

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى بِنَاظِرَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2023

PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

KETUA PTJ :

AZIZI BIN JANTAN

KETUA UNIT KUALITI :

SITI AISHAH BINTI SADAN

PENYELARAS :

SITI AISHAH BINTI SADAN

PENULIS :

1. LAILY HAFIDZUN BINTI SHUKRI
2. AHAMAD ZUBER BIN MOHAMED
3. NOR AZWANI BINTI MOHAMAD
4. AHMAD AMIRI BIN MOHAMAD
5. SHAHIDATUL AKHMAM BINTI RAMBELI
6. NURUL AIDA BINTI NOOR AZIZI
7. WAN IZZATUL FAHRAH BINTI WAN ISHAK

8. NUR AZIAN BINTI AZIS
9. MOHD KHAIRUL IDZWAN BIN MOHD SAAD
10. MOHD KHAIRUL IDZWAN BIN MOHD SAAD
11. NIK ZATIHULWANI BINTI JAMALUDIN
12. WAN NUR KHALIDAH BINTI WAHED
13. BAHRONI BIN MOOJEE
14. HANI LIZA BINTI NORFIN
15. SITI SALWA BINTI A.RAHMAN
16. HANANI BINTI ROJIKIN
17. UMMI HALIMATUNSSAADIYYA BINTI SHAMSUL YUZLI
18. NORAZLIN BINTI MOHD. YUSOF
19. NURUL FARIHAH BINTI SARMIN PANUT
20. SITI ROHAYU BINTI MOHAMAD YUSOF
21. MASNIDA HANIM BINTI CHE MAHMOOD
22. AZURA BINTI MOHAMAD HASHIM
23. JAZ NORFAZUNA BINTI JAAFAR
24. NURUL NADIAH BINTI HARUN
25. NOR HAFIZAH BINTI MD HANAFIAH
26. NOOR HAYATI ABU KASSIM
27. EZA ELIANA BINTI A WAHID
28. MOHD ALFARABIE BIN MOHD NASIR
29. AZNUR UMIZA BINTI ABU KASIM @ ABU KASSIM
30. ADLINA BINTI ABDULLAH
31. AZNIZA BINTI HJ MOHAMAD NOR
32. MOHD.IZWAN BIN SALIM
33. ASMAH BINTI SABTU
34. NORHAMIMI BINTI OTHMAN
35. MUHAMMAD ZAIDIE BIN BARDAN
36. SITI AISHAH BINTI SADAN
37. ZALIFAH BINTI AWANG ZAKARIA

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan

Penyampaian perkhidmatan yang dinamik merupakan elemen teras PTAR bagi memastikan perkhidmatan perpustakaan sentiasa seiring dengan arus perkembangan semasa dalam menyokong **pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan universiti**. PTAR mengambil langkah yang lebih jelas melalui **Translational Leadership** iaitu konsep **top-down dan bottom-up** dimana dasar, misi dan objektif menjadi pegangan staf dalam menggerakkan pengurusan dan operasi perpustakaan. Kepercayaan kepimpinan melalui **delegation dan participation** bagi membentuk sifat kebertanggungjawaban staf selari dengan budaya asas kepimpinan **leading by the power of example**. Maka teretusnya **Pelan Pembangunan Bakat Perpustakaan UiTM (Talent Pool)** bagi menghasilkan staf yang berkemahiran dalam 10 bidang utama yang telah dikenalpasti menjelang tahun 2025.

Pelaksanaan

Pengurusan Kanan telah menetapkan penglibatan semua peringkat staf dalam Petunjuk Prestasi KPI/PI kepada setiap kampus menerusi Bengkel Perancangan Strategik dan menyantuni warga PUiTM melalui **sesi libat urus dan lawatan kerja rasmi Ketua Pustakawan** dalam misi menyampaikan **halatuju perpustakaan**. Pengurusan Kanan memberikan keutamaan agihan bajet universiti yang diperuntukkan kepada **perolehan sumber rujukan universiti dan perkhidmatan** bagi **memenuhi keperluan warga universiti**. **Pendigitalan perpustakaan** menjadi fokus kepimpinan dengan penyaluran maklumat terkini pada masa yang tepat dan disalurkan yang betul di pelbagai saluran digital yang menjadi tumpuan pemegang taruh PUiTM. Cetusan **Pelan Pembangunan Bakat** bagi pemantapan organisasi khususnya staf yang mempunyai kemahiran dapat dikembangkan sejajar **Pelan Pendigitalan UiTM 2020-2025** yang memerlukan **staf yang celik teknologi dalam menghadapi kepesatan penggunaan Perpustakaan Digital**.

Pemantauan

Ketua Pustakawan selaku pengerusi mesyuarat melaksanakan pemantauan secara berpusat melalui mesyuarat-mesyuarat di peringkat operasi perpustakaan seperti **Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP)**, **Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (JPE)**, **Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)**, **Mesyuarat Pengurusan Dalaman (JPD)** dan **Mesyuarat Jawatankuasa Perolehan Bahan Rujukan Universiti PTAR**. Laporan pencapaian perkhidmatan akan dijana melalui **Executive Information System (EIS) secara harian, bulanan dan tahunan**. Pengurusan Kanan menjadikan Audit Pengawasan (SV) sebagai panduan bagi **memantau kualiti penyampaian perkhidmatan yang diiktiraf oleh badan antarabangsa**.

Tindakan Penambahbaikan

Pengurusan Kanan menjadikan **platform penambahbaikan** merangkumi analisis yang diperolehi melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) bagi memberi respon terhadap kritikan yang diterima dari pemegang taruh yang berkaitan. Pensijilan ISO, Audit Dalam dan maklumbalas badan akreditasi dari fakulti menjadi rujukan dalam penambahbaikan. Kepimpinan mengiktiraf usaha Kecemerlangan Operasi (OE) sebagai langkah penambahbaikan melalui projek yang dipertandingkan. Faedah yang diperolehi sebagai nilai tambah yang

bermanfaat kepada organisasi. PTAR juga menjadikan inovasi sebagai asas kepada **penambahbaikan dari masa ke masa** dengan perkongsian best practices, brainstorming dalam projek KIK dan mampu tembusi arena antarabangsa. Kepimpinan PTAR meyakini dengan wujudnya **Pelan Pembangunan Bakat** mampu mengenal pasti potensi bakat staf dalam bidang tertentu bagi pemeraksanaan penyampaian perkhidmatan yang menjadi teras dan fungsi perpustakaan. Kejayaan menjadi pakar rujuk dalam AKNC, OE dan KIK menjadi kekuatan PTAR dan penambahbaikan serta tindakan pembetulan akan dibincang melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan bagi **menepati kehendak penyampaian perkhidmatan** yang diperlukan.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan cakna dengan perkembangan dan kehendak semasa dalam penyampaian perkhidmatan perpustakaan yang dinamik. Ketua Pustakawan (KP) merancang secara sistematik melalui pendekatan **Translational Leadership** yang mengutamakan penglibatan semua peringkat dalam membuahkan idea yang bernas bagi menghasilkan keputusan yang tepat. **(Bukti 1.2.1.1)**. Konsep **top-down** dan **bottom-up** menjadi pilihan utama agar dasar, misi, objektif dan piagam pelanggan menjadi pegangan staf dalam menggerakkan perkongsian pengetahuan yang menyeluruh **(Bukti 1.2.1.2)**. KP memberi kepercayaan melalui penurunan kuasa kepada pengurusan kanan berdasarkan **delegation dan participation (Bukti 1.2.1.3)** dalam membentuk accountability dan integrity. Pengurusan kanan membudayakan asas kepimpinan berkonsepkan leading by the power of example. Perkongsian Speed Reading oleh KP pada 23 November 2022 **(Bukti 1.2.1.4)**.

Kepimpinan Modal Insan Holistik

Kepimpinan mengamalkan pendekatan turun padang dengan staf melalui sesi engagement yang dilaksanakan pada 14 September 2022 **(Bukti 1.2.2.1)** bertujuan untuk memupuk hubungan baik dan perkongsian pengetahuan serta mewujudkan persekitaran kerja yang positif. Kepimpinan bertindak sebagai *active-open listener* dan memberi perhatian kepada keperluan dan aspirasi staf bagi memenuhi **GRU 2025**. Pemimpin merasai denyut nadi serta memberi tumpuan terhadap kebajikan staf **(Bukti 1.2.2.2)**.

Perancangan Strategik (PS)

PS dirancang secara sistematik dan konsisten dalam memastikan penyampaian perkhidmatan mencapai standard yang ditetapkan **(Bukti 1.2.2.3)**. Executive Management System (EIS) **(Bukti 1.2.2.4)** sentiasa ditambah baik sehingga versi 3 bagi memudahkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan.

Perkhidmatan Digital

Pelan Pendigitalan Pendidikan Tinggi 2021-2025 dan Pelan Strategik Pendigitalan UiTM 2022-2025 menjadi panduan Pengurusan Kanan dengan menghasilkan **Pelan Pendigitalan Perpustakaan UiTM 2022-2025** dalam memperkasa penyampaian perkhidmatan PTAR **(Bukti 1.2.3.1)**. **Road Map Digital Library 2020-2025** dan **UiTM Digital Library Model** menjadi rujukan utama pengurusan kanan dalam memastikan semua inisiatif perkhidmatan perpustakaan mengikut landasan untuk mencapai pelan yang ditetapkan **(Bukti 1.2.3.2)**. KP amat menitik beratkan perkhidmatan perpustakaan digital dalam memacu kecemerlangan PTAR **(Bukti 1.2.3.3)**. Kualiti penyampaian perkhidmatan dititikberatkan dengan mengekalkan pencapaian audit bersih **ISO 9001:2018** oleh LRQA **(Bukti 1.2.3.4)**.

Pembangunan Bakat

Pengurusan Kanan menggerakkan pembangunan modal insan melalui **PTAR Talent Pool**. Kecemerlangan bakat diterjemahkan melalui **Strategi Pembangunan Bakat** dengan fokus ke arah meningkatkan pengetahuan dan kemahiran secara holistik di kalangan staf berpaksikan **Towards Librarian as Subject Matter Experts 2025** di dalam 10 bidang utama **(Bukti 1.2.3.5)**. Kepimpinan terarah kepada **forward-thinking** dengan memastikan kemahiran yang dibangunkan secara holistik dapat dimanfaatkan oleh semua warga UiTM melalui penawaran perkhidmatan yang berkaitan **(Bukti 1.2.3.6)**.

Komunikasi

Komunikasi berkesan menjadi tonggak utama dalam menyalurkan maklumat dan arahan kepada warga perpustakaan melalui Pelan Komunikasi PTAR **(Bukti 1.2.4.1)**. Hasil komunikasi

ini dapat dilihat melalui Petunjuk Indeks Kepuasan Bekerja bagi skop kepimpinan (2022 – 93.8%) manakala (2021 – 91.4%) (**Bukti 1.2.4.2**). Mesyuarat Jawatankuasa KP Universiti Awam turut menjadi saluran komunikasi perkongsian perkhidmatan perpustakaan terkini (**Bukti 1.2.4.3**). Perkhidmatan baharu turut diberi pemakluman kepada pengurusan Universiti melalui kunjungan hormat (**Bukti 1.2.4.4**).

Sumber Kewangan

Peruntukan pada tahun 2022 menggesa PTAR memberikan tumpuan agihan kepada bahan rujukan bercetak dan elektronik yang memberi impak terhadap perkhidmatan perpustakaan melalui strategi do more with less (**Bukti 1.2.5.1**). Strategi utama adalah melanggan 22 PDAT “Must Have” untuk memperkukuhkan **kesinambungan perkhidmatan digital PUiTM** (**Bukti 1.2.5.2**) serta memfokuskan perolehan bahan silibus bagi menjimatkan kos yang efektif (**Bukti 1.2.5.3**).

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_K01_KB02_20231_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.2.1.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB02_20232_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.2.2.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB02_20233_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.2.3.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB02_20234_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.2.4.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB02_20235_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.2.5.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Ketua Pustakawan menyantuni Perpustakaan Cawangan

KP proaktif dalam menyantuni staf diseluruh sistem perpustakaan UiTM (PUIiTM) bagi melihat dan merasai dengan lebih dekat permasalahan staf dan berkongsi matlamat perpustakaan bersama pengurusan tertinggi kampus cawangan (**Bukti 1.3.1.1**). Kebijaksanaan KP melalui kaedah *top down* dan *down top* ke seluruh kampus berjaya menjelaskan **hala tuju penyampaian perkhidmatan perpustakaan**.

Bengkel Perancangan Strategik

Pengurusan Kanan melaksana penetapan KPI dan PI dengan melibatkan ke segenap lapisan staf PUIiTM bagi memastikan ia dapat difahami dengan jelas dan dapat dicapai. Pelaksanaan ini meliputi setiap kampus dan cawangan secara holistik bagi penyampaian perkhidmatan yang jelas dan berkesan (**Bukti 1.3.1.2**).

Library Community Engagement

Konsep **Library Community Engagement** mengubah landskap penyampaian perkhidmatan dengan lebih inklusif melibatkan **komuniti setempat** di dalam perpustakaan (**Bukti 1.3.1.3**). Konsep ini turut diperluas pelaksanaannya ke seluruh sistem PUIiTM (**Bukti 1.3.1.4**). Ia merubah persepsi warga dan komuniti terhadap fungsi perpustakaan masa kini (**Bukti 1.3.1.5**).

Pembentangan Pencapaian

Kepimpinan melalui konsep *everybody must involve* di dalam pembentangan pencapaian setiap sukuan agar semua pihak memainkan peranan dalam memastikan **pencapaian yang menyeluruh** (**Bukti 1.3.2.1**).

Saluran Maklumat

Pengurusan memperhebatkan saluran komunikasi dalam memperluas **penyampaian perkhidmatan yang berkesan** kepada pemegang taruh melalui portal perpustakaan, penerbitan, emel, aduan korporat, media sosial yang pelbagai secara konsisten (**Bukti 1.3.2.2**).

Gerakan Unit Kualiti

Kepimpinan melalui pengekalan pensijilan ISO selama 17 tahun melibatkan perpustakaan fakulti dan perpustakaan cawangan bagi tujuan **keseragaman penyampaian perkhidmatan** (**Bukti 1.3.2.3**). Pengurusan kanan turut menekankan pencapaian perkhidmatan melalui penglibatan AKNC, KIK dan OE (**Bukti 1.3.2.4**).

Jaringan Kolaborasi

Kepimpinan memperkasa penyampaian perkhidmatan melalui **jaringan kolaborasi dengan PTJ UiTM dan agensi luar**. Pencapaian signifikan bagi tahun 2022 menampilkan alma mater melalui Program Bicara Alumni dan penganjuran *National Geomatics/Geoinformatics Student Innovation Competition 2022* (10th NGGSIC). Pelaksanaan ini turut dikongsikan keseluruhan sistem UiTM (**Bukti 1.3.2.5**).

Perpustakaan Digital

Pengurusan Kanan memperluaskan strategi dalam melaksanakan objektif dan inisiatif perpustakaan digital sejajar dengan halatuju pelan yang telah digariskan di peringkat Kementerian Pengajian Tinggi, UiTM dan perpustakaan UiTM. Melalui lima teras strategik dalam Pelan Strategik Pendigitalan UiTM 2022-2025, kepimpinan membuat pemetaan kepada 3 teras utama yang berkaitan dengan inisiatif perpustakaan digital tahun 2022 (**Bukti 1.3.3.1**).

Pembangunan Bakat

Kepimpinan memahami kepentingan pembangunan bakat melalui forward-thinking dengan menyepadukan tema strategik universiti ke arah **Globally Competent 2023**. Ia diterjemahkan melalui strategi utama melibatkan pembangunan Roadmap Kecemerlangan Bakat, penstrukturan Unit Pembangunan Bakat, Pelan Pembangunan Bakat dan platform pemantauan pembangunan bakat. Perluasan pembangunan bakat digerakkan melalui strategi attracting talent di seluruh PUiTM berpandukan kepada pilihan staf (**Bukti 1.3.4.1**). Transformasi unit melibatkan penentuan semula matlamat dan fungsi untuk memenuhi keperluan pembangunan bakat dengan penyediaan pelbagai latihan berasaskan kecemerlangan yang khusus berkaitan dengan bidang utama Talent Pool.

Agihan Bajet

Peruntukan belanja mengurus diterima sebanyak RM8,400,000.00. Kepimpinan melaksana agihan bajet berpandukan strategi utama yang memfokuskan perkhidmatan perpustakaan lestari (**Bukti 1.3.5.1**).

Peruntukan Tahun 2022

Pangkalan Data: 6,700,000.00

Bahan Bercetak: 100,000.00

Bahan Elektronik: 400,000.00

Latihan: 20,000.00

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_K01_KB03_20231_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.3.1.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB03_20232_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.3.2.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB03_20233_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.3.3.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB03_20234_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.3.4.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB03_20235_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Executive Management System (EIS)

Pengurusan menganalisa hasil pencapaian penyampaian perkhidmatan melalui petunjuk prestasi berpaksikan dasar kualiti PTAR. Pemantauan **secara sistematik dan digital** memaparkan pencapaian yang berkesan, mudah dan cepat secara atas talian (**Bukti 1.4.1.1.1**).

