa Ketua Pustakawan Universiti Awam (JKPUA), Malaysian Online E-Resources Consortium (MOLEC), Kumpulan Fokus Khas Kejuruteraan dan Alam Bina, Kumpulan Fokus Khas Sistem (MySyL), Kumpulan Fokus Khas Pengurusan Rekod dan Arkib, Kumpulan Fokus Khas Undang-undang, Kumpulan Fokus Khas Pengkatalogan dan Metadata dan Kumpulan Fokus Khas Pangkalan Data Komersil. Manakala diperingkat kementerian ianya berkaitan dengan data Audit MyRA Section H2-Library Facilities **(Rujuk Bukti 4 : Perkongsian maklumat di peringkat luar universiti)**

SENARAI BUKTI:

1. [4.4.1_1_PEMANTAUAN MELALUI EXECUTIVE MANAGEMENT SYSTEM \(EIS\).pdf](#)

2. [4.4.1_2_PEMANTAUAN MELALUI LAPORAN SKOR INDEKS KEPUASAN GRADUAN UiTM TERHADAP PRASARANA UNIVERSITI.pdf](#)
3. [4.4.1_3_PERKONGSIAN MAKLUMAT DI PERINGKAT DALAM UNIVERSITI.pdf](#)
4. [4.4.1_4_PERKONGSIAN MAKLUMAT DI PERINGKAT LUAR UNIVERSITI.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko adalah ketidakpastian tentang isu atau kejadian atau peristiwa yang boleh memberi impak kepada pencapaian atau objektif sesebuah organisasi. Ini termasuk sebarang halangan, kelemahan pengurusan, kerosakan, kecederaan, kerugian atau kejadian negatif. Manakala Pengurusan Risiko merupakan aktiviti yang diselaraskan dalam pengurusan organisasi merangkumi proses mengenal pasti risiko dan memilih cara yang terbaik bagi menguruskan risiko tersebut. Proses Pengurusan Risiko adalah pengurusan polisi, prosedur dan amalan dalam organisasi merangkumi aspek komunikasi, mewujudkan konteks, mengenal pasti, menganalisis, menilai, memantau dan menyemak risiko.

Risiko boleh dikenalpasti dengan merujuk kepada objektif dan strategi jabatan. Ini dapat membantu melihat kepada fungsi dan tanggungjawab jabatan melalui strategi yang dirancang. Bagi setiap strategi, risiko boleh dibahagikan kepada risiko beberapa tahap. Ini untuk membezakan sama ada risiko tersebut mempunyai implikasi kepada jabatan secara menyeluruh atau sekadar di peringkat unit/operasi PTJ.

Tujuan pelaksanaan pengurusan risiko adalah untuk meningkatkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti. Pengurusan Risiko (ISO 9001: 2015) meliputi:

1. Merancang dan melaksanakan tindakan untuk menangani risiko dan peluang yang ada.
2. Menganalisis ketidakakuran yang berlaku.
3. Mengambil tindakan untuk mencegah berulangnya ketidakakuran.

PTAR mengenalpasti risiko di peringkat jabatan berasaskan kepada matriks kebarangkalian dan impak yang digunapakai dalam Sistem Pengurusan Kualiti 9001 : 2015 (**Rujuk Bukti 1 : Matriks kebarangkalian dan impak**). Manakala tahap risiko yang dikenalpasti adalah merujuk kepada tahap risiko yang berbentuk ekstrem, tinggi, sederhana dan rendah (**Rujuk Bukti 2 : Tahap risiko**).

Terdapat beberapa risiko yang dikenalpasti dalam pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan bagi tahun 2019 dan 2020. Antaranya adalah: (**Rujuk Bukti 3 : Contoh risiko di perpustakaan**)

1. Dari aspek perkhidmatan pelanggan, risiko terkena jangkitan COVID-19/penyakit berjangkit. Bagi mencegah jangkitan tersebut, beberapa kawalan telah dilaksanakan antaranya memakai topeng muka ketika berurusan, menyediakan hand sanitizer di pintu masuk, mengamalkan penjarakan sosial 1 meter, menyediakan penandaan bagi memastikan penjarakan dipatuhi, membuat saringan suhu sama ada pelanggan atau staf, mencatat rekod pelanggan keluar masuk dan membuat disinfeksi di ruang pelanggan
2. Dari aspek pinjaman buku/pemulangan buku, risiko terkena jangkitan COVID-19/penyakit berjangkit turut diukur. Beberapa kawalan pencegahan telah dilaksanakan bagi mencegah jangkitan tersebut iaitu, memakai topeng muka ketika berurusan, sentiasa mencuci tangan, mengamalkan penjarakan sosial, buku disanitasi sebelum dan selepas dipinjam, buku dihantar melalui surat berdaftar dan staf perlu memakai sarung tangan ketika bertugas di kaunter.
3. Dari aspek perolehan bahan arkib, risiko yang dikenalpasti adalah kesukaran pusat tanggungjawab (PTJ) untuk menyerahkan rekod penting universiti. Antara kawalan yang dilaksanakan adalah menggunakan Akta Arkib Negara 2003 (Akta 629) yang menyatakan tentang serahan tersebut, menghantar surat/pekeliling Ketua Pustakawatan tentang penyerahan rekod penting universiti dan mengadakan taklimat berkaitan pengurusan rekod di PTJ.

SENARAI BUKTI :

1. [4.4.2-1_MATRIKS KEBARANGKALIAN & IMPAK.pdf](#)
2. [4.4.2_2_TAHAP RISIKO.pdf](#)

3. [4.4.2_3_CONTOH RISIKO DI PERPUSTAKAAN.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PTAR mempunyai penilaian risiko yang dinilai dan dikemaskini setiap tahun berdasarkan kepada pengurusan koleksi, perkhidmatan perpustakaan serta proses kerja dan operasi. Keseluruhan penilaian risiko PTAR telah didaftar dalam Daftar Risiko PTAR. Pada tahun 2019, PTAR menggunakan Dokumen Daftar Risiko ini terdiri daripada isu/proses, risiko, impak risiko, kawalan risiko sedia ada dan penilaian tahap risiko, manakala pada tahun 2020 PTAR telah menambahbaik pengurusan risiko menggunakan Sistem Elektronik Pengurusan Risiko (e-RMS) UiTM. Setiap risiko yang dikenalpasti akan dibuat penilaian bagi mengetahui tahap impak risiko tersebut sama ada iannya berbentuk ekstrem, tinggi, sederhana dan rendah berdasarkan kepada matriks kebarangkalian dan impak. Penilaian daftar risiko ini dikaji dan dilaporkan dua (2) kali setahun melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)

Hasil analisa tindakan penilaian risiko, beberapa penambahbaikan dapat dilaksanakan khususnya dalam menyediakan perkhidmatan perpustakaan, antaranya: menyediakan kaunter saringan COVID-19 dipintu masuk, menyediakan log saringan kapasiti penggunaan perpustakaan dan memastikan pematuhan kepada SOP mengikut arahan keselamatan negara/universiti. Manakala bagi pinjaman buku/pemulangan buku, penggunaan book sanitizer atau bilik pengasingan bagi meletakkan buku yang telah dipinjam untuk tempoh sementara. Penambahbaikan bagi risiko penyerahan rekod penting universiti adalah dengan mengadakan taklimat berkaitan dengan penyerahan rekod penting universiti, mempromosikan dengan meluas berkaitand dengan penyerahan rekod penting universiti dan menghantar surat kepada setiap Ketua PTJ bagi memaklumkan berkaitan dengan pneyerahan rekod penting universiti. **(Rujuk Bukti 2 : Hasil tindakan penambahbaikan risiko)**

SENARAI BUKTI :

- 1.
2. [4.4.3_2_HASIL_TINDAKAN_PENAMBAHBAIKAN_RISIKO.pdf](#)
- 3.