Audit Pengawasan SV

Pensijilan ISO sentiasa diperbaharui bagi mengekalkan **kualiti penyampaian perkhidmatan perpustakaan** berpaksikan **SPK 9001:2015 (1.4.1.1.2)**. PTAR dan PTAR Undang-Undang telah berjaya memperoleh Audit Bersih pada Audit Pengawasan (SV2) pada 17 Mei 2022 dan 4 November 2022 yang diketuai oleh Auditor Llyod's Tuan Haji Ramli bin Daud (**1.4.1.1.3**).

Mesyuarat

Ketua Pustakawan mengambil tindakan terhadap hasil analisa pencapaian dan dikongsikan kepada PTAR dan PUiTM melalui mesyuarat berikut (**1.4.1.2.1**):

- Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (JPE)
- Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP)
- Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)
- Mesyuarat Pengurusan Dalaman (JPD)
- Mesyuarat Jawatankuasa Perkhidmatan Perpustakaan
- Mesyuarat Jawatankuasa Kewangan PTAR
- Mesyuarat Jawatankuasa Tabung Amanah PTAR
- Mesyuarat Jawatankuasa Perolehan Bahan Rujukan Universiti PTAR
- Mesyuarat Bahagian

Anugerah dan pengiktirafan

Pemantauan pencapaian penyampaian perkhidmatan turut dilihat melalui anugerah yang diperolehi melalui AKNC, OE dan KIK (**Bukti 1.4.1.3.1**). Pencapaian lain turut dipantau apabila staf perpustakaan menjadi pakar rujuk dari organisasi luar dalam penyampaian perkhidmatan perpustakaan digital (**Bukti 1.4.1.3.2**).

Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan

Melalui pemantauan dalam segala aspek dan secara berkala, punca kegagalan dikenalpasti dan diterjemah dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan yang melibatkan pengurusan, auditor dan jawatankuasa yang terlibat bagi mencari solusi terhadap kegagalan penyampaian perkhidmatan. Selain itu e-aduan juga menterjemah kehendak pemegang taruh terhadap kelompondan dan kekurangan penyampaian perkhidmatan perpustakaan (**Bukti 1.4.1.4.1**). Keputusan hasil mesyuarat dianalisa dan diambil tindakan segera serta diperluas ke seluruh PUiTM (**Bukti 1.4.1.4.2**).

Kemudahan Perpustakaan

Kepimpinan sentiasa memantau persekitaran dan ruang-ruang yang perlu diberikan nafas baru

demi memenuhi kehendak penyampaian perkhidmatan yang berkualiti. PTAR telah mewujudkan ruang Library Community Engagement (LCE) yang bersifat lebih terbuka dan santai. PTAR turut menyediakan ruang eSport@PTAR yang berkonsepkan beriadah dan bersosial disamping meredakan tekanan (**Bukti 1.4.1.5.1**).

Laporan Belanjawan

Kepimpinan memantau laporan prestasi kewangan yang dibentangkan hasil analisa penyata belanjawan setiap bulan. Prestasi perolehan bagi pembekalan dan perkhidmatan turut dilaporkan bagi melihat kemajuan peratusan perbelanjaan dan bayaran keseluruhan jabatan (**Bukti 1.4.1.5.2**).

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_K01_KB04_KC01_20231_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.1.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB04_KC01_20232_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.2.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB04_KC01_20233_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.3.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB04_KC01_20234_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.4.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB04_KC01_20235_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.1.5.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko yang berlaku akan mengakibatkan kelumpuhan terhadap operasi organisasi. Pengurusan sentiasa merancang tindakan pencegahan, cakna untuk mengenal pasti sesuatu risiko agar tidak memberi kesan besar terhadap penyampaian perkhidmatan perpustakaan.

Tadbir Urus Pengurusan Risiko

Kepimpinan menekankan pemikiran kehadapan berasaskan risiko melalui pembentukan tadbir urus jawatankuasa pengurusan risiko perpustakaan. Jawatankuasa ini bertanggungjawab melaksanakan aktiviti teras pengurusan risiko jabatan berpandukan dasar, polisi dan peraturan dan berkuatkuasa. Jawatankuasa ini diketuai oleh KP dan barisan pengurusan kanan yang turut melibatkan kampus cawangan **(Bukti 1.4.2.1.1)**.

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 **(Bukti 1.4.2.1.2)**.

Prosedur, Polisi dan Arahan Kerja dan SOP Perpustakaan

Pengurusan kanan juga melaksanakan tindakan pencegahan dengan merujuk kepada dasar, polisi dan arahan kerja Perpustakaan yang dirujuk oleh seluruh 39 buah perpustakaan dalam pelaksanaan operasi agar terkawal dan lebih berkesan **(Bukti 1.4.2.2.1)**.

- i. Prosedur
- ii. Polisi Perpustakaan
- iii. Arahan Kerja Perpustakaan
- iv. Prosedur Operasi Standard (SOP) Perpustakaan yang terdiri daripada :
 - a. SOP Perkhidmatan Perpustakaan **(Bukti 1.4.2.2.2)**

Pengurusan Risiko Pendigitalan

Penyampaian perkhidmatan secara digital diperkasa agar pemegang taruh bebas mengakses perkhidmatan perpustakaan secara atas talian. Notifikasi emel setiap hari iaitu backup data server secara automatik (Data Protector Notification) **(Bukti 1.4.2.3.1)**, pemantauan server sekiranya terdapat status server yang down akan diberi notifikasi emel secara automatik (Library Monitoring Server) **(Bukti 1.4.2.3.2)**, dan PTAR mempunyai portal pemantauan prestasi server (PRISM Dashboard) **(Bukti 1.4.2.3.3)**.

Daftar Risiko

Semua risiko direkod dan dilaporkan dalam e-RMS setiap tahun **(Bukti 1.4.2.4.1)**. Pengurusan mengerakkan aktiviti pengenalpastian risiko penyampaian perkhidmatan secara penglibatan bersama melalui mesyuarat **(Bukti 1.4.2.4.2)**.

Aduan Korporat

Pengurusan menitik beratkan imej penyampaian perkhidmatan perpustakaan terkawal melalui pengurusan aduan. Platform aduan secara manual telah diperkasa dengan pembangunan sistem aduan korporat. Pembangunan sistem memastikan keseragaman dan pengurusan aduan secara sistematik bagi seluruh sistem PUiTM. Ia memastikan aduan dapat ditangani dengan cepat dan berkesan bagi mengelakkan risiko yang lebih besar melalui fungsi sistem yang membolehkan pemantauan oleh pengurusan secara menyeluruh. Pemantauan melalui aduan korporat bagi memastikan setiap aduan, cadangan diambil tindakan (**Bukti 1.4.2.5.1**).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_K01_KB04_KC02_20231_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.2.1.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB04_KC02_20232_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.2.2.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB04_KC02_20233_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.2.3.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB04_KC02_20234_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.2.4.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB04_KC02_20235_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.2.5.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

MKSP

Pengurusan menggunakan platform MKSP untuk pemantauan dan mengkaji semula keputusan yang tepat bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan perpustakaan yang memenuhi kehendak pemegang taruh **(Bukti 1.4.3.1.1)**.

ISO

Kepimpinan menitik beratkan penambahbaikan berterusan. Bengkel ISO 9001:2015 telah diadakan pada 21-22 Julai 2022 dan penganjuran Kursus Pemantapan Auditor bagi 26 orang auditor, 2 orang perantis dan 9 orang pelapis **(Bukti 1.4.3.1.2)**.

Inisiatif Pendigitalan Perpustakaan

Pengurusan menyokong inisiatif pendigitalan perpustakaan dengan melaksanakan penambahbaikan sistem bagi memantapkan penggunaan perpustakaan digital **(Bukti 1.4.3.2.1)**.

1. Sistem e-aduan Korporat PTAR

Penambahbaikan pelaporan aduan Korporat PTAR yang sistematik merangkumi 39 PUiTM **(Bukti 1.4.3.2.2)**.

- a) Penambahbaikan notifikasi penerimaan aduan yang dipantau oleh Shah Alam
- b) Menambah akses moderator di setiap cawangan

2. Single Sign On (SSO)

Inisiatif Single Sign On (SSO) kepada pelajar via ptarapps dan Mobile Apps bagi meningkatkan kecekapan penggunaan perkhidmatan digital **(Bukti 1.4.3.2.3)**.

Inisiatif Digital Talent Pool

Pengurusan pemilihan 10 bidang bakat staf ditambahbaik melalui penyediaan platform maklumbalas di MyKM. Platform ini membolehkan proses pemilihan, pemantauan, akses kepada pemilihan staf dan proses penetapan individu untuk mengkaji dan menyediakan latihan bakat yang sesuai. <https://mykm.uitm.edu.my/talentpool/> dibangunkan dan berjaya mendapat maklumbalas menyeluruh dari staf PUiTM **(Bukti 1.4.3.3.1)**.

Inovasi

Inovasi yang terhasil melalui penambahbaikan **(Bukti 1.4.3.4.1)**.

1. MyKM (i-Clique)

Emas - National Innovation, Invention, Design and Research (NIIDR 2022) Seminar Literasi Media dan Maklumat Kebangsaan 2022, 27 Sept 2022 di Hotel UiTM, Shah Alam. International Convention on Quality Concept Circles (ICQCC) Jakarta, Indonesia. 16-18 November 2022

2. Blitz (EIS)

Emas - Konvensyen KIK Zon Tengah UiTM pada 5 - 7 Sept 2022 anjuran Fakulti Sains Gunaan, UiTM Shah Alam (Atas talian). Konvensyen KIK UiTM 2022 pada 16 - 18 Okt 2022 di UiTM Perak, Kampus Seri Iskandar

OE

Pengurusan turut memperkasa projek OE **(Bukti 1.4.3.5.1)**.

1. Sistem Audit Dalam PTAR (Pengurusan Audit Dalam PTAR)
2. e-Latihan Perpustakaan UiTM (Pengurusan Latihan Secara Atas Talian)

3. Open Access Discovery (Pengurusan Koleksi Akses Terbuka)
4. My Knowledge Management (Pengurusan Portal MyKM)
5. Local Content Hub (Pengurusan Bahan Kandungan Tempatan)
6. Book Delivery Services (Pengurusan Perkhidmatan Pinjaman Buku Perpustakaan UiTM)
7. Archive Management System (Pengurusan Bahan Arkib)

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_K01_KB04_KC03_20231_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.1.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB04_KC03_20232_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.2.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB04_KC03_20233_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.3.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB04_KC03_20234_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.4.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB04_KC03_20235_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.4.3.5.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Institusi Repositori UiTM

Kepimpinan teguh menggerakkan penyampaian perkhidmatan mengikut standard antarabangsa yang ditetapkan. Pencapaian global Institusi Repositori UiTM berjaya berada di kedudukan 83 peringkat dunia dan kekal ditempat pertama di Malaysia bagi Ranking Web Repositories edisi ke-14, Jun 2022 **(Bukti 1.5.1.1)**.

Inovasi

Kepimpinan memastikan penambahbaikan berterusan menjadi budaya PUiTM serta diiktiraf di peringkat antarabangsa melalui KIK. Kumpulan i-Clique melalui International Convention on Quality Concept Circles (ICQCC) Jakarta, Indonesia pada 16-18 November 2022 telah meraih pencapaian Gold melalui projek My Knowledge Management Portal (MyKM) **(Bukti 1.5.1.2)**.

Penyelidik luar

Penyelidik antarabangsa seramai lima (5) orang dari Universitas Indonesia menjalankan penyelidikan dan mendapatkan perkongsian ilmu dari pihak pengurusan berkaitan penyampaian perkhidmatan perpustakaan **(Bukti 1.5.2.1)**.

Kunjungan ke Luar

Kepimpinan membudayakan penyampaian perkhidmatan perpustakaan melalui kunjungan kepada pihak luar. Pada 7 Disember 2022, KP telah mengunjungi Ketua Eksekutif Negeri Sarawak untuk berkongsi maklumat bagi peningkatan penyampaian perkhidmatan yang lebih baik **(Bukti 1.5.2.2)**.

Kolaborasi

Julung kalinya pengurusan menerima permohonan Letter of Intent bersama Bahagian Kawalselia Radiasi, Kementerian Kesihatan Malaysia dan Memorandum Kolaborasi bersama Universitas Pendidikan Indonesia. Terbukti kepakaran staf, sumber dan penyampaian PUiTM diiktiraf di luar negara **(Bukti 1.5.3.1)**.

Khidmat Masyarakat

Pengurusan kanan membudayakan khidmat masyarakat sebagai penyebar maklumat, penyumbang sumber bacaan dan fasiliti bagi menyokong bidang kepustakawanan dan perpustakaan. Sekolah Sijangkang Jaya dipilih bagi tahun 2022. **(Bukti 1.5.4.1)**.

Perluasan Pembangunan Bakat Staf

Kepimpinan percaya, penyampaian perkhidmatan yang cemerlang didukung oleh sumber manusia yang berilmu, berkemahiran dan berdaya saing. Pembangunan bakat melalui PTAR Talent Pool membentuk staf yang kompeten, berkepakaran dan berpengalaman terutama dalam penyampaian perkhidmatan. Setiap staf PUiTM telah diberikan pilihan untuk memilih subjek di dalam Talent Pool sesuai dengan minat dan kebolehan mereka **(Bukti 1.5.5.1)**.

Perpustakaan UiTM dan telah berjaya menghasilkan seorang Speed Reading Instructor mewakili setiap kampus. Perluasan dan impak daripada pembangunan bakat staf ini tidak sahaja memberi pulangan kepada perpustakaan di peringkat in-house expertise sahaja. Impak yang positif daripada perluasan ini telah menunjukkan pengiktirafan intra-university expertise melalui penganjuran Program Speed Reading yang pertama di peringkat UiTM **(Bukti 1.5.5.2)**.

SDG

Penglibatan SDG turut diperkasa dan terbukti melalui pengiktirafan dari Persatuan Pustakawan Malaysia melalui produk dan perkhidmatan dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan perpustakaan **(Bukti 1.5.5.3)**.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_K01_KB05_20231_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.5.1.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB05_20232_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.5.2.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB05_20233_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.5.3.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB05_20234_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.5.4.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB05_20235_PTAR_Lampiran Kepimpinan 1.5.5.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Tagline PTAR iaitu “Library for All” merupakan cetusan pengurusan kanan perpustakaan untuk menzahirkan perpustakaan merupakan gedung ilmu yang dilengkapi dengan pelbagai perkhidmatan dan kemudahan yang boleh digunakan oleh semua pelanggan (*Anyone*) di mana-mana sahaja (*Anywhere*) tanpa mengira masa (*Anytime*) khususnya bagi perkhidmatan digital perpustakaan.

Bagi memperkasakan penyampaian perkhidmatan, pada tahun 2022 PTAR telah melaksanakan **Pengstrukturkan dan Pengorganisasian Semula** melalui kelulusan **Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) Bil.31/2022**. Pengurusan PTAR telah mewujudkan Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik untuk menyelaras Pelan Tindakan Strategik bagi Petunjuk Prestasi perpustakaan di peringkat Universiti dan bertanggungjawab melaksanakan **pengukuran dan pengukuhan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Petunjuk Prestasi (PI) perpustakaan UiTM** melibatkan 39 buah perpustakaan di seluruh Malaysia. Pada tahun 2022, PTAR memfokuskan kepada **pemeriksaan penyampaian perkhidmatan** setelah berada di dalam fasa pasca covid-19. Perancangan Strategik (PS) PTAR telah dibuat penyesuaian semula dengan melaksanakan *reset, recover, dan restore* untuk menjamin kelestarian perancangan strategik Perpustakaan supaya lebih realistik dan dinamik di dalam penyampaian perkhidmatan. PTAR telah membuat pemetaan berasaskan RMKe-12, Pelan Tindakan Kementerian Pengajian Tinggi 2022-2025 dan Pelan Strategik UiTM 2025. Penetapan 10 KPI dan 38 PI Perpustakaan UiTM adalah untuk menggerakkan bidang tumpuan selari dengan matlamat jangka panjang untuk menjadikan UiTM sebagai **universiti terkemuka dunia 2025** dengan memberi tumpuan kepada **tiga teras strategik**, iaitu **pendidikan berkualiti, kecemerlangan global dan prestasi berpandukan nilai**.

Pengurusan PTAR amat menitikberatkan **kebersamaan semua warga kerja** berkaitan halatuju penyampaian perkhidmatan kerana semua staf perpustakaan terlibat secara langsung dan tidak langsung untuk memberikan perkhidmatan kepada warga universiti dan komuniti. **Model Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM 2022** telah dibincangkan melalui **Bengkel, Mesyuarat, dan Sesi Libat Urus** melibatkan staf pengurusan dan profesional serta pelaksana. Selain itu, Ketua Pustakawan telah **turun padang** ke setiap perpustakaan kampus dan cawangan melalui **Lawatan Kerja Rasmi** untuk mengambil tahu isu dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh setiap kampus untuk mencapai sasaran perkhidmatan Perpustakaan. Hasil daripada aktiviti-aktiviti perancangan strategik yang dijalankan, **Peneraju dan pengurus projek telah dilantik** untuk menggerakkan projek inisiatif dan setiap perancangan telah disediakan di dalam **Dokumen Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM 2022**.

Pemantauan PS Perpustakaan dilaksanakan secara sistematik melalui **Executive Information System (EIS)**. Analisis prestasi KPI dan PI **disediakan secara sukuan dan dibentangkan kepada pengurusan, peneraju dan pegawai bertanggungjawab untuk mengenalpasti isu dan strategi pecutan bagi KPI dan PI yang tidak mencapai sasaran**. Selain itu, EIS turut digunakan sebagai **sumber pelaporan kepada Sistem Universiti iaitu UePMO**. Pemantauan KPI dan PI merupakan keperluan **pengauditan badan pensijilan ISO 9001:2015**. Kecemerlangan penyampaian perkhidmatan berdasarkan piawaian ISO turut dibuktikan melalui prestasi pencapaian KPI dan PI Perpustakaan. Selain itu, **Pelan Pemantauan** turut **menenalpasti risiko setiap KPI dan PI** dalam bidang tumpuan. Setiap risiko melalui proses semakan analisis SWOT, dan kaji semula tindakan kawalan untuk disahkan di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Risiko PTAR.

Perancangan Strategik Perpustakaan **telah dikaji semula** dengan meneliti **hasil pencapaian setiap sukuan pada tahun 2022**. Pencapaian KPI dan PI yang menunjukkan peningkatan positif dan memberikan impak kepada universiti telah dikekalkan dengan **mempertingkatkan inisiatif**. Manakala bagi KPI dan PI yang menunjukkan tren negatif telah **disemak semula** agar

ia seiring dan relevan dengan halatuju universiti.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pada tahun 2022, PTAR memfokuskan kepada **pemeriksaan penyampaian perkhidmatan** setelah berada di dalam fasa pasca covid-19. Perancangan Strategik (PS) PTAR telah dibuat penyesuaian semula dengan melaksanakan **reset, recover, dan restore** untuk menjamin kelestarian Perancangan Strategik Perpustakaan supaya lebih realistik dan dinamik di dalam penyampaian perkhidmatan. PTAR telah membuat pemetaan berasaskan **RMKe12, Pelan Tindakan Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia 2022-2025 (PTPTM) dan Pelan Strategik UiTM 2025. Penetapan 10 KPI dan 38 PI Perpustakaan UiTM** adalah untuk menggerakkan bidang tumpuan selari dengan matlamat jangka panjang untuk menjadikan UiTM sebagai universiti terkemuka dunia 2025 dengan memberi petumpuan kepada tiga teras strategik, iaitu pendidikan berkualiti, kecemerlangan global dan prestasi berpandukan nilai (**Bukti 2.2.1**).

Tema Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM 2022 adalah memfokuskan kepada **Globally Competent** sebagaimana tema Perancangan Strategik UiTM 2022. PTAR telah membangunkan Pelan Pembangunan Bakat Perpustakaan UiTM bagi melahirkan **Subject Matter Expert (SME)** dalam kalangan warga kerja perpustakaan di mana ia merupakan pemangkin untuk menggerakkan dan memperkasakan penyampaian perkhidmatan perpustakaan di peringkat global. (**Bukti 2.2.2**).

Sebanyak **20 projek inisiatif** yang telah berjaya dilaksanakan mengikut objektif strategik universiti yang menyokong penyampaian perkhidmatan.

1. Pendidikan Berkualiti (**Bukti 2.2.3**)

- Portal e-Book
- Portal e-Syllabus
- Local Content Hub
- Article Indexing
- Program Read@UiTM
- Happy Learning dan Library Open Day
- Personalised Service My Knowledge Management (MyKM)
- Book Delivery Service
- Program Speed Reading
- Portal perpustakaan
- MobileApp@UiTM Library
- Online Finding Archives (OFA)

2. Kecemerlangan Global (**Bukti 2.2.4**)

- MOU / MOA / addendum di peringkat kebangsaan dan antarabangsa
- Program Khidmat Masyarakat PUiTM
- Program Penyelidikan dan Penulisan Perpustakaan UiTM
- Program Library Community Engagement
- Institutional Repository UiTM

3. Prestasi Berpandukan Nilai (**Bukti 2.2.5**)

- PTAR Talent Pool
- Inovasi PTAR

Kesimpulannya, projek inisiatif yang telah dilaksanakan berjaya meningkatkan kualiti perkhidmatan dan memperkasakan peranan perpustakaan melalui kepakaran dalaman staf perpustakaan bagi memenuhi keperluan maklumat warga universiti seterusnya dapat mendukung kepada **kecemerlangan universiti ke peringkat global**.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_P01_PB02_20231_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.2.1.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB02_20232_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.2.2.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB02_20233_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.2.3.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB02_20234_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.2.4.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB02_20235_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.2.5.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Objektif dan inisiatif strategik PTAR adalah memfokuskan kepada penyampaian perkhidmatan perpustakaan sebagaimana pensijilan ISO 9001 PTAR daripada badan pensijilan Antarabangsa Llyod's Register Quality Assurance (LRQA) (**Bukti 2.3.1.1**). Sehubungan itu, fokus penyampaian perkhidmatan perpustakaan dibuat pemetaan sejajar dengan agenda strategik negara, kementerian dan universiti.

Di peringkat negara, PTAR merujuk Rancangan Malaysia Kedua Belas (RMKe-12). PTAR telah mengenalpasti fokus yang berkaitan iaitu **Pemangkin Dasar pertama berkaitan membangunkan Bakat Masa Hadapan** selari dengan tema strategik *UiTM 2022 Globally Competent* (**Bukti 2.3.1.2**).

Di peringkat Kementerian Pendidikan Tinggi, PTAR telah membuat pemetaan perancangan strategik berdasarkan Pelan Tindakan Pendidikan Tinggi Malaysia (PTPTM) 2022-2025. PTAR mempunyai peranan penting dalam penyampaian perkhidmatan sebagai Pusat Maklumat Universiti bagi mencapai enam bidang fokus PTPTM 2022-2025

1. Ketersediaan Graduan Masa Hadapan

- PTAR adalah sebagai salah sebuah **pusat industri** kepada graduan Pengurusan Perpustakaan dan Maklumat yang berperanan untuk memastikan permintaan dan penawaran pekerjaan kepustakawanan dapat dipenuhi (**Bukti 2.3.1.3**).

2. Pendidik Bertaraf Global

- **Pelan Pembangunan Bakat Perpustakaan UiTM** dapat melahirkan pustakawan yang mempunyai kepakaran dalam **10 bidang utama** yang menyokong dan melengkapkan diri staf perpustakaan bersama-sama dengan staf akademik terhadap hala tuju dan transformasi Pendidikan tinggi. Usaha ini dapat melahirkan warga kerja yang kompeten, berdaya saing dan bertindak balas terhadap perubahan persekitaran yang dinamik (**Bukti 2.3.2.1**).

3. Perkongsian Global yang Mampan

- PTAR telah melaksanakan **perkongsian global** yang boleh dirujuk oleh pengguna dalam dan luar negara melalui pengukuran KPI dan PI yang melibatkan sumber rujukan universiti, program kolaborasi, dan perkhidmatan digital perpustakaan (**Bukti 2.3.2.2**).

4. Pemacuan Inovasi dan Teknologi

- Pengukuhan Modal insan yang cemerlang dan kolaborasi global yang mampan telah mamacu pembudayaan inovasi dan teknologi yang mantap dan dapat meningkatkan kecemerlangan serta kualiti penyampaian perkhidmatan (**Bukti 2.3.2.3**).

5. Daya Tahan Institusi

- Peningkatan kecemerlangan bakat telah diperkukuhkan dengan perancangan latihan mengikut kompetensi dan inisiatif penciptaan inovasi dan kreativiti yang telah melonjakkan nama PTAR di peringkat global.

6. Memacu dan Menyemarakkan Kesejahteraan Komuniti

- PTAR telah melaksanakan pelbagai program bagi menyemarakkan kesejahteraan masyarakat dengan memupuk pembudayaan membaca dan mencintai ilmu dalam kalangan warga UiTM dan komuniti. Pembudayaan ini telah dilaksanakan melalui inisiatif **Program Read@UiTM** dan **Program Library Community Engagement** (**Bukti 2.3.3**).

Di peringkat Universiti, perancangan strategik perpustakaan dilaksanakan mengikut matlamat

strategik UiTM2020 iaitu *Toward Becoming a Globally Renowned University*. PTAR adalah Pemilik PI UiTM iaitu **PI 058 : Institutional H-Index, PI 102 : Visibility of UiTM publication, dan PI 103: Top cited research papers** . Halatuju dan aspirasi pengurusan UiTM juga merupakan input dan pendekatan pengurusan PTAR dalam pelaksanaan perancangan strategik. Ketua Pustakawan selaku Ketua PTJ dan pelantikan Ketua Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik PTAR selaku Penyelaras Strategik Transformasi Universiti (PSTU) telah terlibat secara langsung di dalam Perancangan Strategi universiti **(Bukti 2.3.4)**. **Penetapan 10 KPI dan 38 PI Perpustakaan UiTM** adalah untuk menggerakkan bidang tumpuan dengan memberi penumpuan kepada tiga teras strategik, iaitu **pendidikan berkualiti, kecemerlangan global dan prestasi berpandukan nilai (Bukti 2.3.5)**.

Perancangan strategik Perpustakaan UiTM telah merangkumi semua halatuju dan fokus strategik di peringkat negara, kementerian dan universiti yang menyumbang kepada penarafan antarabangsa dan kebangsaan iaitu ***Time Higher Education QS Ranking, Subject Ranking dan MyRA***.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_P01_PB03_20231_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.1.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB03_20232_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.2.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB03_20233_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.3.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB03_20234_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.4.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB03_20235_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

PTAR telah melaksanakan proses pemantauan dengan membuat pemerhatian dan pengukuran secara berkala bagi setiap strategi dan pelan tindakan yang dilaksanakan.

Pelan pemantauan PS Perpustakaan UiTM merangkumi tiga komponen:

1. Mekanisme Pemantauan dan Pengukuran:

- PS Perpustakaan UiTM dipantau oleh **Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif PTAR** yang dipengerusikan oleh Ketua Pustakawan dan ahli-ahli terdiri daripada Ketua Jabatan dan Ketua Bahagian. Pemantauan melalui jawatankuasa ini diselaraskan dan dilaporkan oleh Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik (**Bukti 2.4.1.1.1**).
- Selain itu, pemantauan pencapaian objektif strategik secara harian/bulanan/sukuan dibuat secara sistematik melalui **Executive Information System (EIS)**. EIS berkeupayaan untuk menjana laporan pencapaian Perancangan Strategik PTAR secara cepat dan tepat (**Bukti 2.4.1.1.2**). EIS juga mampu memberikan data live bagi 39 buah Perpustakaan UiTM kerana sistem ini telah diintegrasikan dengan 15 sistem UiTM yang lain seperti SIMS, FAIS dan WILS (**Bukti 2.4.1.1.3**).
- **Program Audit Perpustakaan** juga digunakan sebagai salah satu mekanisme pemantauan. Audit dalam dan Audit Pengawasan daripada Llyods. Penemuan Audit Dalam 2022 menunjukkan proses check and balance iaitu pemantauan dan tindakan susulan bagi ketidakpatuhan dalam penyampaian perkhidmatan. Seterusnya **Audit Pengawasan daripada Badan Pensijilan LRQA** sebanyak dua kali setahun. Hasil audit mendapati PTAR telah berjaya memperoleh audit bersih di mana tiada ketidakpatuhan ditemui dan memperakui PTAR telah melaksanakan penyampaian perkhidmatan yang cemerlang dan berkualiti selari daripada hasil pencapaian KPI dan PI yang telah dilaporkan (**Bukti 2.4.1.2.1**).

2. Laporan Pemantauan dan Pencapaian:

Laporan pemantauan dan pencapaian dilaksanakan secara berkala dan berterusan sepanjang tempoh program dilaksanakan (**Bukti 2.4.1.2.2**).

- Sesi Pembentangan Pencapaian PS Sukuan 1/2023 dan Strategi Pecutan PS Sukuan 2/2023: 9 Jun 2022
- Sesi Pembentangan Pencapaian PS Sukuan 2/2023 dan Strategi Pecutan PS Sukuan 3/2023: 17 Ogos 2022
- Sesi Pembentangan Pencapaian PS Sukuan 3/2023 dan Strategi Pecutan PS Sukuan 4/2023: 14 November 2022
- Sesi Pembentangan Pencapaian PS Sukuan 4/2023 dan Pocket Meeting UiTM Library Marketable 2023: 26 Februari 2023

3. Kajian Keberkesanan

Kajian keberkesanan dilaksanakan oleh PTAR seperti:

- Kaji Semula proses kerja (**Bukti 2.4.1.3**)
- Kajian impak inisiatif - Mengenalpasti keberkesanan pelaksanaan inisiatif dan impak yang terhasil (**Bukti 2.4.1.4**)
- Kajian struktur organisasi (**Bukti 2.4.1.5**)

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_P01_PB04_PC01_20231_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1.1.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB04_PC01_20232_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1.2.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB04_PC01_20233_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1.3.pdf](#)

4. [B0016_P01_PB04_PC01_20234_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1.4.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB04_PC01_20235_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1.5.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Selari dengan pembudayaan kualiti, PTAR mengamalkan pemikiran berasaskan risiko. PTAR telah merekodkan **36 risiko bagi tahun 2022 di dalam Daftar Rekod berpusat melalui Sistem eRMS UiTM. (Bukti 2.4.2.1)**

1. Risiko Strategik

- Dua isu perkhidmatan perpustakaan direkodkan pada tahap Ekstream yang dilaporkan di peringkat risiko strategik universiti. Impak risiko adalah Perkhidmatan secara fizikal ditangguhkan sementara dan boleh menyebabkan sasaran KPI 22: Bilangan Pengunjung Perpustakaan tidak tercapai.

2. Risiko Kewangan

- Empat risiko kewangan melibatkan isu bayaran, perolehan bekalan dan perkhidmatan, pengurusan sto dan panjar wang runcit.

3. Risiko Perundangan

- Tiga risiko perundangan berkaitan hal ehwal tadbir urus perpustakaan.

4. Risiko Reputasi

- Empat risiko reputasi yang memberikan implikasi kepada aduan dan ketidakpuasan hati pelanggan. Perincian aduan pelanggan boleh dirujuk pada **(Bukti 2.4.2.2)**

5. Risiko Operasi

- Risiko operasi adalah paling banyak iaitu sebanyak 26 risiko melibatkan semua proses kerja bagi mencapai objektif organisasi seperti keselamatan rekod, keselamatan pekerja, pengurusan dan pembangunan sumber manusia, fasiliti dan lain-lain.

Setiap KPI dan PI serta inisiatif perancangan strategik Perpustakaan UiTM disertakan dengan perincian isu dan risiko. **Pelan tindakan dan kawalan** disenaraikan di dalam **Dokumen Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM** supaya ia dapat mencegah dan **mengawal punca** kepada kegagalan pencapaian objektif dan inisiatif strategik yang telah ditetapkan **(Bukti 2.4.2.3)**.

Selain itu, PTAR telah mengadakan Bengkel Kaji Semula Konteks Organisasi pada 15 Jun 2022 bagi mengkaji semula dan menentukan isu luaran dan dalaman yang terkini selari dengan haluan strategiknya serta memberi kesan kepada kebolehannya untuk mencapai kualiti penyampaian perkhidmatan. Maklumat bagi mengenalpasti isu luaran dan dalaman telah diperolehi dengan menggunakan Analisis SWOT (Strength, Weaknesses, Opportunities, Threat). PTAR telah memberikan perhatian kepada Weaknesses (dalaman) dan Threats (Luaran) yang merupakan isu dan risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif perancangan strategik dalam penyampaian perkhidmatan perpustakaan. Hasil bengkel ini telah menyediakan Pelan Analisis SWOT PTAR dan Senarai Weaknesses dan Threats telah direkodkan di dalam **Pelan Tindakan Kawalan Risiko Konteks Organisasi (Bukti 2.4.2.4)**. Ia telah dibentangkan di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) PTAR Bil.1/2022 untuk makluman dan tindakan selajutnya di peringkat jabatan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_P01_PB04_PC02_20231_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2.1.pdf](#)

2. [B0016_P01_PB04_PC02_20232_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2.2.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB04_PC02_20233_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2.3.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB04_PC02_20234_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2.4.pdf](#)
- 5.