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Hasil daripada penganalisan data yang dilaksanakan banyak perubahan yang berlaku khususnya dalam penyampaian perkhidmatan bagi memastikan perpustakaan sentiasa relevan dalam menyediakan perkhidmatan dan kemudahan yang terbaik. Perubahan ini dapat dilihat melalui beberapa inovasi yang telah dihasilkan menggunakan kepakaran dalaman bagi menambahbaik perkhidmatan perpustakaan. Perubahan penyampaian perkhidmatan ini juga disokong dengan perkembangan IR4.0 dan juga pelaksanaan universiti ke arah pendigitalan. **(Rujuk Bukti 1 : Inovasi perkhidmatan perpustakaan)**

Di peringkat universiti, hasil penganalisan data dibentangkan di simposium kecemerlangan operasi. Projek kecemerlangan operasi merupakan satu kaedah yang digunakan untuk tambahbaik proses kerja dan pengoperasian jabatan secara berterusan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan dapat dilaksanakan dengan baik. **(Rujuk Bukti 2 : Projek Kecemerlangan Operasi)**

Di peringkat antarabangsa, hasil penganalisan data dibentangkan di simposium, seminar, konferensi profesional dan akademik melalui penglibatan Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK). Penglibatan kumpulan KIK ini adalah bertujuan untuk mengetengahkan inovasi yang dihasilkan berdasarkan kepada penambahbaikan perkhidmatan. **(Rujuk Bukti 3 : Pembentangan kumpulan KIK)**

Impak pelaksanaan penganalisan data juga meningkatkan ketampakan Perpustakaan UiTM di peringkat antarabangsa melalui *Ranking Web of Repositories* seiring dengan matlamat strategik UiTM untuk menjadi sebuah universiti terkemuka dunia.

SENARAI BUKTI :

1. [4.5_1_INOVASI PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN.pdf](#)
2. [4.5_2_PROJEK KECEMERLANGAN OPERASI.pdf](#)
3. [4.5_3_PEMBENTANGAN INOVASI OLEH KUMPULAN KIK.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pembangunan profesionalisme warga PTAR merupakan keperluan dalam usaha memantapkan keupayaan staf perpustakaan melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan dalam pelbagai peringkat kerjaya. Pelan hala tuju pengurusan sumber manusia PTAR yang dizahirkan melalui model kompetensi Perpustakaan UiTM merupakan bukti komitmen perpustakaan UiTM bagi peningkatan aspek **Pengetahuan, Kemahiran, Sikap** serta **Nilai** kepada seluruh staf perpustakaan UiTM. Pembangunan kompetensi perpustakaan dilaksanakan berdasarkan kepada Perancangan Strategik UiTM2025 iaitu *Strategic Thrust: Value Driven Performance* dan *Strategic Themes 6: Talent Excellence*. Ia juga merupakan dokumen bagi membantu pihak pengurusan PTAR merancang pembangunan kerjaya dan pembangunan profesionalisme berterusan. Model kompetensi ini juga bersifat fleksibel untuk memenuhi keperluan kompetensi individu, keperluan organisasi dan standard semasa yang dilaksanakan secara sistematik dan bersepadu. **(Rujuk Bukti 5 (Soalan 5.2): Model Kompetensi Perpustakaan UiTM)**

Pengurusan Sumber Manusia PTAR juga adalah didokong dengan struktur organisasi yang mantap dengan bilangan staf di tahap optimum. Empat (4) perkara iaitu **People, Process, Resources** dan **Technology** telah diberi fokus utama bagi memastikan semua staf komited terhadap tugas bagi membolehkan penyampaian perkhidmatan perpustakaan dilaksanakan dengan lebih berkesan dan pelanggannya berpuas hati dan girang dengan perkhidmatan yang diberikan.

Selaras dengan halatuju sumber manusia untuk menjadikan warga kerja berprestasi tinggi menjelang tahun 2025, PTAR telah melaksanakan penilaian kompetensi staf bermula pada tahun 2020 dengan penilaian prestasi ke atas Pegawai kumpulan Pengurusan & Profesional di Shah Alam dan kampus cawangan. Penilaian ini meliputi (4) aspek utama meliputi **Sikap (30%), Kemahiran (25%), Pengetahuan (25%) dan Kepimpinan (20%)**. Hasil penilaian pada tahun 2020 mendapati staf yang memperolehi skor Sangat Cemerlang (14.2%), Cemerlang (50.5%), Baik (30.7%) Sederhana (3.3%) dan Lemah (1.1%). Penilaian prestasi ini memberikan indikator positif kepada pihak pengurusan PTAR ke arah pencapaian matlamat staf berprestasi tinggi menjelang tahun 2025. Selain daripada itu, hasil tumpuan kepada sumber manusia pencapaian LNPT pada tahun 2019 telah menunjukkan sebanyak **41.10% (67 orang)** staf memperolehi skor cemerlang. Manakala bagi tahun 2020, pencapaian skor cemerlang adalah sebanyak **39.30% (61 orang)**.

PTAR berjaya membentuk dan melahirkan staf yang berkepakaran dalam pelbagai bidang. Mereka ini berkeupayaan bukan sahaja menjadi rujukan dalaman PTAR tetapi juga luar PTAR. Kepakaran dalaman ini telah berjaya menghasilkan beberapa sistem, database dan aplikasi seperti Institutional Repository, MyKnowledge Management, Local Content Hub, Open Access Discovery, Library Mobile Apps, Open Access Research Repository, MOOCs, E-Library Guides, Chat with Librarian, Electronic Question Paper System, Cashless@PTAR dan Open Access Research Repository yang digunapakai di 38 buah perpustakaan UiTM. Ia telah memberi impak yang besar kepada universiti terutamanya dalam kaedah pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan secara norma baharu melalui ODL.

Dalam melaksanakan penyampaian perkhidmatan yang berkesan kepada warga universiti dan pihak berkepentingan, pelbagai strategi dan inisiatif dirancang samada di peringkat jabatan mahupun organisasi. Fokus dalaman PTAR yang terdiri daripada Lifelong learning, Program Mentoring, Job Attachment dan Knowledge Sharing telah dijayakan samada di PTAR Shah Alam mahupun kampus cawangan. Empat (4) fokus dalaman ini menyumbang kepada **pembangunan kepakaran profesional, penulisan & penerbitan, rujukan penyelidikan dan inovasi di perpustakaan UiTM.**

Pencapaian bagi setiap perancangan dan pelaksanaan sesuatu strategi atau inisiatif daripada setiap teras dan fungsi perpustakaan akan dipantau melalui kaedah penilaian prestasi jabatan

berdasarkan penetapan *Key Performance Indicator* (KPI) dan *Performance Indicator* (PI) yang digariskan menerusi Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM. Pencapaian setiap KPI mahupun PI sentiasa boleh dirujuk dan disemak melalui **Executive Information System** (EIS). Selain itu, pihak Pengurusan PTAR sentiasa melaksanakan *check and balance* serta penambahbaikan terhadap pencapaian semasa jabatan melalui Mesyuarat utama PTAR yang telah dijadualkan samada secara mingguan, bulanan dan suku tahunan. Mesyuarat utama PTAR adalah seperti Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (mingguan), Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (bulanan), Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (bulanan), Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan.