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan Perpustakaan UiTM telah **menilai pencapaian** KPI dan PI serta inisiatif strategik yang dilaksanakan melalui Executive Management Sytem (EIS) dan dilaporkan melalui Sesi Pembentangan Perancangan Strategik mengikut sukuan 2022 (**Bukti 2.4.3.1**). Hasil daripada analisa dan pemantauan, pengurusan telah **menilai keberkesanan dan kaji semula** pelan tindakan dan perlu melaksanakan tindakan pembetulan bagi penambahbaikan berterusan, seperti perubahan proses kerja, penghasilan inovasi dan penstrukturan semula organisasi. (**Bukti 2.4.3.2**).

Selain itu, **Sesi Libat Urus Bersama Peneraju dan Pemilik KPI/PI** mengikut jabatan diadakan bagi menilai semula *Operational Definition*, sasaran dan Pelan Tindakan Strategik untuk diseragamkan di seluruh Perpustakaan UiTM (**Bukti 2.4.3.3**).

Penambahbaikan ini adalah berdasarkan penilaian data dan prestasi yang dipantau dan dibentangkan semula di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE) PTAR bagi tujuan **kelulusan pindaan Perancangan Strategik Perpustakaan yang terkini** (**Bukti 2.4.3.4**).

1. Kajian Semula KPI dan PI Perancangan Strategik PTAR : Mesyuarat JPE 17/03/2022

- Pelan tindakan strategik bagi (PI 7 & 8) bilangan penggunaan Pangkalan Data Atas Talian (PDAT) dan eBooks perlu ditambahbaik dengan pelaksanaan inisiatif secara bersama melibatkan Jabatan Perancangan dan Pembangunan Perpustakaan, Jabatan Perkhidmatan Perpustakaan, dan Jabatan Perpustakaan Digital

2. Cadangan Pindaan KPI dan PI Perpustakaan UiTM 2022 : Mesyuarat JPE19/05/2022

- Penyeraman penggunaan nama KPI dan PI, serta penetapan sasaran bagi Perpustakaan Hospital Al Sultan Abdullah berdasarkan fungsi dan tidak disamakan dengan Perpustakaan Cawangan yang lain.
- Penambahbaikan Terma Rujukan Pembangunan Bahan 70% merangkumi bahan Open Access perpustakaan

3. Cadangan Penetapan KPI/PI dan Projek Inisiatif 2023: Globally Marketable : Mesyuarat JPE 8/12/2022

- Penetapan KPI dan PI baharu berserta Projek Inisiatif 2023 ke Arah Globally Marketable

Sebarang cadangan pindaan adalah berasaskan kepada isu, halatuju dan kepentingan untuk **meningkatkan kepuasan pelanggan** melalui pelaksanaan strategi yang berkesan, Proses penambahbaikan melibatkan semua warga yang bertungkus lumus menentukan **solusi terbaik** dalam melaksanakan pelbagai program dan projek inisiatif bagi menyumbang pencapaian sasaran KPI dan PI. Malah elemen **sinergi antara projek strategik** yang diusulkan menampakkan kecenderungan semua pihak di PTAR dalam pelbagai peringkat berkolaborasi dalam menggalas bersama KPI dan PI perpustakaan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_P01_PB04_PC03_20231_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3.1.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB04_PC03_20232_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3.2.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB04_PC03_20233_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3.3.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB04_PC03_20234_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3.4.pdf](#)
- 5.

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM pada tahun 2022 **telah difahami dan diperhalusi** serta berjaya dilaksanakan oleh semua warga kerja daripada 39 buah Perpustakaan UiTM seluruh Malaysia. **Kefahaman dan kebersamaan seluruh warga kerja** amat penting kerana ia dapat **memupuk pembudayaan** staf untuk bekerja ke arah **mencipta kecemerlangan dan inovasi dan produktiviti secara total**. Keseluruhannya, keperluan untuk menghayati dengan mendalam intipati Pelan Strategik Perpustakaan UiTM adalah langkah efektif mewujudkan persekitaran kerja yang berkualiti secara sistematik dan praktikal.

Perancangan Strategik adalah memfokuskan kepada **ketampakan setiap perkhidmatan** yang ditawarkan dengan mengukur inisiatif-inisiatif yang dilaksanakan dapat memberikan impak dan pengiktirafan dalam dan luar negara. Kejayaan pemeraksanaan perkhidmatan perpustakaan boleh dilihat melalui **penandaarasan daripada organisasi luar, penciptaan inovasi dan kreativiti**. Pada tahun 2022, **tujuh lawatan penandaarasan daripada organisasi luar** ke PTAR berkaitan perkongsian amalan terbaik dalam penyampaian perkhidmatan khususnya perkhidmatan arkib di mana PTAR adalah perintis di dalam pengurusan arkib universiti kepada 20 universiti awam.

1. **Penandaarasan dan Latihan sangkut** daripada organisasi luar bagi perancangan dan pelaksanaan pengurusan arkib universiti (KPI 8: Bilangan Rekod Penting Universiti, PI 32: Bilangan rujukan bahan arkib, PI 33: Bilangan Permohonan Pelupusan Rekod dan PI 35: Bilangan konsultansi pengurusan rekod dan arkib) **(Bukti 2.5.1 dan 2.5.2)**
2. **Penandaarasan dan Surat Hasrat** daripada organisasi luar bagi pengurusan repositori institusi dan bahan harta intelek universiti (KPI 5: Penarafan Ranking Web Of Repositories dan PI 27: Bilangan Muat Naik bahan IR) **(Bukti 2.5.3)**
3. Penyediaan kemudahan Smart Classroom kepada pengguna perpustakaan turut **ditandaaras** oleh Jabatan Pendidikan Perubatan, Fakulti Perubatan, UiTM Kampus Sungai Buloh pada 7 November 2022 **(Bukti 2.5.3)**.

Budaya kerja yang berkualiti telah menghasilkan pelbagai inovasi iaitu **Executive Information System (EIS)** di peringkat UiTM, manakala perkhidmatan digital iaitu **Mobile App@UiTM Library** dan **Personalised Education** dapat memperkasakan penyampaian perkhidmatan mendapat pengiktirafan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa **(Bukti 2.5.4)**

Selain itu, PTAR turut **menyumbang kepakaran dan membuat perkongsian bersama** dengan 20 Universiti Awam untuk menetapkan penyeragaman penilaian prestasi 20 universiti awam menggunakan standard antarabangsa iaitu British Standard International (BSI) **(Bukti 2.5.5)**

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_P01_PB05_20231_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.5.1.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB05_20232_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.5.2.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB05_20233_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.5.3.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB05_20234_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.5.4.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB05_20235_PTAR_Lampiran Perancangan Strategik 2.5.5.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Agenda perkhidmatan pelanggan menjadi elemen utama dalam perancangan strategik perpustakaan. Dalam hal ini, Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) berpegang kepada **prinsip untuk menjadikan keperluan dan kehendak warga universiti sebagai keutamaan**. Usaha ini direalisasikan melalui pelaksanaan pelbagai inisiatif yang memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan. Penambahbaikan dalam sistem penyampaian perkhidmatan ini tidak hanya melibatkan peningkatan dalam proses dan sistem kerja, tetapi juga melibatkan pengukuhan hubungan dengan pelanggan. PTAR telah melibatkan pelajar, pensyarah, staf dan komuniti luar dalam proses pembentukan perkhidmatan dan membuat keputusan perpustakaan melalui **sesi perbincangan atau dialog langsung**.

Perancangan (Plan)

PTAR berusaha memenuhi keperluan dalam meningkatkan dan mengekalkan kualiti perkhidmatan pelanggan. Kepimpinan PTAR **menyokong setiap kehendak dan keperluan pelanggan** melalui pelbagai inisiatif. Pelaksanaan perancangan PTAR adalah berpandukan **Pelan Roadmap Perpustakaan UiTM 2021-2025** yang didasari oleh lima (5) aspek utama iaitu **Pembangunan Bahan Rujukan Universiti, Perkhidmatan Perpustakaan, Pendigitalan Perpustakaan, Rekod & Arkib Universiti, dan Kecemerlangan Bakat**. Lima (5) fokus utama tersebut merupakan **pemetaan bersama fokus strategik Kementerian Pengajian Tinggi dan Pelan Strategik UiTM 2020-2025**. Keutamaan ini juga adalah selaras dengan visi jangka panjang perpustakaan sebagaimana yang terkandung dalam **Pelan Strategik PTAR 2020-2025**. Seterusnya, penyampaian perkhidmatan ini diseragamkan ke seluruh sistem perpustakaan UiTM melalui aktiviti yang **melibatkan pelanggan dari dalam dan luar UiTM**.

Pelaksanaan (Do)

Penglibatan pelanggan adalah elemen penting. PTAR mengambil pendekatan proaktif dalam **berkomunikasi dengan pelanggan** melalui **pelbagai saluran**, antaranya sesi perbincangan, kaji selidik dan interaksi secara langsung dengan mereka. Melalui kaji selidik kepuasan hati pelanggan yang dijalankan pada tahun 2022, telah membantu PTAR mengenal pasti **kelebihan dan kelemahan perkhidmatan yang sedia ada**, serta **usaha membuat penambahbaikan berterusan**. Manakala komunikasi yang baik di peringkat PTJ/fakulti/kolej pengajian melalui Pegawai Penghubung Perpustakaan dan Fakulti telah membantu bagi **pemantapan koleksi perpustakaan mencakupi bahan-bahan yang relevan dengan kurikulum dan penyelidikan di UiTM**. Ini telah memberikan manfaat yang lebih besar kepada pelajar dan pensyarah dalam memastikan mereka mendapat **sumber maklumat/rujukan yang tepat** sepertimana diperlukan.

Pemantauan (Check)

Bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang **responsif dan berkualiti**, PTAR menjalankan beberapa **siri pemantauan secara berkala** yang melibatkan staf dan pelanggan perpustakaan. Ini termasuk **penilaian komprehensif melalui Audit Dalam dan Luar** serta maklum balas pelanggan sama ada melalui interaksi bersemuka atau secara atas talian. Penambahbaikan yang dihasilkan daripada maklum balas ini telah membawa kepada inovasi-inovasi yang memberikan PTAR keupayaan untuk **memberikan perkhidmatan yang cekap dan berkesan**. Penyediaan platform digital perpustakaan yang mudah dinavigasi dan responsif seperti portal MyKnowledge Management, Portal Perpustakaan dan MobileApp telah memudahkan pendauna untuk mencari dan **mengakses sumber-sumber digital dengan**

cepat dan mudah.

Penambahbaikan (Act)

Pengurusan Kanan PTAR sentiasa membuat **check and balance** ke atas sistem penyampaian perkhidmatan yang telah disediakan kepada pengguna. Pelaporan tindakan penambahbaikan diselia oleh Pengurusan Kanan secara sistematik dan berkala melalui dashboard **Executive Information System (EIS)** bagi memastikan pelaksanaan projek berdasarkan bidang tumpuan. Selain, menganalisis data penggunaan perpustakaan bagi **39 perpustakaan UiTM** di seluruh negeri bagi tujuan untuk memahami **trend, keperluan dan peluang untuk peningkatan kualiti perkhidmatan secara keseluruhan dan berterusan.**

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Perpustakaan Tun Abdul Razak sentiasa berusaha bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada para pelanggan. Pengurusan PTAR meletakkan keperluan dan kehendak warga universiti sebagai keutamaan melalui pelaksanaan pelbagai inisiatif berfokus dengan penglibatan secara menyeluruh kepada tiga (3) kumpulan sasaran yang dikenalpasti terdiri daripada Pelanggan Misi, Pelanggan Dalaman dan Pelanggan Luaran.

Kumpulan sasaran bagi Pelanggan Misi adalah seperti Lembaga Pengarah UiTM, Pengurusan Eksekutif, Pengurusan Kanan & Senat UiTM. Bagi Pelanggan Dalaman pula, kumpulan sasaran melibatkan pelajar, staf akademik dan staf pentadbiran. Manakala Pelanggan Luaran melibatkan kumpulan sasaran seperti Industri, Agensi, Kakitangan Kerajaan, Pesara, Universiti Awam dan Swasta, Kolej Bersekutu, Alumni, Individu, Badan Korporat dan Pengguna Maya (Dalam dan Luar Negara).

Perpustakaan telah menggariskan halatuju penyampaian perkhidmatan melalui penzahiran Pelan Roadmap Perpustakaan 2020 - 2025. (**Bukti 3.2.1**). Halatuju dan inisiatif perpustakaan mencakupi lima (5) aspek utama iaitu Pembangunan Bahan Rujukan Universiti, Perkhidmatan Perpustakaan, Pendigitalan Perpustakaan, Rekod & Arkib Universiti dan Kecemerlangan Bakat. Pelan Roadmap tersebut menjadi fokus utama perpustakaan ke arah penyediaan pendidikan berkualiti ke arah kecemerlangan global.

Pembangunan Bahan Rujukan Universiti menekankan kepada aspek pemantapan koleksi yang lebih berkualiti bagi penggunaan pelajar dan pensyarah seperti Special Collection Hub, Entrepreneurs dan Local Content Hub seperti program IM, HS, EH, EC, EE, EM, AC & DS. (**Bukti 3.2.2**)

Bagi Pelan Perkhidmatan Perpustakaan, beberapa inisiatif telah dilaksanakan bagi memastikan kelestarian pendidikan berkualiti di UiTM dengan menjalankan Collaborative Teaching dengan pihak Fakulti/ Kolej Pengajian. Perpustakaan turut melantik Pegawai Penghubung (Liaison Officer) untuk pelajar Orang Kelainan Upaya (OKU) agar mereka tidak ditinggalkan dan sama-sama mendapat perkhidmatan yang terbaik daripada perpustakaan. (**Bukti 3.2.3**)

Pelan Pendigitalan Perpustakaan UiTM 2022-2025 telah disediakan untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan ICT perpustakaan seiring dengan hala tuju pendigitalan di peringkat UiTM iaitu bagi memacu agenda pendigitalan universiti Ke Arah Globally Renowned University (GRU) 2025. Pada tahun 2022 melalui Pelan tersebut perpustakaan telah melaksanakan fokus strategi dan inisiatif bagi menyokong tadbir urus pengurusan yang lebih berkualiti dan mampan bagi menyokong perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran secara E2E melalui ekosistem digital yang kondusif.

Manakala, penawaran perkhidmatan perpustakaan yang berkualiti adalah berasaskan kepada komitmen tinggi yang telah digariskan oleh Pengurusan PTAR menerusi Piagam Pelanggan. (**Bukti 3.2.4**). Dengan jelas Piagam Pelanggan tersebut memperuntukkan enam (6) kenyataan komitmen berkenaan dengan kualiti perkhidmatan seperti Library Chat, Pinjaman Bahan Antara Perpustakaan (Inter Library Loan), Aduan Maklumbalas Pelanggan, Permohonan Bahan Rujukan Arkib Universiti, Perkhidmatan Portal Perpustakaan Digital dan Perolehan Bahan Rujukan Universiti.

Pengurusan PTAR sentiasa prihatin dan cakna atas kehendak serta keperluan semasa di setiap peringkat pelanggan bagi memastikan mereka memperoleh perkhidmatan yang efisien. Sehubungan itu, melalui model SPK ISO 9001: 2015 jelas menunjukkan bahawa Pengurusan Kanan menumpukan kepada lima (5) aspek penting iaitu perkhidmatan pelanggan, perkhidmatan penyelidikan, pembelajaran dan rujukan, perkhidmatan Perpustakaan Digital, Perkhidmatan Jurnal Bercetak dan Sumber Elektronik dan Perkhidmatan Arkib. Ianya bagi memastikan pelajar dan pensyarah mencapai pendidikan berkualiti melalui penggunaan elemen digitalisasi perpustakaan.

keberhasilan pengalihan peranan melalui peran strategi dan melalui cara-cara ke atas bidang tumpuan bagi memenuhi kehendak pelanggan seperti yang dibuktikan melalui pencapaian kepuasan pelanggan tahun 2022 iaitu 98.4%. (**Bukti 3.2.5**).

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_T01_TB02_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.2.1.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB02_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.2.2.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB02_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.2.3 .pdf](#)
4. [B0016_T01_TB02_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.2.4.pdf](#)
5. [B0016_T01_TB02_20235_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.2.5.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Data pelanggan yang signifikan memberi impak kepada PTAR. Data pelanggan yang **dikumpul** adalah meliputi profil pelanggan, jumlah pinjaman kategori pelanggan, jumlah penggunaan rujukan pelanggan (elektronik & e-book) dan jumlah perkhidmatan digital pelanggan. Data diperolehi daripada sistem WILS yang diintegrasikan dengan Sistem Pengurusan Maklumat Pelajar (SIMS) dan Sistem Pengurusan Staf (STARS). Kolaborasi bersama Bahagian Hal Ehwal Staf dan Bahagian Pengambilan Pelajar Universiti membolehkan data **disimpan** di dalam sistem EIS secara setempat bagi memudahkan ia diakses, digerakkan dan dikongsikan bersama perpustakaan seluruh sistem UiTM. **(Bukti 3.3.1)** Data ini **dikenal pasti** melalui kaedah:

1. Pengumpulan secara kajian atau ulasan

Data pelanggan dikenal pasti daripada demografi kajian dan ulasan yang diberikan melalui kajian kepuasan hati pelanggan atau penilaian kehadiran Kelas Kemahiran Maklumat (KKM) dan Program Speed Reading PTAR. Kajian dan ulasan ini juga diperolehi melalui sesi Library Outreach.