Pemantauan juga dilaksanakan melalui **Kajian Kepuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM**.

Hasil kajian yang dilaksanakan pada tahun 2020 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan bekerja staf mencapai **83.9%** melebihi sasaran yang telah ditetapkan iaitu sebanyak 80%. Ini menunjukkan usaha pengurusan PTAR dalam memastikan hala tuju perpustakaan dapat diterima dan dilaksanakan dengan baik oleh semua pihak dapat memberikan impak positif kepada perkhidmatan perpustakaan yang lebih cemerlang dan berkualiti.

Secara keseluruhannya, pengurusan dan pembangunan sumber manusia PTAR yang mantap telah merubah norma kerja staf perpustakaan. Kemahiran dan kepakaran yang diberikan kepada semua staf melalui pelan latihan berstruktur telah menjadikan staf sentiasa bersedia dengan apa jua perubahan yang berlaku samada di peringkat jabatan, organisasi mahupun universiti.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

5.2 Kaedah Pengurusan Sumber Manusia

Pengurusan PTAR sentiasa komited meletakkan keutamaan bagi memastikan kejayaan terhadap bidang tumpuan iaitu Penyampaian Perkhidmatan. Dengan jumlah staf seramai 160 orang iaitu 47 orang staf Pengurusan dan Profesional serta 113 orang staf Pelaksana di PTAR Shah Alam telah membawa kepada hasil dan impak yang tinggi kepada pelanggan perpustakaan.

Kaedah pengurusan sumber manusia memfokuskan kepada kemampuan organisasi mengikut pendekatan POLC (*Planning, Organizing, Leading and Controlling*).

1. Planning

PTAR telah merancang hala tuju pembangunan dan perkhidmatan perpustakaan melalui Amanat Ketua Pustakawan, Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM 2020-2025, Pelan Strategik UiTM 2025 (UiTM 2025) dan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025. **(Rujuk Bukti 1)**

2. Organizing

Dalam memastikan pengurusan yang cekap dan berkesan, kaedah pengurusan yang telah dilaksanakan adalah melalui penyelarasan dan pengorganisasian sumber serta pengurusan Latihan dan pembangunan staf. **(Rujuk Bukti 2)**

3. Leading

Budaya Kerja Berpasukan sentiasa menjadi amalan warga PTAR yang berada di tahap yang boleh dibanggakan. Ini dapat dibuktikan dengan pelaksanaan dan penyertaan program Simposium Kecemerlangan Operasi (OE) 2020, Library and Information Professional Seminar dan Kumpulan Inovatif dan Kreatif PTAR. **(Rujuk Bukti 3)**

4. Controlling

PTAR melaksanakan pengawalan melalui kaedah pengurusan prestasi dan pemantauan staf. Sistem pengurusan prestasi meliputi perancangan dan penilaian prestasi dimana KPI dan PI perpustakaan yang telah ditetapkan. Manakala penilaiannya adalah melalui pelaporan di dalam Mesyuarat Dalaman PTAR serta Executive Information System (EIS). Selain itu, kaedah pengawalan adalah juga melalui pemantauan staf menggunakan rekod kehadiran staf (sistem LibAttend) dan log tugasan harian bekerja di rumah secara atas talian. **(Rujuk Bukti 4)**

Hala tuju Sumber Manusia PTAR ini juga dizahirkan melalui Model Kompetensi Perpustakaan UiTM yang dibuat pemetaan kepada Pelan Strategik UiTM2025 bagi mencapai Staf Berprestasi Tinggi iaitu melalui *Strategic Theme: Talent Excellence*. **(Rujuk Bukti 5)**

SENARAI BUKTI:

1. [5.2 - Bukti 1.pdf](#)
2. [5.2 - Bukti 2.pdf](#)
3. [5.2 - Bukti3.pdf](#)
4. [5.2 - Bukti 4.pdf](#)
5. [5.2 - Bukti 5.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

5.3 Pengurusan Kepakaran dan Pengalaman Sumber Manusia

Pengurusan PTAR sentiasa memberi perhatian dan tumpuan kepada bidang kepakaran dan pengalaman sumber manusia. Ini selaras dengan kehendak utama universiti yang mahukan setiap jabatan dapat mengoptimumkan sumber manusia yang ada. Bagi tujuan ini, PTAR telah menyediakan profil staf (staff profiling) bagi semua pegawai di Gred 41 ke atas bagi mengenalpasti pengalaman, kepakaran dan kelayakan mereka seperti berikut:

i. Kumpulan Pakar

- **ICT:** kepakaran staf dalam pembangunan sistem dan menambahbaik perkhidmatan sistem perpustakaan
- **Repositori:** kepakaran dalam proses pembangunan dan pengurusan bahan repositori Institusi Universiti dan bahan local content hub.
- **Open Access:** kepakaran dalam pembangunan bahan-bahan berstatus open access. Bahan open access ini boleh dimuat turun oleh warga UiTM secara percuma dan teks penuh.
- **Pendigitan:** kepakaran dalam pendigitan bahan tesis dan soalan peperiksaan bagi rujukan pelajar UiTM
- **Rekod dan Arkib:** kepakaran dalam menyelenggara rekod penting universiti dengan pembangunan sistem arkib universiti. Selain itu, pegawai arkib PTAR juga turut menjadi pakar rujuk bagi pusat tanggungjawab (PTJ) yang lain dalam pengurusan rekod dan arkib.

ii. Kelayakan Professional: kepakaran kelayakan profesional staf bagi menambah baik proses kerja sedia ada dan menjadi pakar rujuk bagi pusat tanggungjawab (PTJ) yang lain mengikut bidang tertentu.

iii. Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK): kepakaran staf dalam menjana idea-idea kreatif dan inovatif bagi menambahbaik atau menyelesaikan masalah pada proses atau penghasilan kerja.

iv. Penglibatan Pegawai perpustakaan sebagai Penceramah/ Fasilitator/ Panel Penilai: kepakaran staf dalam mempelbagaikan skill sets dan kompetensi staf.

(Rujuk Bukti 1)

Bagi memastikan pengoptimuman sumber manusia dan kewajaran penempatan sumber manusia di setiap jabatan dan bahagian, PTAR telah melaksanakan Bengkel Semakan Semula Proses kerja dan semakan semula terhadap fungsi, tugas dan tanggungjawab staf.

PTAR juga dapat mengenalpasti staf yang kompeten dan pakar dalam sesuatu bidang khusus di perpustakaan. Staf tersebut diberikan latihan yang berkaitan bagi meningkatkan lagi kompetensi dan kemahiran bidang khusus mereka.