2. Libchat

Data pelanggan dikenal pasti melalui profil data yang diisi oleh pelanggan dan diterima secara langsung melalui Chat with Librarian. Maklum balas individu secara fizikal, telefon, dan email turut dikumpul dan disimpan di dalam *Reference Desk Management System* (RDMS).

3. Media sosial

Mengumpul data dan maklumat pengguna dengan cara seperti maklum balas terhadap perkhidmatan di sosial media menjadi pilihan PTAR bagi meningkatkan engagement bersama pelanggan. **(Bukti 3.3.2)**

4. Website

Data pelanggan dikenal pasti melalui penggunaan *Google Analytics* untuk mengesan kategori pelawat website perpustakaan. **(Bukti 3.3.3)**

Penglibatan kumpulan sasaran penting bagi memastikan perancangan selari dengan objektif penyampaian perkhidmatan PTAR. Penumpuan diberikan kepada mengekalkan hubungan baik pelanggan dengan memanifestasikan penglibatan sesi kunjungan hormat serta program sinergi seperti kerjasama, libat urus dan jerayawara. Ia diperluaskan ke seluruh kampus cawangan UiTM melalui **Sesi Kunjungan Hormat**. Sebanyak 7 sesi dibuat untuk menyebarkan maklumat kepelbagaian perkhidmatan yang menyokong Pengajaran, Pembelajaran dan Penyelidikan melibatkan warga universiti **(Bukti 3.3.4)**.

PTAR juga melaksanakan **Library Outreach / Jerayawara** (2 sesi) bersama Fakulti Senibina, Perancangan dan Ukur (9/3/2022) dan Fakulti Undang-Undang (1/7/2022). Memfokuskan perolehan bahan silibus bagi memantapkan koleksi rujukan pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan warga fakulti.

Penganjuran **siri webinar** untuk **program sokongan penyelidikan** mendapat sambutan yang menggalakkan daripada warga Universiti. Sebanyak 7 sesi (921 orang peserta) dijalankan pada peringkat Fakulti dan Kolej Pengajian. PTAR turut mengadakan program **PhD Clinic** kepada pelajar pasca siswazah dan penyelidik di UiTM secara inklusif dan informal bagi membantu proses penyelidikan tanpa sebarang bayaran (136 peserta, 38 sesi kelas). Bagi memperkasakan **Program Galakan Membaca** jenama **Read@UiTM** dilaksanakan secara menyeluruh di 13 cawangan UiTM dan aktiviti dimuat naik ke portal Read@UiTM. Pelaporan direkodkan di dalam sistem EIS dan dibentangkan kepada pengurusan PTAR. Sebanyak 71 kali program dijalankan dan diperluaskan ke PTJ seperti Fakulti Undang-Undang, AAGBS, Fakulti

Sukan & Rekreasi, Kolej Kediaman, Pusat Non Residence, dan Pusat Kegiatan Pelajar. Aktiviti yang dijalankan adalah seperti Mobile Library, Ulasan Bahan Bacaan dan Bengkel Penulisan.

Penglibatan kumpulan sasar juga dilaksanakan melalui **Program Kolaborasi** (13 PTJ/agensi) melibatkan sinergi bersama PTJ, agensi dalam dan luar negara. Pada tahun 2022, PTAR berjaya menjalin kerjasama (MOC) bersama Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) dalam bidang kepustakawan, repositori dan pembangunan bakat. **(Bukti 3.3.5)**

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_T01_TB03_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.3.1.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB03_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.3.2.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB03_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.3.3.pdf](#)
4. [B0016_T01_TB03_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.3.4.pdf](#)
5. [B0016_T01_TB03_20235_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pengurusan Kanan terus melaksanakan transformasi penyampaian perkhidmatan agar menjadi lebih cekap dan berkesan dalam memenuhi keperluan pelanggan. Banyak kebaikan dan ganjaran yang diperoleh oleh pelanggan melalui pelbagai inisiatif baharu yang dilaksanakan oleh PTAR iaitu:

1. Penggunaan aplikasi perpustakaan yang fleksibel dan memudahkan pengguna
2. Visibiliti PTAR sebagai institusi penting yang menyokong pembelajaran dan penyelidikan universiti.
3. Pembelajaran secara inklusif dan tiada caj yang dikenakan. **(Bukti 3.4.1.1)**
4. Peningkatan amalan budaya membaca di kalangan warga UiTM. **(Bukti 3.4.1.2)**
5. Pencarian ilmu yang berterusan melalui pembacaan memperkasakan warga UiTM dalam peningkatan pengetahuan am atau pengetahuan dalam bidang yang dikuasai masing-masing. **(Bukti 3.4.1.3)**
6. Pengukuhan jaringan kerjasama diantara PTAR dan agensi dalam serta agensi luar. **(Bukti 3.4.1.4)**

Bagi memastikan perkhidmatan ini diperluaskan ke seluruh kampus, beberapa Key Performance Indicator (KPI) dan PI telah diwujudkan beserta pengukuran yang berkaitan **(Bukti 3.4.1.5)**. Berdasarkan KPI dan PI yang ditetapkan, maka seluruh warga UiTM akan dapat menikmati perkhidmatan dan kemudahan sepertimana yang disediakan oleh PTAR Shah Alam.

Pengukuhan penyampaian perkhidmatan perpustakaan juga dipantau secara konsisten di bawah sistem pengurusan kualiti piawaian ISO 9001 : 2015. Selain itu, Badan penilaian akademik seperti MQA dan MBOT mengadakan lawatan ke perpustakaan bagi mengukur tahap perpustakaan dalam menyediakan perkhidmatan dan kemudahan kepada program-program akademik.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_T01_TB04_TC01_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.4.1.1 .pdf](#)
2. [B0016_T01_TB04_TC01_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.4.1.2.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB04_TC01_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.4.1.3.pdf](#)
4. [B0016_T01_TB04_TC01_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.4.1.4.pdf](#)
5. [B0016_T01_TB04_TC01_20235_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.4.1.5.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Perpustakaan telah membuat perancangan bagi membentangkan risiko perkhidmatan yang telah didaftarkan di dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko PTAR yang dilaksanakan 3 kali setahun dengan mengenalpasti risiko seperti berikut:

Risiko Operasi: Rangkaian sistem perpustakaan tergendala disebabkan server down, tiada salinan data dan perkakasan tidak berfungsi dengan baik diikuti dengan langganan pangkalan data atas talian tidak diperbaharui sebelum tempoh langganan tamat serta kebocoran data peribadi pemilik harta intelek.

Risiko Reputasi: Kegagalan operator LibChat memberi respon ke atas pertanyaan pelanggan, aduan perpustakaan melalui platform rasmi tidak diambil tindakan segera dan memberi kesan kepada reputasi perpustakaan dalam penyampaian perkhidmatan yang berkualiti. Seterusnya adalah kecuaiannya memuat naik bahan terperingkat di Archival Management System (AMS) yang diserahkan kepada Jabatan Arkib Universiti (JAU) perlu diteliti bagi memastikan tempoh simpanan yang tepat sebelum rekod tersebut dibuka untuk rujukan orang awam.

Risiko Strategi: Jumlah pengunjung ke perpustakaan secara fizikal atau maya menurun walaupun pelbagai inisiatif telah dilakukan termasuk pembaharuan dari segi koleksi, perkhidmatan dan kemudahan. Promosi perkhidmatan yang tidak cekap dan berkesan memberi kesan secara tidak langsung kepada imej dan reputasi perpustakaan serta kewujudan sumber alternatif di internet yang pelbagai, tiada kos dan mudah diakses.

Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko berperanan melihat secara terperinci tindakan kawalan yang sewajarnya.

Pada tahun 2022 menyaksikan penstrukturan semula organisasi bagi member fokus kepada halatuju baharu ke arah *Globally Renowned University 2025* bagi melaksanakan sistem tadbir urus tangkas perpustakaan.

PTAR juga telah menganjurkan Disability Equality Training (**Bukti 3.4.2.1**) bagi pelan dan tindakan mengatasi halangan atau batasan pengguna OKU.

PTAR berusaha memastikan setiap maklumbalas pelanggan direkod dan diambil tindakan dengan telus melalui Sistem Aduan Korporat PUiTM yang diperkenalkan pada November 2022 yang boleh diakses oleh pengguna perpustakaan bagi mengutarakan sebarang maklumbalas perkhidmatan. Sistem ini boleh diakses melalui MyKnowledge Management (**Bukti 3.4.2.2**) dan Portal Perpustakaan UiTM untuk semua lokasi PUiTM (**Bukti 3.4.2.3**). Administrator yang dilantik di setiap lokasi bertanggungjawab mengendalikan sistem tersebut sebagai usaha mengawal imej serta kualiti perkhidmatan perpustakaan (**Bukti 3.4.2.4**). Pengurusan risiko yang sistematik mampu membantu mengimbangi penyampaian perkhidmatan yang berkesan melalui ketidakakuran keperluan yang ditetapkan dalam sistem pengurusan kualiti seperti yang dibentangkan dalam Laporan Aduan dan Maklumbalas Tahun 2022 (**Bukti 3.4.2.5**)

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_T01_TB04_TC02_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.4.2.1.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB04_TC02_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.4.2.2.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB04_TC02_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.4.2.3.pdf](#)
4. [B0016_T01_TB04_TC02_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.4.2.4.pdf](#)
5. [B0016_T01_TB04_TC02_20235_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.4.2.5.pdf](#)

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Peranan Ketua Pustakawan selaku Pengerusi Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko peringkat Perpustakaan akan memanggil semua pemunya risiko daripada setiap jabatan untuk menilai kembali risiko. Langkah membudayakan “**Plan, Do, Check and Action**” diamalkan bagi memastikan pelan pengurusan risiko selari dengan misi dan visi PTAR. Risiko dinilai mengikut kategori dan indeks kebarangkalian mengikut tahap ekstrem, tinggi, sederhana atau rendah serta memastikan setiap tindakan yang dicadangkan telah diambil tindakan.

Pelbagai inisiatif dibuat oleh PTAR untuk menerapkan budaya dan cakna pengurusan risiko di setiap peringkat dalam organisasi. Inisiatif yang dibuat termasuk latihan, pelaksanaan dasar yang komprehensif dan penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan pentakrifan kepada peranan dan tanggungjawab dinyatakan dengan jelas.

Melalui platform Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) (**Bukti 3.4.3.1**), pelaporan risiko dibuat dengan mengambil kira aspek mengenal pasti risiko, menganalisis risiko dan mengkategorikan risiko. Di peringkat ini percambahan fikiran, pemantauan dan kajian semula dibuat berteraskan komunikasi serta rundingan 2 hala demi memastikan pelan pengurusan risiko dipatuhi.

Selain itu, komunikasi pengurusan risiko dilaksanakan melalui pemantauan oleh Penyelaras Pengurusan Risiko di Unit Kualiti perpustakaan. Laporan analisa dibuat berdasarkan kepada Rekod Daftar Risiko di dalam Sistem eRMS. Setiap risiko yang didaftarkan dikategorikan mengikut faktor iaitu operasi, reputasi, perundangan dan kewangan serta dikelaskan mengikut indeks impak (**Bukti 3.4.3.2**). Bagi mana-mana risiko yang berstatus Dalam Tindakan PTJ, Menunggu Tindakan PTJ dan selesai akan dilaporkan oleh pihak urusetia Jawatankuasa tersebut. Hasil daripada penilaian risiko tersebut, Pengurusan Kanan akan menentukan inisiatif lain bagi tindakan mengurus risiko. Penambahbaikan akan ditumpukan kepada risiko yang masih di tahap ekstrem atau tinggi.

Sebagai memperkasakan lagi kualiti penyampaian dan menambah baik perkhidmatan, pengurusan risiko menjadi salah satu elemen pengauditan dalaman PTAR yang dilaksanakan secara berkala. (**Bukti 3.4.3.3**). Hasil pelaksanaan ini, menunjukkan komitmen padu staf untuk menambah baik mutu penyampaian perkhidmatan disamping memastikan tahap kesedaran staf terhadap pengurusan risiko sentiasa berterusan, log aduan penyelenggaraan sentiasa dikemaskini dan pengawalan risiko menjadi lebih sistematik dan berkesan. Secara tidak langsung tindakan susulan dibuat bagi mengurangkan tahap risiko berdasarkan hasil penemuan penilaian risiko yang dijalankan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_T01_TB04_TC03_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.4.3.1.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB04_TC03_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.4.3.2.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB04_TC03_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.4.3.3.pdf](#)
- 4.
- 5.

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Hasil maklumbalas yang diterima dari kumpulan sasar, PTAR telah mengambil tindakan penambahbaikan dengan menghasilkan beberapa inovasi baharu bagi digunakan ke seluruh kampus. Perkhidmatan digital secara **personalisation melalui aplikasi MyKM** telah banyak membantu warga UiTM dalam mendapatkan sumber rujukan yang tepat dan segera. Beberapa modul baharu dibangunkan di bawah komponen koleksi dan perkhidmatan digital. Antara aplikasi baharu yang diwujudkan di dalam MyKM adalah **portal ebook** yang mana proses cadangan, kelulusan dan pengaksesan adalah secara setempat. Inisiatif ini dapat memendekkan masa proses cadangan perolehan bahan ebook seterusnya membolehkan pengguna mengakses teks penuh bahan. **(Bukti 3.5.1)**

Sistem Pengurusan Penerbitan PTAR di dalam MyKM diwujudkan bagi mengemaskini data ID penyelidik melalui Google Scholar, SCOPUS dan WoS. Sistem ini menggunakan teknologi API bagi mengemaskini maklumat matrik penerbitan (citation dan h-index). Data yang diperolehi dipaparkan di dalam portal Expert UiTM. **(Bukti 3.5.2)**

Portal Exam Paper (EQPS) merupakan salah satu perkhidmatan digital yang kerap diakses oleh pengguna. Sistem ini telah dinaiktaraf kepada versi 2 dan diintegrasikan melalui MyKM. Antara fungsi yang dinaiktaraf adalah meliputi antaramuka, fungsi carian dan pengurusan bahan digital kertas soalan. **(Bukti 3.5.3)**

PTAR juga menawarkan **pengaksesan kepada teks penuh bahan tesis** melalui MyKM. Inisiatif ini membantu para pelajar membuat rujukan penulisan berdasarkan projek terdahulu **(Bukti 3.5.4)**.

Selective Dissemination dan Information (SDI) merupakan inisiatif PTAR kepada kumpulan fokus pengurusan eksekutif universiti dengan menyediakan bahan bacaan berbentuk artikel terpilih mengikut bidang atau topik strategik melalui penulisan jurnal berimpak tinggi (WoS & Scopus). Inisiatif ini membantu warga UiTM sentiasa cakna dengan maklumat menerusi penulisan yang berkualiti berdasarkan topik yang dipilih **(Bukti 3.5.5.1)**.

Penambahbaikan yang telah diambil menjadikan MyKM sebagai satu portal yang komprehensif. Bagi menambah kebolehcapaian kepada inisiatif baharu ini, **aplikasi mudah alih (MobileApp)** perpustakaan versi baharu dibangunkan menggunakan teknologi PWA. Aplikasi ini boleh diakses pada semua peranti mudah alih termasuk komputer. **(Bukti 3.5.5.2)**. **Bengkel Speed Reading** ditawarkan oleh PTAR bagi memberi tunjuk ajar mengenai teknik bacaan pantas kepada warga. Bengkel ini dikendalikan oleh 17 tenaga pengajar perpustakaan yang dihasilkan melalui Talent Pool PTAR dari seluruh kampus UiTM. **(Bukti 3.5.5.3)**.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_T01_TB05_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.5.1.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB05_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.5.2.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB05_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.5.3.pdf](#)
4. [B0016_T01_TB05_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.5.4.pdf](#)
5. [B0016_T01_TB05_20235_PTAR_Lampiran Tumpuan kepada pelanggan 3.5.5.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PTAR merancang (P), melaksana (D), memantau (C) dan membuat tindakan penambahbaikan (A) bagi setiap pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan tacit dan explicit dan sentiasa menambahbaik fokus strategik, teras strategik dan objektif yang telah ditetapkan. PTAR melaksanakan perancangan strategik yang dirangka setiap lima (5) tahun dan disemak setiap tahun bagi **memperkasakan penyampaian perkhidmatan** selain mengenal pasti teras strategik dan objektif strategik PTAR. Perancangan strategik PTAR berlandaskan **rangka kerja komprehensif yang dibentuk bertemakan “Globally Renowned PTAR that produces Global Talents who served Value Services”**. Teras strategik dan objektif strategik PTAR dijadikan kompas panduan bagi menetapkan fokus utama yang relevan dengan konteks semasa dalam mencapai tahap perkhidmatan yang diiktiraf di peringkat global. **Tiga fokus utama Perancangan PTAR** bagi memenuhi keperluan ekosistem penyampaian perkhidmatan global adalah **Quality Education, Global Excellence dan Value Driven Performance**. Pada tahun 2022, PTAR memberi tumpuan khusus kepada inisiatif berdasarkan **halatuhu universiti yang berteraskan ‘Global Competent’**. Pencapaian pelaksanaan fokus strategik diukur dari semasa ke semasa bagi memastikan sistem penyampaian perkhidmatan pada sasaran yang ditetapkan. Item ukuran dikenal pasti oleh kepimpinan tertinggi PTAR dan Perpustakaan UiTM Cawangan dan diluluskan di Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif. Item ukuran yang digunakan merangkumi; **KPI/ PI** dengan fokus utama **Global Excellence** di peringkat antarabangsa, merupakan kayu ukur penentuan tahap pencapaian perpustakaan. Penetapan **Objektif Kualiti** dan **Piagam Pelanggan** merupakan komitmen pihak perpustakaan kepada pelanggan.