Kajian Kepuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM 2020 yang dijalankan oleh PTAR ke atas staf Perpustakaan UiTM mendapati:

- **87.1%** berpuas hati dengan penyediaan latihan yang mencukupi untuk pembangunan diri
- **89.7%** berpuashati dengan peluang mengikuti program latihan bagi peningkatan kompetensi diri dan peningkatan kerjaya

SENARAI BUKTI :

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

5.4.1 Kajian Kepuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM

PTAR telah melaksanakan Kajian Kepuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM bagi mengetahui tahap kepuasan hati dan keluhan sumber manusia terhadap persekitaran dan sistem kerja sekarang. Kajian yang dijalankan dapat mengenalpasti faktor yang perlu diberi perhatian dalam memberikan suasana bekerja yang kondusif agar perkhidmatan yang diberikan oleh staf kepada pelanggan adalah cemerlang dan berkualiti.

Kaji selidik yang dilaksanakan meliputi lima (5) aspek iaitu; i) tugas dan tanggungjawab, ii) kepimpinan ketua/ penyelia, iii) hubungan, iv) latihan dan pembangunan diri, dan v) kemudahan infrastruktur dan infostruktur.

Hasil pengukuran dapatan Kajian Kepuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM yang dilaksanakan pada tahun 2020 juga menunjukkan peratus pencapaian kepuasan bekerja staf mencapai **83.9%** melebihi sasaran yang telah ditetapkan iaitu sebanyak 80%. Ini menunjukkan usaha pengurusan PTAR dalam memastikan hala tuju perpustakaan dapat diterima dan dilaksanakan dengan baik oleh semua pihak dapat memberikan impak positif kepada penyampaian perkhidmatan perpustakaan yang lebih cemerlang dan berkualiti. Analisa Pencapaian Kepuasan Bekerja Staf mengikut domain dan skor adalah seperti berikut:

- i. D1: Bidang Tugas & Tanggungjawab (**84.4%**)
- ii. D2: Kepimpinan Ketua (**83.4%**)
- iii. D3: Hubungan di Tempat Kerja (**89.0%**)
- iv. D4: Latihan & Pembangunan Diri (**88.9%**)
- v. D5: Infrastruktur (**73.9%**)

5.4.1.1. Aspek Penambahbaikan Tahap Kepuasan Hati Staf Perpustakaan UiTM

PTAR meneliti segala cadangan dan komen yang diterima daripada Kajian Kepuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM. Di antara beberapa aspek yang perlu dibuat penambahbaikan adalah berkaitan persekitaran dan ruang kerja serta kebajikan staf.

5.4.1.2. Aduan Pengurusan sistem kerja melalui Library Support System (LSS)

PTAR juga mengambil kira aduan berkala melalui Library Support System (LSS) yang merangkumi tiga (3) komponen utama iaitu Pengurusan Sistem Perpustakaan, Pengurusan Sumber Manusia dan Pengurusan Fasilitas.

Sebanyak **2,522 aduan** telah diterima pada tahun 2019 dan **2,740 aduan** pada tahun 2020. Kesemua aduan telah berjaya diambil tindakan dan diselesaikan oleh bahagian yang terlibat dan meningkatkan tahap kepuasan kepada staf. (**Rujuk Bukti 1**)

SENARAI BUKTI:

1. [5.4.1 - Bukti 1.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PTAR mengenalpasti dan menilai risiko-risiko dalam bidang tumpuan utama perpustakaan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan kepada pengguna dapat dilaksanakan dengan lancar dan berkesan. Beberapa kaedah kawalan juga disediakan untuk dilaksanakan bagi memastikan risiko tersebut tidak berlaku atau meminimalkan risiko berlaku. Pengurusan Risiko telah diwujudkan bagi setiap Jabatan / Bahagian dengan jumlah sebanyak **124 risiko** yang dikenalpasti. Daripada 124 risiko tersebut terdapat **lima (5) risiko yang berkaitan dengan pengurusan sumber manusia. (Rujuk Bukti 1).**

Setiap risiko yang didaftarkan telah diambil tindakan bagi penambahbaikan proses kerja dan pencegahan serta pelaksanaan kaedah kawalan yang digariskan.

Bagi mengelakkan **kebocoran data** serta maklumat peribadi staf, jabatan akan memastikan kaedah kawalan risiko melalui penggunaan sistem HR2U sepenuhnya bagi mengelakkan data sumber manusia boleh dimanipulasi oleh pihak tertentu atau penyebaran maklumat sulit staf.

Selain itu, faktor risiko **terminal e-jari yang sering mengalami kerosakan** juga telah dilaksanakan tindakan kawalan iaitu mewujudkan sistem LibAttend yang telah dibangunkan di bawah Jabatan Perpustakaan Digital.

Bagi penganjuran latihan dan bengkel di dalam norma baharu ini, Unit Latihan akan memastikan **pelaksanaan latihan dan bengkel** dijalankan secara norma baharu iaitu lebih memberi tumpuan pelaksanaan secara atas talian (online). Ini termasuk **mesyuarat dalaman dan luaran PTAR** juga dilaksanakan secara atas talian menggunakan pelbagai platform bagi mengurangkan risiko penyebaran jangkitan covid-19 dikalangan staf perpustakaan.

PTAR juga sentiasa memastikan **staf, pelawat, pembekal yang masuk ke premis** sentiasa mematuhi SOP yang telah ditetapkan seperti memakai pelitup muka ketika berurusan, menjalani ujian saringan suhu badan sebelum masuk ke bangunan, mengamalkan penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter serta menggunakan aplikasi MySejahtera dan deklarasi harian saringan risiko. Pihak fasiliti PTAR juga akan memastikan setiap ruang perpustakaan disanitasi setiap hari bagi mengelakkan jangkitan covid-19 dikalangan staf perpustakaan.

SENARAI BUKTI :

1. [5.4.2 - Bukti 1.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

5.4.3.1 Persekitaran Kerja dan Sistem Kerja Kondusif

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

i. Sistem kerja yang berstruktur yang merangkumi Penstrukturan dan Pengorganisasian Semula Sumber Manusia Perpustakaan, pelaksanaan proses kerja mengikut piawaian, pemurnian proses kerja sedia ada menjadi lebih efisien dan penggunaan sistem bagi memastikan keselamatan data-data sumber manusia. **(Rujuk Bukti 1)**

ii. Persekitaran kerja yang selesa, sihat, selamat dan sejahtera merangkumi projek naik taraf/ pengubahsuaian PTAR bagi tahun 2019 dan 2020, pembersihan dan disinfeksi perpustakaan (ruang pejabat, ruang bacaan dan bahan perpustakaan), kaunter saring, jadual penggiliran sepanjang PKP dan jawatankuasa SOSCHO dan EKSA. **(Rujuk Bukti 2)**

5.4.3.2 Tindakan Pengurusan Kepada Maklumbalas Sumber Manusia

Maklumbalas sumber manusia diuruskan berpandukan kepada Prosedur Pengurusan Aduan Maklumbalas Pelanggan (AMP) ISO 9001:2015. Maklumbalas yang diterima daripada staf menggunakan pelbagai medium seperti surat, e-mel, telefon dan bersemuka. Pengurusan PTAR juga bertindak ke atas maklumbalas sumber manusia melalui Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM). Pada tahun 2019 sebanyak **8 Mesyuarat PPSM** telah berjaya dilaksanakan manakala bagi tahun 2020, sebanyak **10 Mesyuarat PPSM** telah berjaya dilaksanakan. Maklumbalas yang diterima telah diambil tindakan sepenuhnya. **(Rujuk Bukti 3)**

Borang penilaian program anjuran PTAR juga diambil kira sebagai salah satu medium maklumbalas yang akan dianalisa dan diambil tindakan bagi tujuan penambahbaikan terhadap penganjuran program yang dilaksanakan. Pada tahun 2020, sebanyak **69 penilaian** dilaksanakan ke atas latihan dalaman yang dianjurkan dengan jumlah **6,479 responden/ maklumbalas**.

Kesemua maklumbalas yang dikemukakan diuruskan sebaik mungkin mengikut proses kerja di setiap Bahagian/Jabatan. Maklumbalas yang diterima tertakluk kepada bidang kuasa dan kawalan pengurusan PTAR. Walau bagaimanapun, maklumbalas yang di luar bidang kuasa PTAR dimajukan ke PTJ lain yang berkenaan setelah mendapat kelulusan dan pertimbangan daripada mesyuarat dalaman peringkat PTAR.

SENARAI BUKTI :

1. [5.4.3 - Bukti 1.pdf](#)
2. [5.4.3 - Bukti 2.pdf](#)
3. [5.4.3 - Bukti 3.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

5.5.1 Penambahbaikan Persekitaran dan Sistem Kerja

PTAR sentiasa berusaha melakukan penambahbaikan secara berterusan sama ada dalam bentuk sistem, proses, prosedur dan budaya kerja bagi kecemerlangan organisasi. Beberapa inovasi telah berjaya dihasilkan dan digunapakai dan diperluaskan kepada semua Bahagian/ Jabatan/ Perpustakaan di UiTM. Inovasi yang dihasilkan adalah seperti berikut:

i. Inovasi dari Sistem Kerja Berstruktur

Merangkumi pemantapan pengurusan perpustakaan, pelaksanaan proses kerja mengikut piawaian, pemurnian proses kerja dan deskripsi tugas sedia ada menjadi lebih efisien, penggunaan sistem bagi memastikan keselamatan data-data sumber manusia serta penggunaan sistem kehadiran staf. **(Rujuk Bukti 1)**

ii. Inovasi daripada Persekitaran Kerja yang Selesa, Sihat, Selamat dan Sejahtera

Melibatkan projek naik taraf serta pengubahsuaian ruang pejabat bagi mewujudkan keselesaan kepada staf dan pengguna perpustakaan. Antara inovasi projek naik taraf dan pengubahsuaian adalah seperti berikut:

- **Ruang Pejabat Bahagian Komunikasi Korporat** distruktur semula di ruang pejabat yang lebih luas dan selesa.
- **Learning Commons di PTAR Kejuruteraan dan PTAR Sains dan Teknologi** diwujudkan bagi keselesaan pengguna.
- **Naiktaraf aras 2 PTAR Undang-Undang** melibatkan ruang kaunter baharu, bilik troli, bilik IT, bilik staf, bilik pegawai dan bilik Koleksi Akses Terhad (KAT).

5.5.2 Penghargaan dan Pengiktirafan kepada Sumber Manusia

Pengurusan PTAR menghargai setiap jasa dan sumbangan yang diberikan oleh setiap warga kerjanya. Penghargaan dan perakuan yang diberikan adalah oleh Ketua Pustakawan kepada staf yang menunjukkan prestasi kerja yang tinggi dan telah memberikan sumbangan besar kepada pencapaian PTAR, Universiti dan Negara melalui:

i. Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) diberikan kepada staf yang berprestasi tinggi bagi meningkatkan moral dan motivasi di kalangan staf.

ii. Majlis Jasamu Dikenang dianjurkan bagi menghargai dan mengenang jasa staf yang akan bersara dan berpindah.

iii. Surat/ poster ucapan tahniah kepada staf yang telah berjaya dalam kenaikan pangkat, penganugerahan akademik dan gelaran dan kejayaan penyertaan di dalam pertandingan.

iv. Pemberian sijil/surat penghargaan kepada staf bagi penglibatan aktiviti atau program dalam dan luar perpustakaan.

(Rujuk Bukti 2)

SENARAI BUKTI :

1. [5.5 - Bukti 1.pdf](#)
2. [5.5 - Bukti 2.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) menggunakan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015 yang berfokuskan kepada sistem **penyampaian perkhidmatan perpustakaan yang berkualiti** ([Rujuk Lampiran 6.1 \(1\)](#)). Pada tahun 2019 hingga 2020, pelaksanaan operasi dan perkhidmatan perpustakaan dilaksanakan menggunakan pendekatan proses PDCA (Plan, Do, Check & Action) dan penekanan kepada proses pengurusan risiko yang selari dengan perancangan strategik perpustakaan.

Pelaksanaan PDCA di Perpustakaan UiTM dilaksanakan berdasarkan elemen **People, Process, Resources** dan **Technology** dengan mengaplikasikan proses penambahbaikan berterusan bagi mewujudkan jangkaan hasil yang strategik dan berimpak tinggi ([Rujuk Lampiran 6.1 \(2\)](#)). Penambahbaikan berterusan dilaksanakan di 38 buah Perpustakaan UiTM (PUIiTM) seluruh Malaysia bagi meningkatkan produktiviti, kualiti dan kepuasan hati pelanggan serta memenuhi keperluan pihak berkepentingan (*stakeholders*).

Beberapa aspek penting dalam penambahbaikan berterusan yang dilaksanakan di dalam pendekatan **Plan** meliputi *Future Proof Workforce*, nilai ESI dan i-DART, kolaborasi strategik PTAR dalam dan luar negara, pemantapan sumber rujukan akademik yang berimpak tinggi serta proses transformasi manual kepada automasi.

Penambahbaikan berterusan yang dilaksanakan di dalam pendekatan **Do** meliputi penstrukturan semula fungsi jabatan, pelaksanaan integrasi sistem perpustakaan, pengurusan sumber rujukan akademik yang berkualiti serta penggunaan teknologi yang mesra pengguna, interaktif dan terkini.

Manakala penambahbaikan berterusan yang dilaksanakan di dalam pendekatan **Check** adalah berdasarkan pemantauan melalui jawatankuasa yang diwujudkan. Beberapa Jawatankuasa yang ditubuhkan berfungsi memastikan proses penambahbaikan berterusan mencapai objektif strategik yang ditetapkan seperti Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif PTAR, Jawatankuasa Pengurusan Risiko, Jawatankuasa Kewangan PTAR dan Jawatankuasa Pembangunan Projek IT (JPPIT).

Seterusnya, penambahbaikan berterusan yang dilaksanakan di bawah pendekatan **Action** meliputi pemantauan berkala bagi pengurusan statistik PUIiTM, semakan semula tindakan kawalan risiko, perbelanjaan berhemah dan penjimatan kos operasi serta penggunaan peralatan dan perkakasan ICT yang menyokong perkhidmatan perpustakaan digital.