PTAR melaksana setiap perancangan strategik, **mengukur, menganalisis dan mengurus pengetahuan tacit dan explicit** berdasarkan item ukuran (measurement items), yang telah ditetapkan. PTAR juga mengenal pasti kaedah dan menggunakan teknik analisis data melalui **kaedah statistik yang bersesuaian** bagi mengesan **keberkesanan sistem kualiti penyampaian perkhidmatan** di samping menilai di mana ruang penambahbaikan berterusan yang boleh dilaksanakan. Setiap teras strategik dan objektif strategik PTAR yang menyokong perkhidmatan perpustakaan digital ditambahbaik, disemak, dan dipantau serta boleh dicapai pada bila-bila masa. Pencapaian prestasi dipantau secara harian, mingguan, bulanan dan tahunan. Semakan pencapaian prestasi dikaji dengan paparan data terperinci sebelum dan tren perbandingan tahunan yang dibentangkan dalam mesyuarat-mesyuarat utama pengurusan secara berkala. Hasil analisa data juga dapat membantu PTAR mendapatkan maklumat sama ada **perancangan telah dilakukan dengan berkesan atau memerlukan tindakan penambahbaikan untuk menangani risiko yang telah dikenal pasti**. Ketika mendepani situasi luar jangka, pelbagai mekanisme telah dirancang dan dilaksanakan dalam **memastikan kelestarian penyampaian perkhidmatan PTAR**.

PTAR menyemak dan memantau prestasi setiap perancangan **strategik, teras dan objektif strategik secara berkala**. Semakan dan pemantauan dilaksanakan secara e-semakan yang membolehkan pemantauan secara data menyeluruh, telus dan sahih bagi pencapaian prestasi keseluruhan perpustakaan. Kepimpinan PTAR dan pengurusan Perpustakaan Cawangan meneliti dan memantau dari semasa ke semasa melalui pembentangan setiap dapatan bagi tindakan penambahbaikan. Melalui pemantauan berkala, aspek penambahbaikan diambil mengikut kadar risiko yang dikenalpasti.

PTAR mengambil tindakan penambahbaikan yang pro aktif terhadap risiko yang mungkin menjejaskan pencapaian kualiti penyampaian perkhidmatan. Hasil tindakan tersebut turut diukur dan dianalisa bagi melihat **keberkesanan penambahbaikan berterusan yang dilakukan**. Aspek penambahbaikan yang penting ini memberi nilai tambah dan implikasi positif terhadap **aspek kualiti penyampaian perkhidmatan, penjimatan kos, pengoptimuman**

sumber dan sumber manusia, keberkesanan operasi, keselamatan, kepuasan nati pelanggan perpustakaan, pengiktirafan dan peningkatan kadar indeks kepuasan hati graduan.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pencapaian pelaksanaan inisiatif strategik PTAR diukur dari semasa ke semasa bagi menjamin penyampaian perkhidmatan mencapai standard kualiti yang terbaik. Bagi tujuan tersebut, pelbagai sumber dan item ukuran telah digariskan oleh PTAR berdasarkan pemetaan visi UiTM 2022, iaitu Globally Competent. Ukuran yang digunakan adalah **KPI, PI, Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan (Bukti 4.2.1)**.

Dalam mengukur pencapaian bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan, PTAR menggunakan **standard kebangsaan dan antarabangsa** untuk memastikan proses organisasi menepati piawaian yang ditetapkan seperti Malaysian Qualifications Agency (MQA), Malaysian Research Assessment Instrument (MyRA), International Organization for Standardization (ISO9001:2015), British Standard - Information and Documentation, Library Performance Indicators (BS ISO11620:2014) dan Academic of College and Research Libraries (ACRL) **(Bukti 4.2.2)**.

Perancangan Strategik PUiTM 2021-2025 menetapkan **10 KPI** Utama dengan ukuran yang memfokuskan kepada penyampaian perkhidmatan di peringkat global dan nasional di antaranya menerusi ukuran **penarafan Ranking Web of Repositories** dengan mensasarkan kedudukan di Top 100 Worldwide, bilangan pelaksanaan **Program Galakan Membaca Read@UiTM** (240 program), jumlah **penggunaan perpustakaan digital** (40 juta) penggunaan - pageview, bilangan **pengunjung maya Perpustakaan UiTM** (4 Juta (Session), bilangan **jaringan kolaborasi** (100 program / aktiviti PUiTM), dan bilangan **rekod penting universiti** (13,400 rekod) **(Bukti 4.2.3)**.

Objektif Kualiti PTAR dijadikan sebagai sumber ukuran dengan memberi perhatian serius kepada **kualiti penyampaian perkhidmatan** yang Stay Relevant, Be Respected dan Get Referred. Objektif kualiti ini amat penting di mana ia boleh diukur dari aspek **penggunaan perpustakaan digital** UiTM oleh warga universiti dengan sasaran 90%. Bagi **pembangunan bahan rujukan universiti**, ia diukur dengan nisbah 70% bahan digital dan 30% bahan bercetak. Manakala, bagi **koleksi e-Gallery Repositori**, 100% koleksi yang diterima dimuat naik dalam repositori tersebut untuk rujukan pelanggan. Penekanan kepada aspek **kepuasan pelanggan** tidak kurang pentingnya sebagai ukuran dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang terbaik dengan sasaran 90% **(Bukti 4.2.4)**.

Sebagai PTJ yang mengutamakan kepuasan hati pelanggan, PTAR bertanggungjawab memastikan **Piagam Pelanggan** yang ditetapkan mencapai tahap kualiti yang dijanjikan. Piagam Pelanggan ini merupakan sumber ukuran yang menggariskan enam elemen penting dalam penyampaian perkhidmatan merangkumi **maklum balas perkhidmatan Chat with Librarian** (response waiting time libchat) tidak melebihi 7 minit, **pembekalan bahan ILL** (Pinjaman Antara Perpustakaan) dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan, **AMP (Aduan dan Maklum balas Pelanggan)** diberi maklum balas dalam tempoh 1 hari bekerja, **permohonan rujukan bahan arkib universiti** tersedia dalam tempoh 3 hari bekerja, **Pengaksesan portal perpustakaan digital 24/7** oleh pelanggan, dan **status kelulusan cadangan bahan baharu** (buku bercetak/ jurnal bercetak/ eBook/ PDAT/ e-Jurnal) dimaklumkan kepada pencadang dalam tempoh 7 hari bekerja **(Bukti 4.2.5)**.

Pengukuran PTAR (KPI, PI, Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan), disediakan dan dilaksanakan secara sistematik dengan mengambil kira **elemen inovasi** menerusi penggunaan pelbagai sistem bertujuan merekodkan data pengukuran dan diintegrasikan di Sistem EIS. Sistem tersebut **diselaraskan, dikongsi dan dimanfaatkan secara kolektif** oleh warga PTAR dan Perpustakaan Cawangan agar capaian menjadi lebih mudah kepada staf di seluruh sistem perpustakaan.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_A01_AB02_20231_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.2.1.pdf](#)

2. [B0016_A01_AB02_20232_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.2.2.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB02_20233_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.2.3.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB02_20234_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.2.4.pdf](#)
5. [B0016_A01_AB02_20235_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.2.5.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Bagi memastikan bidang tumpuan pilihan PTAR iaitu penyampaian perkhidmatan mencapai kualiti yang dikehendaki, PTAR menggunakan data-data pencapaian PI Universiti iaitu; PI58, PI101, PI102, KPI/PI Perancangan Strategik PTAR, Teras Strategik, Objektif Kualiti PTAR dan Piagam Pelanggan PTAR sebagai indikator utama pengukuran prestasi jabatan **(Bukti 4.3.1)**.

Data-data kuantitatif PTAR dikumpul dan dipaparkan di Sistem dashboard Executive Information System (EIS) mengikut lima (5) jabatan utama di perpustakaan. Terdapat 190 data yang dikumpul, disemak dan dianalisa oleh kepimpinan PTAR dan Ketua Perpustakaan UiTM Cawangan bagi keperluan peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan **(Bukti 4.3.2)**. Item ukuran ini dikumpul secara berkala dan berperingkat mengikut kekerapan analisa data sepertimana penetapan yang telah ditentukan untuk mengukur pencapaian semasa. Pengumpulan data dilakukan secara sistematik (carta alir prosedur pengurusan data) mengikut prosedur analisa data oleh pegawai bertanggungjawab bagi setiap bahagian utama PTAR dan Perpustakaan Cawangan yang terdiri daripada moderator, pegawai bertanggung jawab, penyemak, dan pelulus **(Bukti 4.3.3)**.

Data pencapaian ini merangkumi semua peringkat iaitu unit, bahagian, jabatan, universiti dan antarabangsa. Unit Governan dan Perancangan Strategik PTAR dan Unit Analisa Data PTAR bertanggungjawab untuk mengemaskini dan mengumpul data-data daripada moderator, pegawai bertanggung jawab, penyemak, dan pelulus yang dilantik untuk menilai pencapaian setiap fokus strategik tersebut. Unit Analisa Data PTAR bertanggungjawab untuk melihat pencapaian bagi sumber ukuran di peringkat perpustakaan induk dan perpustakaan kampus cawangan. Manakala Unit Governan dan Perancangan Strategik PTAR pula akan melihat pencapaian untuk sumber ukuran di peringkat universiti, kebangsaan dan antarabangsa.

Kaedah/metodologi pengumpulan data adalah persampelan, pemerhatian, soal selidik, temubual dan analisis dokumen. Sistem menjana/mencerap data dengan dua (2) cara iaitu secara automatik (auto-extract) dan secara manual. Data dapat dijana secara terus (live) dengan kekerapan secara harian melalui integrasi pangkalan data bagi setiap sistem yang digunakan. Kaedah ini dapat menjamin kualiti, kesahihan (validity) dan kesahan (reliability) data yang dicerap bagi setiap item ukuran yang ditetapkan.

Bagi pengumpulan data secara manual pula, kaedah pengumpulan adalah secara pengisian secara manual dengan menggunakan sistem online key-in (EIS) (<https://eiv2.uitm.edu.my/keyin/>). Sistem online key-in telah **dibuat perluasan dan digunakan oleh keseluruhan 39 perpustakaan kampus cawangan**. Sistem ini mempunyai dua (2) proses kerja iaitu proses memasukkan data oleh staf dan proses kelulusan data di peringkat pegawai **(Bukti 4.3.4)**. Setelah pengesahan data dibuat, data dikumpul secara kumulatif di dalam sistem EIS dan ianya digunakan sebagai data rasmi perpustakaan. Data ini boleh diakses oleh semua warga perpustakaan bagi tujuan penganalisaan 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) peringkat mesyuarat yang melibatkan pihak perpustakaan induk dan perpustakaan cawangan iaitu **Mesyuarat Pengurusan Eksekutif, Mesyuarat Pengurusan Dalaman PTAR, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan dan Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan dan Mesyuarat Pembentangan Pencapaian Perancangan Strategik PUiTM (38 buah perpustakaan)** yang merupakan channel utama pembentangan pelaporan status, pencapaian dan pembuat keputusan **(Bukti 4.3.5)**.

Bukti 5 menunjukkan perincian data, kaedah, kekerapan data dan maklumat penting disemak dan dianalisa secara berkala bagi membolehkan segala ketidakpatuhan dan penemuan yang

ditemui dapat ditambah baik pada masa akan datang.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_A01_AB03_20231_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.3.1.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB03_20232_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.3.2.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB03_20233_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.3.3.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB03_20234_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.3.4.pdf](#)
5. [B0016_A01_AB03_20235_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Hasil data perpustakaan dianalisa, dibentang, dibuat kajian semula, ditambahbaik dan inovasi yang dihasilkan dikongsi di peringkat dalaman (strategik universiti dan pengurusan PTAR) dan luar universiti. Di peringkat strategik universiti ianya melibatkan Mesyuarat Eksekutif Universiti (MEU) dan Mesyuarat Senat UiTM. Manakala di peringkat pengurusan dan pengoperasian PTAR ianya melibatkan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE), Mesyuarat Pembentangan Pencapaian Perancangan Strategik, Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD), Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP) **(Bukti 4.4.1.1)**.

Di peringkat luaran UiTM, pembentangan dilaksanakan melalui peringkat kebangsaan dan peringkat kementerian. Melalui peringkat kebangsaan ianya melibatkan Jawatankuasa Ketua Pustakawan Universiti Awam (JKPUA), Malaysian Online E-Resources Consortium (MOLEC), dan Kumpulan Fokus Khas (SIG) mengikut fungsi utama perpustakaan. Manakala di peringkat kementerian ianya berkaitan dengan data Audit MyRA Section H2-Library Facilities **(Bukti 4.4.1.2)**.

Pemantauan prestasi penyampaian perkhidmatan dilaksanakan oleh PTAR secara berkala dan berperingkat mengikut kekerapan analisa data yang ditetapkan. Pada tahun 2022, sasaran KPI/PI PTAR telah ditetapkan bagi penarafan Ranking Web of Repositories dengan kedudukan di Top 100 Worldwide. Data sebelum telah dianalisa untuk sasaran pencapaian bagi tahun berikutnya, Seperti contoh pada peringkat dunia, sasaran adalah di kedudukan 100. Dengan hasil analisa yang diperolehi, penambahbaikan telah dilaksanakan dan PTAR telah berjaya mencapai kedudukan ke-83 pada tahun 2022. Laporan perincian analisa data dibentangkan di sesi pembentangan pencapaian perancangan strategik sukuan 2022. Ketua Jabatan melaporkan hasil dapatan keputusan berkenaan di peringkat Mesyuarat JPPP untuk disemak dan disahkan. Seterusnya, laporan lengkap dan pencapaian keseluruhan bagi KPI ini dibentangkan di mesyuarat dan program rasmi di peringkat universiti **(Bukti 4.4.1.3)**. Hasil pencapaian tersebut adalah untuk mengenal pasti jurang bagi tujuan penambahbaikan yang signifikan kepada perkhidmatan perpustakaan UiTM **(Bukti 4.4.1.4)**.

Secara keseluruhan, analisa data KPI/PI, Objektif Kualiti, Piagam Pelanggan PTAR dipaparkan di EIS yang diekstrak daripada eKKM, RDMS, LiveChat, Google Scholar bagi tujuan semakan pencapaian prestasi perkhidmatan PTAR. Keseluruhan hasil laporan disemak dan dikongsi maklumat tersebut kepada staf perpustakaan oleh Pengerusi Jawatankuasa PTAR sebelum dibentangkan di Mesyuarat Eksekutif Universiti (MEU) dan Mesyuarat Senat Universiti. Hasil analisa data ini amat penting untuk penambahbaikan selain memastikan perkhidmatan perpustakaan yang ditawarkan kekal relevan, dinamik dan berkualiti **(Bukti 4.4.1.5)**.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_A01_AB04_AC01_20231_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.4.1.1.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB04_AC01_20232_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.4.1.2.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB04_AC01_20233_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.4.1.3.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB04_AC01_20234_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.4.1.4.pdf](#)
5. [B0016_A01_AB04_AC01_20235_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.4.1.5.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PTAR menggunakan Indeks Risiko yang ditetapkan oleh Unit Pengurusan Risiko (UPR), UiTM iaitu Analisa Keberangkalan dan Analisa Impak Risiko (**Bukti 4.4.2.1**). Terdapat dua jenis risiko iaitu Risiko Dalaman dan Risiko Luaran perpustakaan. Risiko ini akan memberi kesan kepada pencapaian objektif Pengurusan Risiko Perpustakaan. PTAR menggunakan kaedah keberangkalan untuk menentukan kemungkinan risiko berlaku dan melihat kepada kekerapan risiko daripada jarang ke hampir pasti berlaku.