Pada tahun 2019 hingga 2020, PTAR telah menjangkakan hasil penambahbaikan menerusi PDCA yang dilaksanakan seperti pendekatan berikut:

1. **Plan** - meliputi keberhasilan pelan penggantian Perpustakaan UiTM, inisiatif MOOCs dan e-KKM, tenaga pengajar Program Pendidikan Pengguna yang kompeten, penggunaan sistem utama perpustakaan yang optimum, koleksi bahan rujukan elektronik dan bercetak yang berkualiti dan berimpak tinggi serta pembangunan inisiatif Perpustakaan Digital.
2. **Do** - meliputi pewujudan Jabatan Perpustakaan Digital yang lebih dinamik dan kompetitif, penyeragaman *Job Description* (JD) berdasarkan fungsi baharu perpustakaan, penggunaan perkhidmatan perpustakaan digital dalam pelaksanaan ODL UiTM, koleksi bahan silibus program akademik UiTM, pembangunan *Local Content Hub* yang berfokus mengikut fakulti serta sistem perpustakaan yang mesra pengguna, mudah diakses dan selamat.
3. **Check** - meliputi Laporan Audit Dalam PTAR dan UiTM, Laporan Pengurusan Risiko PTAR, Laporan Kewangan Perpustakaan dan Kelulusan permohonan ICT.
4. **Action** - meliputi *Virtual War Room*, Pemantapan SOP, dasar, polisi, dan arahan kerja, sumber melalui perbelanjaan berhemah yang optimum dengan mengutamakan keperluan must have item. Document Management System dan Sistem Audit Perpustakaan.

Secara keseluruhan, operasi perkhidmatan perpustakaan dilaksanakan mengikut proses penambahbaikan berterusan yang komprehensif dan memenuhi keperluan pelanggan perpustakaan dan pihak berkepentingan (*stakeholders*). Aspek pengurusan risiko sentiasa diberi penekanan dalam proses penyampaian perkhidmatan perpustakaan yang berkualiti dan berimpak kepada warga universiti, komuniti dan antarabangsa.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

PTAR sentiasa mengutamakan proses penambahbaikan berterusan dalam sistem tadbir urus jabatan dalam menyokong Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM. Pada tahun 2019 hingga 2020, PTAR memberi penumpuan kepada operasi dan perkhidmatan yang berfokuskan kepada lima (5) perkhidmatan utama iaitu **Perkhidmatan Pelanggan, Perkhidmatan Penyelidikan, Pembelajaran dan Rujukan, Perkhidmatan Perpustakaan Digital, Perkhidmatan Jurnal Bercetak dan Sumber Elektronik**, serta **Perkhidmatan Arkib** disokong oleh pentadbiran perpustakaan.

Perpustakaan telah mengenalpasti keperluan dan kehendak utama pelanggan dalam memastikan fungsi dan peranan penyampaian perkhidmatan dapat dicapai secara optimum melalui Piagam Pelanggan Perpustakaan serta diukur melalui Kaji Selidik Kepuasan Hati Pelanggan dan Aduan Maklum Balas Pelanggan.

Berikut merupakan perkhidmatan utama perpustakaan yang memenuhi kehendak utama pelanggan:

1. Perkhidmatan Perpustakaan

- Penyediaan koleksi perpustakaan
- Perkhidmatan kaunter
- Secara Fizikal & Maya (*hybrid*)
- Khidmat nasihat dan rujukan (*consultation*)
- Pendidikan Pengguna
- *Selective Dissemination of Information* (SDI)
- Sistem pengurusan perpustakaan

2. Perkhidmatan Arkib

- Rekod penting universiti
- Rujukan bahan arkib
- Galeri Tun Abdul Razak

3. Perkhidmatan Digital

- Pendigitalan - PI universiti dan Repositori Institusi UiTM
- *E-Resources* – Pangkalan Data Atas Talian (PDAT) dan *eBook*
- *Mobile Apps*

4. Kemudahan Fizikal Perpustakaan

- *Learning space*

5. Pembangunan Bahan

- Agihan bajet
- Cadangan pembelian / langganan pangkalan data, buku, *eBook*, jurnal bercetak
- Kelulusan pembelian / langganan
- Pembelian / langganan PDAT, buku, *eBook*, jurnal bercetak
- Penerimaan bahan
- Pengkatalogan bahan
- Pengindeksan bahan

Proses utama perkhidmatan perpustakaan diperincikan menerusi **Jadual Proses Utama PTAR (Rujuk Bukti 6.2 (1))**.

SENARAI BUKTI:

1. [BUKTI 6.2 \(1\).pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Penambahbaikan berterusan dilaksanakan setiap tahun di 38 rangkaian Perpustakaan UiTM (PUITM) seluruh Malaysia, selepas mengenalpasti proses-proses yang tidak mencapai sasaran yang ditetapkan. Pengurusan PTAR menetapkan setiap jabatan mempunyai KPI/PI bagi mengukur prestasi melalui dashboard Sistem EIS bagi memudahkan pengaksesan kepada semua warga perpustakaan dan pihak yang berkepentingan.

Proses-proses utama perkhidmatan PTAR pada tahun 2019 hingga 2020 telah dipantau secara keseluruhannya melalui fasa-fasa PDCA merangkumi aspek perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan perluasan serta penyeragaman inisiatif strategik perpustakaan digital bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan seperti di **Rajah Model PDCA PTAR (Rujuk Bukti 6.3 (1))**. Pelaksanaan fasa-fasa PDCA melibatkan Tindakan Pembetulan, Kumpulan KIK, *Task Force*, Jawatankuasa Khas dan keputusan mesyuarat berdasarkan SPK ISO 9001:2015 dipaparkan seperti di **Jadual Pemantauan dan Penambahbaikan Proses Utama PTAR (Rujuk Bukti 6.3 (2))**. Penambahbaikan proses kerja didokumenkan dan menghasilkan garis panduan, carta alir kerja dan rekod pemantauan.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 6.3 \(1\).pdf](#)
2. [Bukti 6.3 \(2\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Peranan perpustakaan kini lebih mencabar dengan perkembangan pesat teknologi maklumat yang akan memberi impak kepada pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan universiti. Justeru itu, PTAR telah menggariskan inisiatif Petunjuk Prestasi Utama dan Inisiatif Strategik pada tahun 2019 hingga 2020 bagi kelestarian pencapaian bidang tumpuan penyampaian dan perkhidmatan kepada pelanggan.

Pelaksanaan inisiatif strategik perpustakaan dipantau oleh jabatan-jabatan utama di PTAR. Pemantauan dilakukan secara berkala melalui pembentangan pelaporan dalam mesyuarat utama perpustakaan termasuklah Mesyuarat Pencapaian Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM, Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan, Mesyuarat Pengurusan Eksekutif dan Mesyuarat Pengurusan Dalaman.

Hasil jangkaan pencapaian KPI dan PI perpustakaan pada tahun 2019 dinyatakan seperti di **Jadual KPI PTAR 2019 (Rujuk Bukti 6.4.1 (1))**. Manakala pada tahun 2020, perpustakaan telah menetapkan Petunjuk Prestasi Utama yang baharu selari dengan teras Perancangan Strategik UiTM 2020-2025 seperti di **Jadual KPI PTAR 2020 (Rujuk Bukti 6.4.1 (2))**.

SENARAI BUKTI:

1. [Bukti 6.4.1 \(1\).pdf](#)
2. [Bukti 6.4.1 \(2\).pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan Risiko merupakan aspek yang penting dalam pengurusan operasi PTAR. Penyelarasan aktiviti perpustakaan dilakukan secara bersepadu melalui penetapan hala tuju dan kawalan risiko. Risiko yang didokumen pada tahun 2019 hingga 2020 merangkumi lima fungsi utama perpustakaan iaitu:

- i. Pentadbiran Perpustakaan
- ii. Pembangunan Bahan Perpustakaan
- iii. Perkhidmatan Perpustakaan
- iv. Perpustakaan Digital
- v. Pengurusan Arkib

Pengurusan Perpustakaan mewujudkan Jawatankuasa Pengurusan Risiko bagi memastikan proses penilaian risiko dijalankan secara berterusan. Proses pengurusan risiko dijalankan melalui komunikasi dan perbincangan dengan mengenalpasti risiko, menganalisa, menilai dan mengkategorikan tahap risiko serta mengawal risiko tersebut mengikut unit, bahagian dan jabatan yang terlibat.

Perpustakaan menetapkan konteks risiko dalaman dan luaran yang boleh mempengaruhi operasi kerja perpustakaan melalui kaedah *brainstorming*, analisis proses, analisis data dan audit. Manakala bagi proses menganalisa risiko, perpustakaan menggunakan indeks risiko yang telah ditetapkan oleh Unit Pengurusan Risiko UiTM. Ianya disemak, dinilai dan didaftarkan di Sistem Pengurusan Risiko (e-RMS) Unit Pengurusan Risiko UiTM. Jawatankuasa Pengurusan Risiko PTAR yang dilantik melaksanakan pembentangan melalui Mesyuarat Khas Jawatankuasa Pengurusan Risiko PTAR. Hasil mesyuarat ini disahkan melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan Pemantauan dilaksanakan secara berterusan setiap tahun oleh Jawatankuasa Audit Dalam PTAR dan Audit Luar seperti *Lloyds* (LRQA).

Melalui jadual indeks kebarangkalian risiko, kekerapan risiko daripada jarang ke hampir akan dikenal pasti. Seterusnya analisa kepada impak risiko akan dijalankan bagi mengkaji magnitud kesan jika risiko berlaku.

Proses menilai dan mengkategorikan tahap risiko dilakukan dengan mengambil kira kepentingan risiko, kawalan sedia ada, potensi dan peluang risiko. Perpustakaan akan memberi tumpuan kepada tiga tahap risiko ekstrem, tinggi, sederhana dan rendah.

Perpustakaan bertindak mengawal risiko dengan menggunakan pilihan tindakan dan mitigasi carta kawalan risiko seperti di **Rajah Tindakan Kawalan Risiko (Rujuk Bukti 6.4.2 (1))**.

Perpustakaan akan menyemak semula risiko yang telah dikenalpasti sekurang-kurangnya sekali setahun bagi memastikan ianya relevan dan boleh mengurangkan risiko yang dihadapi. Pemantauan dan semakan semula dibuat memandangkan pengurusan risiko adalah bersifat dinamik kerana risiko yang baharu akan ditemui dan risiko lama mungkin akan berkurangan. Melalui pengurusan risiko, penetapan strategi bagi mencapai objektif dapat dimantapkan dengan mengambil kira risiko-risiko yang boleh menghalang pencapaian strategi. Ia juga menggalakkan budaya kerja proaktif bagi isu yang mempunyai impak besar di mana tindakan pencegahan dapat dilaksanakan.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 6.4.2 \(1\).pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pada tahun 2019 hingga 2020, hasil penganalisan tumpuan operasi perpustakaan berfokuskan kepada aspek:

i. Penyampaian Perkhidmatan Perpustakaan

Aspek penyampaian perkhidmatan perpustakaan ini dianalisis berdasarkan fungsi utama perpustakaan yang merangkumi teras Perkhidmatan Pelanggan, Perkhidmatan Penyelidikan, Pembelajaran dan Rujukan, Perkhidmatan Perpustakaan Digital, Perkhidmatan Jurnal Bercetak dan Sumber Elektronik serta Perkhidmatan Arkib.

ii. Pengurusan dan Tadbir Urus Perpustakaan

Tindakan penambahbaikan melibatkan aspek pengurusan dan tadbir urus perpustakaan memfokuskan kepada pengurusan risiko dan pengurusan kualiti perpustakaan.

iii. Pengukuran dan Pencapaian Prestasi

Perpustakaan juga membuat tindakan penambahbaikan melalui aspek pengukuran dan pencapaian prestasi jabatan secara menyeluruh melibatkan pemantauan berkala pengurusan statistik PUiTM yang diselaraskan oleh Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik PTAR.

(Rujuk Bukti 6.4.3 (1).

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 6.4.3 \(1\).pdf](#)
2. [Bukti 6.4.3 \(2\).pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Sepanjang tahun 2019 hingga 2020, perpustakaan telah melaksanakan inisiatif inovasi dan penambahbaikan berterusan terhadap penyampaian perkhidmatan kepada pengguna. Penambahbaikan berterusan ini merangkumi aspek penambahbaikan proses kerja, inovasi ICT, pengurusan urus tadbir perpustakaan, pengajaran dan pembelajaran selaras teknologi semasa dan norma baharu perkhidmatan perpustakaan. Inisiatif Strategik Perpustakaan Digital ini telah diperluaskan ke seluruh rangkaian Perpustakaan UiTM.

Inisiatif strategik ini merangkumi proses-proses penambahbaikan yang dilaksanakan secara integrasi bagi memastikan kelestarian sistem penyampaian perkhidmatan perpustakaan yang seterusnya memberi impak positif kepada keberkesanan proses pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan warga universiti. Ini bagi memastikan ketampakan dan peranan perpustakaan sentiasa terus relevan, kompetitif serta bertaraf dunia (**Rujuk Bukti 6.5 (1)**).

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 6.5 \(1\).pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