Selain daripada itu, PTAR telah mengenalpasti tahap risiko daripada rendah, sederhana, dan tinggi serta analisa impak risiko bagi setiap unit/ bahagian/ jabatan. Tumpuan utama juga diberikan kepada risiko tahap ekstrim dan tinggi dengan kawalan tindakan dibuat dalam tempoh masa yang telah ditentukan. Pemantauan, semakan semula dan tindakan kawalan risiko PTAR dilaksanakan setiap tahun bagi memastikan ianya relevan dan mengurangkan risiko yang dihadapi. Risiko-risiko yang dikenalpasti dibentangkan di dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko, PTAR untuk pengesahan dan kelulusan. Risiko yang diluluskan akan didaftarkan di Sistem eRMS, UiTM untuk pemantauan di peringkat universiti. Sebarang perubahan tahap, impak dikemaskini dari semasa ke semasa (**Bukti 4.4.2.2**).

Risiko Dalaman Perpustakaan: Antara perkara-perkara yang mempengaruhi persekitaran dalaman perpustakaan bagi mencapai objektif:

- Struktur dan tadbir urus perpustakaan;
- Polisi, objektif dan strategi yang digunakan oleh perpustakaan;

Contoh Risiko Dalaman : **Isu - Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM 2020-2025**

Punca risiko: Strategi pelaksanaan tidak berkesan KPI dan PI Perpustakaan tidak mencapai sasaran

Impak: Sistem Pengurusan Kualiti Perpustakaan(Aduan dan Kepuasan Hati Pelanggan), Audit Dalam dan Audit Pengawasan Badan Pensijilan.

Kawalan risiko: Pemantauan melalui Sistem EIS dan pembentangan pencapaian Perancangan Strategik mengikut sukuan (**Bukti 4.4.2.3**).

Tindakan pencegahan: Pemantauan Projek Inisiatif PTAR mengikut Jabatan

Risiko Luaran perpustakaan: Antara perkara-perkara yang mempengaruhi persekitaran luaran perpustakaan bagi mencapai objektif:

- Perundangan, polisi dan peraturan universiti;
- Budaya warga universiti.

Contoh Risiko Luaran : **Isu - Tadbir Urus Perpustakaan**

Punca risiko: Risiko kebocoran maklumat sulit mesyuarat rasmi perpustakaan berpunca dari manusia.

Impak: Maklumat sulit akan tersebar tanpa mengambil kira sensitiviti dan kerahsiaan ahli jawatankuasa mesyuarat

Kawalan risiko: Menyediakan Deklarasi Pengisytiharan Kepentingan bagi ahli mesyuarat yang hadir (**Bukti 4.4.2.4**).

Tindakan pencegahan: Mengeluarkan surat dan tindakan tatatertib kepada individu/ahli mesyuarat yang membocorkan kerahsiaan mesyuarat.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_A01_AB04_AC02_20231_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.4.2.1.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB04_AC02_20232_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.4.2.2.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB04_AC02_20233_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.4.2.3.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB04_AC02_20234_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.4.2.4.pdf](#)

4.4.3 MENGKAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PTAR menitikberatkan **prosedur mengkaji semula dan tindakan penambahbaikan** untuk menilai, menambahbaik prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan penyampaian perkhidmatan secara menyeluruh. **Prosedur dan aspek kecekapan pengurusan** dikaji semula di peringkat jabatan melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan, Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman, Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan, mesyuarat-mesyuarat Utama PTAR bersama Perpustakaan Cawangan serta semakan semula Bengkel Perancangan Strategik PUiTM lima (5) tahun. Contoh-contoh agenda dan petikan minit mesyuarat ditunjukkan di **(Bukti 4.4.3.1)**.

Di **peringkat universiti**, PTAR membentangkan cadangan inisiatif, kajian semula dan tindakan penambahbaikan di Mesyuarat Senat Universiti, Mesyuarat Eksekutif Universiti dan Jawatankuasa Operasi dan Bencana Universiti. Di **peringkat kebangsaan**, PTAR berkongsi pembentangan hasil kajian semula di Jawatankuasa Perangkaan Perpustakaan Negara Malaysia, Jawatankuasa Ketua Pustakawan Universiti Awam, Annual Productivity & Innovation Conference and Exposition, Konvensyen Team Excellence Peringkat Mini (MTEEx) dan Audit MyRA Section 12 – Library Facilities. Di **peringkat antarabangsa** pula, perkongsian maklumat dilaksanakan melalui pembentangan hasil penambahbaikan dan inovasi Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) seperti di International Convention on Quality Control Circles (ICQCC), International Quality and Productivity Convention (IQPC) dan APQO International ACE Team Awards Competition (Stars Award) **(Bukti 4.4.3.2)**.

PTAR mengkaji semula data yang berkaitan dengan penilaian dan pencapaian KPI/PI Universiti, Perancangan Strategik Perpustakaan, Objektif Kualiti, Piagam Pelanggan, Aduan dan Maklumbalas Pelanggan, Laporan Penemuan Audit Dalam, Laporan Tindakan Pembedulan dan Pencegahan (External Review), Laporan Pelaksanaan Operasi Kecemerlangan, Laporan Perubahan Prosedur Operasi dan Pengurusan, Laporan Pengurusan Risiko dan Laporan Prestasi Pembekal **(Bukti 4.4.3.3)**.

Antara dapatan yang diperolehi merangkumi empat aspek iaitu **People, Process, Technology, dan Resources** seperti tempoh masa yang panjang diperuntukan untuk membuat laporan secara manual; data yang disediakan berulang-ulang; tiada perincian dan penetapan tugas yang jelas; penggunaan sumber yang kurang optimum.

Tindakan pembedulan dan pencegahan dirancang dan dilaksanakan bagi setiap dapatan risiko yang dikenalpasti oleh pegawai bertanggungjawab dan pihak Pengurusan PTAR. Pelaksanaan tindakan pencegahan ini **ditambahbaik dengan pengumpulan data berkaitan, analisa keberkesanan tindakan dan dikongsi kepada warga perpustakaan**. Contoh tindakan pembedulan dan pencegahan yang dilaksanakan adalah **Pemantauan Secara Berkala dan Disaster Recovery Plan (DRP)** **(Bukti 4.4.3.4)**.

Penambahbaikan yang dibuat memberi impak kepada jabatan dan dizahirkan secara terperinci di Kerangka Konsep yang digunakan PTAR iaitu PQDSM **(Bukti 4.4.3.5)**.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_A01_AB04_AC03_20231_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.4.3.1.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB04_AC03_20232_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.4.3.2.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB04_AC03_20233_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.4.3.3.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB04_AC03_20234_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.4.3.4.pdf](#)
5. [B0016_A01_AB04_AC03_20235_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.4.3.5.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Keberkesanan pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan telah **ditatakelola** dengan baik dan dibudayakan sehingga menjadi **amalan di seluruh sistem Perpustakaan UiTM**. Pelaksanaan dan pembudayaan ini juga dijadikan amalan di peringkat dalam dan luar UiTM. Pembudayaan pengukuran analisis dan pengurusan pengetahuan ini meliputi kaedah **pengurusan dan penyimpanan data, analisis, perbandingan dan pengukuran tren semasa serta pemantauan pencapaian semasa**.

Pembudayaan yang diamalkan di PTAR dan perpustakaan cawangan adalah dengan **penyelarasan platform penyimpanan data setempat sebagai sumber rujukan utama iaitu Executive Information System (EIS)**. Data-data strategik diintegrasikan dengan sistem-sistem utama UiTM bagi memantau pencapaian KPI/PI PTAR dan Perpustakaan Cawangan. Pengintegrasian data ini membolehkan PTAR memperoleh maklumat strategik yang sahih, cepat dan tepat dalam menganalisa dan membuat keputusan serta menghasilkan penambahbaikan dan inovasi jabatan mahupun bagi seluruh Perpustakaan UiTM (**Bukti 4.5.1**). Pembudayaan ini membantu PTAR dalam **evidence based decision** yang digunakan dalam membuat keputusan penting PTAR dan cawangan.

Manakala bagi **pengurusan pengetahuan, platform PTAR Document Management System (PTARDMS) dan Archive Management System (AMS) (Bukti 4.5.2)** digunapakai dan diselaraskan oleh seluruh perpustakaan UiTM sebagai perkongsian dokumen setempat. PTARDMS merupakan platform penyimpanan dokumen-dokumen kualiti seperti dasar, prosedur, polisi, garis panduan, arahan kerja, borang-borang yang digunapakai dan sistem fail boleh diakses, dijadikan rujukan dan dibudayakan oleh semua warga PTAR dan cawangan. Manakala AMS digunakan sebagai pusat pengumpulan dan penyimpanan rekod penting universiti yang mempunyai nilai sejarah agar terpelihara dan dapat dirujuk pada masa akan datang.

Pembudayaan yang meliputi penambahbaikan pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan juga dikongsi di peringkat dalaman dan antarabangsa melalui pembentangan inovasi seperti di **Konvensyen Kumpulan Inovatif & Kreatif (KIK)**, **Simposium Kecemerlangan Operasi (Operational Excellence)**, **International Convention on Quality Control Circles (ICQCC)** dan pembentangan di konferensi/seminar seperti **International Conference on Science and Social Research** dan **E-Kolokium Antarabangsa Ketiga Pengurusan Perpustakaan (Bukti 4.5.3)**. Penambahbaikan pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan dibincangkan bersama **Kumpulan Fokus Khas (KFK)** yang melibatkan keahlian di peringkat universiti awam dan swasta. Penglibatan dan keahlian KFK adalah yang **terdiri daripada profesional mengikut kepakaran subjek khusus (Subject Matter Experts) (Bukti 4.5.4)**.

Pembudayaan pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan turut diamalkan di **peringkat antarabangsa melalui sinergi organisasi luar UiTM menerusi perkongsian idea dan pengalaman untuk tujuan penambahbaikan**. Hasil lawatan penanda aras oleh Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) ke PTAR, satu **Memorandum of Collaboration (MOC) (Bukti 4.5.5)** di antara PTAR dan UPI telah termeterai. Melalui MOC ini, satu sistem pencarian **koleksi sumber akses terbuka UPI** yang menggunakan kepakaran profesional PTAR telah dibangunkan sebagai pusat pencarian maklumat setempat. Kolaborasi ini juga melibatkan **perkongsian sumber rujukan akademik dan pembangunan koleksi perpustakaan di mana koleksi penerbitan UiTM ditempatkan di UPI**. Kepakaran professional juga digunakannya bagi penambahbaikan perkhidmatan perpustakaan secara holistik.

Hasil pembudayaan yang diamalkan secara berterusan di peringkat universiti, kebangsaan dan antarabangsa telah memberi nilai tambah dan ketampakan kepada perkhidmatan perpustakaan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_A01_AB05_20231_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.5.1.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB05_20232_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.5.2.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB05_20233_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.5.3.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB05_20234_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.5.4.pdf](#)
5. [B0016_A01_AB05_20235_PTAR_Lampiran Pengukuran 4.5.5.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan (Plan)

Perancangan yang tepat memastikan **penggunaan sumber manusia yang berkesan**. Berikut merupakan **asas yang menjadi panduan dalam pengurusan sumber manusia**

Perpustakaan UiTM:

- Matlamat Perancangan Strategik UiTM 2020-2025 untuk menjadi Universiti Terkemuka Dunia
- Amanat Tahun Baharu Naib Canselor UiTM yang bertemakan 'Kecekapan Global'
- Amanat Menteri Pengajian Tinggi untuk memperkasakan kompetensi staf untuk memberikan perkhidmatan kepada golongan OKU
- Pelan Pembangunan Bakat Perpustakaan UiTM
- Roadmap 2020 - 2025 Perpustakaan UiTM

Setiap tahun PTAR akan melaksanakan permohonan perjawatan bagi Perpustakaan UiTM. Ketua Pustakawan juga terlibat dalam pengukuhan jawatan skim S di melalui Jawatankuasa Ketua Perpustakaan Universiti Awam Malaysia.

Pelaksanaan (Do)

PTAR berperanan :

- **Merancang keperluan sumber manusia.** Perancangan keperluan sumber manusia dilaksanakan melalui permohonan Perjawatan (ABM).
- PTAR juga bertanggungjawab melaksanakan pemilihan, senarai pendek dan temubual peringkat pertama bagi jawatan **professional dan sokongan**.
- PTAR bertanggungjawab untuk menyediakan dan melaksanakan **pelan pembangunan kompetensi staf** perpustakaan serta mengurus prestasi staf dan juga membangunkan kompetensi staf mengikut kamus kompetensi Skim S. Penekanan terhadap peningkatan Ilmu, Kemahiran, Nilai dan Tingkah Laku menjadi komponen utama dalam pelaksanaan latihan di PTAR bagi melahirkan staf yang mempunyai Kecekapan Global seiring keperluan UiTM.
- Di samping itu, PTAR juga prihatin terhadap sumber manusia. Pelbagai inisiatif digerakkan bagi **menjaga kebajikan staf** seperti sumbangan bagi staf yang ditimpa musibah.
- PTAR berperanan dalam mengurus **pelan penggantian sumber manusia** bagi kelestarian perkhidmatan perpustakaan dan skim S Pustakawan.
- Akhir sekali PTAR bertanggungjawab merekodkan '**tacit knowledge**' daripada staf yang bakal menamatkan perkhidmatan.

PTAR komited dalam melahirkan '**Future Proof Librarian**' yang berpengetahuan luas, berkemahiran tinggi dan mempunyai jati diri yang baik bagi menghadapi cabaran yang mendatang.

Check (Pemantauan)

Pemantauan prestasi sumber manusia PTAR adalah dibuat berterusan secara bulanan/sukuan/pertengahan tahun/tahunan melalui :

- Laporan Nilai Prestasi (LNPT)
- Pencapaian Jam Latihan Staf Perpustakaan
- Pencapaian KPI dan PI
- Kajian Kepuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM
- Indeks Kepuasan Graduan
- Audit Perjawatan PTJ di bawah Naib Canselor
- Penilaian dan Impak Latihan yang dihadiri
- Aduan Sumber Manusia PTAR
- Audit Dalam PTAR
- Audit Llyods

Mesyuarat PPSM dilaksanakan secara bulanan menjadi medium untuk membuat keputusan secara kolektif berkaitan hal ehwal sumber manusia PTAR.

Pemantauan prestasi staf perpustakaan juga dilaksanakan berpandukan piawaian antarangsa 'BS ISO 11620: 2014 Information and Documentation Library Performance Indicator'. Selain itu, PTAR juga telah membangunkan kamus kompetensi staf perpustakaan sebagai rujukan dalam penilaian dan prestasi sumber manusia di perpustakaan.

Act (Penambahbaikan)

Penambahbaikan dalam pengurusan sumber manusia dilaksanakan atas faktor keperluan semasa seperti ledakan 'Open Science' yang menjadi agenda perpustakaan akademik di Malaysia. PTAR juga telah melaksanakan penstrukturan semula staf tahun 2022 dengan kelulusan Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti Bil. 31/2022 bertarikh 12 Oktober 2022. Penstrukturan semula ini dibuat bagi **mengoptimalkan penggunaan sumber manusia dan melahirkan pakar rujuk** sekaligus **meningkatkan prestasi organisasi melalui penempatan staf di jabatan/bahagian yang tepat.**

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

PTAR mengamalkan kaedah '**Competency Based Talent Management**'. Kaedah pengurusan sumber manusia ini memberi penekanan terhadap aspek mengenalpasti kompetensi setiap staf dan menjadikan kompetensi tersebut sebagai keperluan dalam mencapai sasaran. **(Bukti 5.2.1)**

Jurang kompetensi diatasi dengan memberikan latihan, 'on-the-job training', 'coaching' dan 'mentoring' yang sebaiknya. Kemahiran setiap staf adalah penting bagi mencapai halatuju '2025 Globally Renowned University'.

Kaedah pengurusan bakat berdasarkan kompetensi menggalakkan pembangunan bakat dan perkembangan teknologi yang diperlukan di perpustakaan UiTM. Ini penting supaya PTAR dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pengguna.

PTAR juga mengamalkan **kaedah moden** dalam pengurusan sumber manusia yang disepadukan dengan proses perniagaan dan disokong oleh teknologi. Kaedah pengurusan sumber manusia ini menjadikan staf lebih produktif dan memiliki lebih banyak kompetensi seperti kemahiran rundingan, pemikiran strategik dan inovatif.

PTAR mengamalkan dasar **No One Left Behind** dalam pengurusan sumber manusia. Setiap orang akan mendapatkan ilmu, kemahiran dan nilai yang murni yang diperlukan melalui pelan latihan dan pengembangan bakat yang disediakan di PTAR. Pendapat, cadangan dan aduan setiap staf akan diraikan dan dijadikan input penting dalam pengorganisasian PTAR.

Kaedah pengurusan sumber manusia **Kepimpinan melalui Teladan** yang diamalkan di PTAR dapat menjadikan PTAR sebagai sebuah organisasi yang harmoni, telus dan disayangi oleh kakitangannya. Adalah amat penting bagi setiap staf PTAR untuk mengamalkan nilai-nilai murni staf UiTM dan mempamerkannya terutamanya apabila mengendalikan urusan bersama pelanggan.

PTAR menjadikan Rasulullah sebagai 'role model' dalam pengurusan sumber manusia. Setiap manusia adalah khalifah dan setiap khalifah itu bertanggungjawab terhadap pemimpin dan siapa yang dipimpinnya.