HASIL PERANCANGAN STRATEGIK

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kriteria ini menerangkan tentang hasil pencapaian perancangan strategik PTAR bagi fasa tempoh 2016-2019 dan fasa 2020-2025. Kesan daripada pandemik COVID 19 telah mengubah penyampaian perkhidmatan perpustakaan kepada pembelajaran secara Open and Distance Learning (ODL). Oleh itu, PTAR telah menggunakan inisiatif Perpustakaan Digital sebagai medium tumpuan penyampaian perkhidmatan kepada pengguna Perpustakaan. Hasil pencapaian ini juga telah melihat keperluan dan halatuju diperingkat Kementerian melalui Amanat Menteri pada Tahun 2019 dan 2020 serta perancangan strategik Universiti 2020 – 2025. Pada Amanat Menteri Pendidikan pada tahun 2019 jelas menyatakan bahawa Perpustakaan perlu menambah baik sistem perhubungan dan akses-akses perkhidmatan samada dalam atau luar. Pihak kementerian juga telah meletakkan sasaran Pendigitalan Kampus di seluruh Universiti Awam. Pelaksanaan pembelajaran secara Open and Distance Learning dan Norma Baharu Perkhidmatan Perpustakaan juga jelas telah dinyatakan melalui pekeliling Timbalan Naib Canselor UiTM (Akademik & Antarabangsa), pekeliling Ketua Pustakawan Tahun 2020 Pelaksanaan hasil perancangan strategi ini digunapakai meliputi keseluruhan 38 buah Perpustakaan UiTM bagi memenuhi keperluan baharu penyampaian perkhidmatan Perpustakaan. Setiap pelaksanaan projek perancangan strategik melibatkan tempoh pelaksanaan mengikut tempoh Quick Win, Jangka Pendek dan Jangka Panjang.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [PTAR_Hasil Kriteria 7 Perancangan Strategik_Tahap.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [PTAR_Hasil Kriteria 7 Perancangan Strategik_Tren.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [PTAR_Hasil Kriteria 7 Perancangan Strategik_Perbandingan.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [PTAR_Hasil Kriteria 7 Perancangan Strategik_Kepentingan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

HASIL TUMPUAN PELANGGAN

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perpustakaan telah memberikan tumpuan utama pelanggan melalui penggunaan penyampaian perkhidmatan secara digital samada kepada warga Universiti atau pihak luar. Penumpuan perkhidmatan digital ini dilaksanakan secara agresif berikutan kesan daripada pandemik covid-19 pada awal tahun 2020. Oleh itu, perkhidmatan kepada pelanggan melalui perkhidmatan digital menjadi sebagai norma baharu perkhidmatan Perpustakaan. Ini telah digariskan oleh pihak Universiti melalui pekeliling Timbalan Naib Canselor UiTM (Akademik & Antarabangsa) iaitu melaksanakan pembelajaran secara *Open and Distance Learning* (ODL). **Manakala** menerusi agenda pendigitalan kampus peringkat Kementerian Pengajian Tinggi, Inisiatif Pendigitalan Kampus UiTM serta Matlamat ke-4 iaitu Pendidikan Berkualiti, PTAR telah menyediakan perkhidmatan yang lebih cekap dan berkesan dengan menyediakan pelbagai capaian akses melalui perkhidmatan digital yang memenuhi keperluan dan perubahan persekitaran masa kini. Hasil pelaksanaan inisiatif Perpustakaan Digital ini telah digunapakai di seluruh 38 buah Perpustakaan UiTM. Untuk memastikan pelaksanaan perkhidmatan secara digital ini, PTAR telah menggerakkan seluruh staf di lima(5) jabatan utama PTAR untuk memastikan perkhidmatan digital dapat digunakan oleh warga Universiti. Pelbagai strategi telah dilaksanakan untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti dan kemudahan pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan yang terbaik kepada pelanggan. Hasil penumpuan yang diberikan untuk memperkasa perkhidmatan digital Perpustakaan serta penambahbaikan yang berterusan, PTAR telah mempunyai dua puluh dua (22) perkhidmatan digital dan perkhidmatan fizikal yang baharu sesuai dengan keperluan masa kini. Hasil penggunaan perkhidmatan digital Perpustakaan jelas dapat dilihat melalui peningkatan penggunaan oleh pengguna Perpustakaan sebanyak 100% pada tahun 2020 berbanding tahun 2019

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [PTAR_Hasil Kriteria 7 Tumpuan Pelanggan_Tahap v1.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [PTAR_Hasil Kriteria 7 Tumpuan Pelanggan_Tren.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [PTAR_Hasil Kriteria 7 Tumpuan Pelanggan_Perbandingan.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [PTAR_Hasil Kriteria 7 Tumpuan Pelanggan_Kepentingan v1.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Hasil Tumpuan Kepada Operasi

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PTAR telah memberikan tumpuan penambahbaikan operasi di Perpustakaan melalui penggunaan sistem dan teknologi. PTAR juga sangat menitikberatkan dan memastikan proses yang digunapakai di dalam Perpustakaan mencapai standard yang digariskan hingga mendapat pensijilan ISO 9001:2015. PTAR bukan sahaja berjaya menghasilkan proses kerja baharu secara digital malahan pelbagai pencapaian dan pengiktirafan diperolehi melalui gerakan inovasi, kecemerlangan operasi dan kepuasan hati pelanggan. Setiap hasil penambahbaikan operasi Perpustakaan sentiasa melihat kepada keperluan dan halatuju pihak Kementerian, Perancangan strategik Universiti dan peringkat Negara. Pelaksanaan hasil perancangan operasi ini digunapakai meliputi keseluruhan 38 buah Perpustakaan UiTM. Pengurusan data sangat penting dalam sesebuah organisasi, ini kerana melalui data akan memudahkan pengurusan membuat keputusan yang tepat dan cepat. Sebarang aduan dan penambahbaikan boleh segera diambil tindakan bagi memenuhi perubahan semasa dan kehendak pelanggan. Oleh itu, melalui operasi penyampaian perkhidmatan inisiatif Perpustakaan Digital di 38 buah Perpustakaan, PTAR telah berjaya memastikan tahap pemantauan pencapaian yang berkesan melalui penggunaan sistem Executive Information System (EIS). Sistem EIS akan melihat setiap sasaran perancangan dan pencapaian boleh dipantau secara atas talian samada secara harian, mingguan dan bulanan. Bagi melengkapkan proses operasi yang lebih berkesan, PTAR telah berjaya membuat proses integrasi data antara sistem Perpustakaan dengan beberapa sistem utama Universiti seperti sistem pelajar, sistem staf, sistem kewangan Universiti, sistem AIM, sistem HR2U dan sistem PRISMa. Hasil integrasi sistem ini juga telah berjaya membantu PTAR melancarkan tahap operasi Perpustakaan dengan lebih cepat dan tepat. Hasil tumpuan operasi ini telah berjaya memastikan PTAR sentiasa meletakkan kepentingan di peringkat Kementerian, Universiti dan Negara diutamakan melalui penambahbaikan yang berterusan. Antaranya adalah kepentingan data Perpustakaan di bawah Seksyen H2 : Library Facilities yang mendapat markah penuh dalam audit MyRA sepanjang 5 tahun berturut-turut. Di samping memastikan operasi pendigitalan berjalan lancar sehingga bahan-bahan harta intelek Universiti berada di dalam enjin carian akademik utama di dunia bagi tujuan peningkatan Citation. Dari aspek operasi inovasi Perpustakaan pula, PTAR telah berjaya mengekalkan kecemerlangan pada setiap tahun. PTAR bukan sahaja berjaya menghasilkan inovasi baharu dan penambahbaikan berterusan tetapi inovasi yang dihasilkan telah mendapat pengiktirafan di peringkat Kebangsaan. Ini semestinya menyumbang kepada peningkatan reputasi dan imej UiTM di mata dunia.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [PTAR_Hasil Kriteria 7 Tumpuan Operasi_Tahap.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [PTAR_Hasil Kriteria 7 Tumpuan Operasi_Tren.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [PTAR_Hasil Kriteria 7 Tumpuan Operasi_Perbandingan.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [PTAR_Hasil Kriteria 7 Tumpuan Operasi_Kepentingan.pdf](#)