Bagi memastikan kakitangan PTAR memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan memenuhi keperluan pengguna, kegembiraan staf amatlah dititikberatkan. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kegembiraan staf PTAR adalah dengan memberikan pelbagai bentuk penghargaan seperti berikut :

Anugerah - Seramai 13 orang staf PTAR telah menerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang tahun 2022. PTAR juga telah memberikan beberapa anugerah kepada staf Perpustakaan UiTM dengan mengambil kira prestasi kerja yang ditunjukkan pada tahun 2022. **(Bukti 5.2.2)**

Kenaikan Pangkat - Kakitangan yang mempunyai kompetensi yang tinggi serta layak boleh dipertimbangkan untuk kenaikan pangkat. Seramai 6 orang staf PTAR telah menerima kenaikan pangkat pada tahun 2022. **(Bukti 5.2.3)**

Elaun - PTAR menghargai pengorbanan kakitangan yang melakukan kerja lebih masa dengan pembayaran elaun lebih masa. PTAR juga memberikan Gantian Cuti Rehat bagi staf yang bertugas pada hujung minggu.

Penghargaan bertulis dan verbal - PTAR memberikan penghargaan kepada kakitangan secara bertulis melalui hebahan rasmi email perpustakaan bagi staf yang mencapai kejayaan, pemberian sijil dan surat penghargaan. Pengurusan PTAR juga seringkali memberikan ucapan penghargaan kepada kakitangan melalui mesyuarat. **(Bukti 5.2.4)**

Bagi menghargai jasa kakitangan yang bakal menamatkan perkhidmatan, PTAR akan merakamkan pengalaman dan perkongsian 'tacit knowledge' kakitangan tersebut melalui kaedah 'Oral History' dan juga menganjurkan majlis perpisahan kepada staf tersebut. Selain

penghargaan di atas, peluang melanjutkan pelajaran, cuti bergaji penuh, penajaan menghadiri latihan dan konferensi juga merupakan bentuk penghargaan yang diberikan kepada kakitangan. Selain itu, PTAR juga telah menawarkan 26 kekosongan jawatan secara kenaikan pangkat atau lantikan baharu bagi memenuhi keperluan perkhidmatan perpustakaan **(Bukti 5.2.5)**.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_S01_SB02_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2.1.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB02_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2.2.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB02_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2.3.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB02_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2.4.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB02_20235_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2.5.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PTAR memiliki kekuatan sumber manusia seramai 158 orang, 46 orang merupakan kakitangan profesional manakala 112 adalah staf sokongan. **(Bukti 5.3.1)** Adalah penting bagi PTAR untuk mengenalpasti dan menguruskan kepakaran kakitangannya bagi menghasilkan perkhidmatan yang bertaraf antarabangsa.

Kepakaran dan pengalaman setiap staf direkodkan melalui sistem profiling PTAR **(Bukti 5.3.2)** Sistem ini merekodkan kelayakan akademik, pengalaman, Markah LNPT Tahunan, maklumat tentang cuti, kesihatan dan keluarga kakitangan. Ini akan memudahkan pengurus sumber manusia PTAR untuk mengurus kepakaran yang ada di Perpustakaan UiTM khususnya.

PTAR telah melaksanakan inisiatif 'Talent Pool' **(Bukti 5.3.3)** di peringkat keseluruhan sistem Perpustakaan UiTM. Setiap warga kerja Perpustakaan UiTM boleh memilih bidang kepakaran yang mereka miliki atau ingin miliki dari 10 bidang yang dikenalpasti mengikut keperluan semasa perpustakaan. Staf akan diberikan latihan berkaitan 'talent pool' yang dipilih dan berpeluang untuk menjadi pakar rujuk dalam bidang tersebut.

PTAR juga melahirkan pakar yang diiktiraf di peringkat antarabangsa di mana seramai 13 orang staf PTAR telah diiktiraf sebagai 'Microsoft Certified Excel'. Staf yang menerima pengiktirafan seterusnya dijadikan pakar rujuk dan tenaga pengajar untuk melatih kakitangan yang lain. PTAR juga mempunyai kepakaran yang diiktiraf di UiTM seperti iaitu 'Lead Accessor Llyods' yang menyumbang kepakaran dalam aspek pengurusan kualiti universiti **(Bukti 5.3.4)**. Dalam bidang inovasi, staf PTAR juga telah dilantik sebagai pakar rujuk Kumpulan Inovatif dan Kreatif di UiTM.

Kepakaran dan pengalaman sumber manusia boleh dioptimumkan dengan lantikan dalam jawatankuasa di pelbagai peringkat seperti peringkat perpustakaan dan universiti. Terdapat staf PTAR yang dilantik untuk mengetuai atau menyertai jawatankuasa di peringkat PTAR dan juga peringkat universiti awam dan Kementerian seperti Jawatankuasa Tetap Perpustakaan Akademik PERPUN (Persidangan Perpustakaan Universiti dan Perpustakaan Negara Malaysia) Kepakaran dan pengalaman kakitangan tersebut akan digunakan untuk melaksanakan aktiviti dan perancangan di peringkat negara.

Terdapat juga 3 orang Pustakawan UiTM yang menerima dilatih sebagai 'Data Steward' oleh MOSTI (Kementerian Science, Teknologi dan Inovasi). Selain terlibat dalam 'gerakan citizen science' di peringkat negara, kepakaran dan pengalaman yang mereka perolehi juga digunakan di organisasi bagi menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan misalnya dalam pengurusan data pelanggan.

Upskilling dilaksanakan untuk mengoptimumkan kepakaran staf dalam bidang tugas. Selain itu, 'reskilling' digunakan untuk mengoptimumkan kepakaran bakal pemimpin Perpustakaan UiTM. PTAR juga mengoptimumkan kepakaran kakitangan melalui 'job attachment' ke agensi luar. Program mobiliti staf PTAR merupakan satu program yang memberi peluang kepada staf untuk menjalani aktiviti pembelajaran di agensi luar.

Kakitangan PTAR juga akan diberikan projek-projek 'Quick Win' atau 'Task Force' dalam jangkamasa yang pendek bagi mengoptimumkan kepakaran staf. Selain itu, kerjasama dengan rakan strategik PTAR juga dapat mengoptimumkan kepakaran dan pengalaman staf PTAR. Misalnya dalam bidang penulisan, staf PTAR digandingkan dengan pensyarah Fakulti Pengurusan Maklumat untuk menghasilkan artikel ilmiah yang berkualiti.

Pengiktirafan oleh badan professional seperti Malaysia Board of Technologist (Teknologis Professional) yang diperolehi oleh staf perpustakaan juga merupakan kaedah untuk mengoptimumkan kepakaran sumber manusia yang ada sehingga diiktiraf oleh badan luar. PTAR sangat menggalakkan pengembangan ilmu melalui perkongsian ilmu oleh staf yang mempunyai kepakaran dalam bidang tertentu **(Bukti 5.3.5)**.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_S01_SB03_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3.1.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB03_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3.2.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB03_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3.3.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB03_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3.4.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB03_20235_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

PTAR telah menjalankan satu kajian selidik kepuasan staf bekerja bagi mengetahui tahap kepuasan hati bekerja staf Perpustakaan UiTM tahun 2022. Hasil Laporan Kajian Kepuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM secara keseluruhan dan mengikut cawangan bagi tahun 2022 adalah 94%. **(Bukti 5.4.1.1, 5.4.1.2)**

Fokus utama kaji selidik ini adalah untuk mengetahui tahap kepuasan staf terhadap lima komponen utama iaitu; i) tugas dan tanggungjawab, ii) kepimpinan ketua/penyelia, iii) hubungan, iv) latihan dan pembangunan diri, dan v) kemudahan infrastruktur. Hasil dapatan kajian bagi tahun 2022 mendapati peratus pencapaian tahap kepuasan bekerja staf domain dan skor adalah seperti berikut: **(Bukti 5.4.1.3, 5.4.1.4)**

- i. D1: Bidang Tugas & Tanggungjawab (94.7%)
- ii. D2: Kepimpinan Ketua (93.8%)
- iii. D3: Hubungan di Tempat Kerja (95.6%)
- iv. D4: Latihan & Pembangunan Diri (96.3%)
- v. D5: Kemudahan Infrastruktur (90%)

Bagi tahap kepuasan hati staf terhadap persekitaran, PTAR telah berjaya mencapai sebanyak 90%. Kepuasan hati terhadap persekitaran ini telah diukur melalui aspek Kemudahan Infrastruktur. Manakala bagi kepuasan hati staf terhadap sistem kerja, PTAR telah mencapai kepuasan sebanyak 94.7%. Ini menunjukkan staf PTAR sangat berpuas hati terhadap penglibatan dalam aktiviti seperti pengagihan kerja, bebanan tugas, pelaksanaan proses serta prosedur kerja. Selain itu, hubungan yang baik di antara Pengurusan Kanan dan staf PTAR juga telah berjaya mewujudkan budaya kerja yang cemerlang. PTAR juga sentiasa memantau tahap kepuasan hati warga kerja supaya berada di tahap terbaik demi mencapai sasaran petunjuk prestasi yang ditetapkan.

Hasil kajian Kepuasan bekerja staf ini dibentangkan dalam mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif PTAR, Mesyuarat bersama Ketua Perpustakaan Cawangan dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan PTAR.

Hasil kajian ini adalah bertepatan dengan maklumbalas pengguna perpustakaan terhadap staff PTAR. Seramai 3,313 responden kajian kepuasan pelanggan tahun 2022 memberikan 97.9% kepuasan terhadap staf Perpustakaan. Ini menunjukkan hubungan di antara mutu kerja yang berkualiti dan kepuasan staf terhadap organisasi iaitu PTAR.

PTAR juga telah menyediakan platform aduan berkaitan sumber manusia melalui sistem 'Library Support System' (LSS). Tiada aduan yang diterima pada tahun 2022. **(Bukti 5.4.1.5)** Melalui platform ini ia dapat mengenalpasti faktor yang perlu diberi perhatian berkaitan sumber manusia agar tahap kepuasan hati bekerja di kalangan staf sentiasa meningkat dengan cemerlang dan berkualiti.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_S01_SB04_SC01_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1.1.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB04_SC01_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1.2.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB04_SC01_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1.3.pdf](#)

4. [B0016_S01_SB04_SC01_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1.4.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB04_SC01_20235_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1.5.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko pengurusan sumber manusia dilaksanakan melalui tiga peringkat:

- Kenalpasti risiko melalui analisa prestasi pencapaian tahun semasa atau tahun sebelum, pemerhatian, hasil audit dan pelaksanaan peraturan semasa.
- Membuat Penilaian Risiko berdasarkan kekerapan dan tahap risiko. Risiko yang berstatus tinggi perlu dibuat kawalan risiko lebih kerap dan diberikan perhatian.
- Mengawal risiko dengan menerima risiko, mengurangkan tahap risiko dengan tindakan kawalan risiko, mengelakkan risiko yang dikenalpasti atau memindahkan risiko kepada pihak lain. Pendaftaran risiko dibuat menggunakan sistem eRMS (Electronic Risk Management System).

Tujuan pengurusan risiko adalah untuk meminimumkan impak kerugian yang ditanggung, memastikan kelancaran operasi perpustakaan, mematuhi peraturan pekerjaan dan memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti.

Risiko utama dalam pengurusan sumber manusia di PTAR adalah penamatan perkhidmatan atas sebab tatatertib dan penamatan perkhidmatan kerana bersara awal.

Tiga risiko utama pengurusan sumber manusia di PTAR adalah berkaitan dengan kehilangan/pemberhentian perkhidmatan staf akibat hukuman tatatertib, bersara awal dan menerima tawaran dari organisasi lain **(Bukti 5.4.2.1)**. Selain itu, PTAR sentiasa memandang serius terhadap pengurusan risiko dan telah mewujudkan Tadbir Urus Jawatankuasa Pengurusan Risiko PTAR serta lantikan rasmi kepada semua ahli jawatankuasa **(Bukti 5.4.2.2 & 5.4.2.3)**.

Jabatan Pengurusan Perpustakaan telah melaksanakan pelbagai usaha untuk mengatasi sebagai tindakan pencegahan hukuman tatatertib dalam kalangan staf Perpustakaan antaranya, ikrar bebas rasuah, taklimat integriti, pemantauan berterusan dari ketua jabatan, hebahan dan pematuhan terhadap pekeliling UiTM.

Pelan kemajuan kerjaya, peluang mengikuti latihan, semangat kekitaan dan 'teamwork' dipraktikkan di PTAR sebagai tindakan pencegahan risiko bersara awal. Setiap staf merupakan aset kepada jabatan dan penting bagi mencapai objektif dan halatuju PTAR.**(Bukti 5.4.2.4)**

PTAR telah melaksanakan pelbagai inisiatif bagi pengekalan bakat seperti memberikan anugerah/penghargaan kepada staf yang berjaya, membantu dalam meningkatkan kecekapan staf yang berpotensi rendah/ sederhana, mewujudkan suasana kekitaan dalam organisasi dan menyediakan peluang kenaikan pangkat **(Bukti 5.4.2.5)**.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_S01_SB04_SC02_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2.1.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB04_SC02_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2.2.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB04_SC02_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2.3.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB04_SC02_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2.4.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB04_SC02_20235_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2.5.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Bagi memastikan persekitaran kerja dan sistem kerja yang kondusif, PTAR telah melaksanakan beberapa tindakan antaranya :

- Pengambilan suhu, kelembapan dan pencahayaan secara harian oleh staf Unit Fasilitas bagi memastikan kadar suhu, kelembapan dan pencahayaan berada dalam kiraan yang ditetapkan untuk perpustakaan **(Bukti 5.4.3.1)**
- Memastikan peraturan pengoperasian dipatuhi terutamanya bagi proses kerja yang berisiko seperti penggunaan Cutter Machine oleh Unit Penjilidan.
- Penyediaan ruang baharu yang beroperasi sebagai studio PTAR di aras 1 PTAR Utama. Penyediaan ruang ini memberikan keselesaan kepada staf untuk melaksanakan tugas.
- Mengenalpasti tugas dan staf terdedah kepada hazard dan memberikan perlindungan yang sebaiknya.
- Membangunkan sistem dalaman seperti EIS (executive Information System) untuk sistem kerja yang lebih kondusif
- Jawatankuasa keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan PTAR berperanan dalam memastikan aspek keselamatan dan kesihatan pekerja terjamin.

Sistem eAduan Sumber Manusia PTAR merupakan platform rasmi bagi aduan dan maklumbalas berkaitan sumber manusia **(Bukti 5.4.3.2)** Selain itu, dalam setiap kajian kepuasan pelanggan PTAR, aspek layanan staf perpustakaan juga ditanyakan kepada pengguna **(Bukti 5.4.3.3)**. PTAR juga menerima maklumbalas sumber manusia melalui email, media sosial dan aduan verbal yang direkodkan.

Maklumbalas sumber manusia diterima dan siasatan dilakukan. Maklumbalas dari pengadu dan staf yang terlibat juga diambilkira. Sekiranya keputusan yang penting terpaksa dibuat, perkara tersebut akan dibincangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) **(Bukti 5.4.3.4)**

PTAR juga amat menggalakkan staf untuk memberikan maklumbalas berkaitan hal ehwal perkhidmatan dan pengoperasian PTAR. Input yang diterima akan membantu dalam pembuatan keputusan untuk kecemerlangan PTAR **(Bukti 5.4.3.5)** .

Borang maklumbalas latihan yang diisi oleh staf juga dijadikan rujukan untuk tindakan seterusnya. Keberkesanan latihan diukur dalam tempoh 3 bulan selepas menjalani latihan, sekiranya staf memaklumkan bahawa latihan tersebut tidak dapat meningkatkan kompetensi tertentu, maklumbalas tersebut digunakan untuk memilih pelan latihan yang diperlukan oleh staf tersebut.

Kajian kepuasan bekerja oleh staf juga merupakan maklumbalas utama dari staf. Pihak pengurusan akan menganalisa maklumbalas tersebut dan melaksanakan tindakan yang sewajarnya, misalnya aduan staf berkaitan kemudahan mesin pencetak, pengurusan akan memastikan mesin pencetak ada di setiap bahagian/unit untuk digunakan .

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_S01_SB04_SC03_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.3.1.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB04_SC03_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.3.2.pdf](#)

3. [B0016_S01_SB04_SC03_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.3.3.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB04_SC03_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.3.4.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB04_SC03_20235_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.3.5.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Hasil dari Tindakan penambahbaikan dan inisiatif yang dilaksanakan berjaya menghasilkan pembudayaan ilmu dikalangan warga kerja PTAR. Pembudayaan ilmu dalam bidang penulisan dengan penghasilan artikel ilmiah untuk dikongsi dan dibentangkan dalam konferensi dalam dan luar negara. Selain itu pembudayaan ilmu dapat dilihat dengan usaha untuk merekodkan tacit knowledge dan slaid-slaid pembentangan dalam repositori PTAR.

PTAR juga memperkenalkan modul baharu dalam program Pendidikan pengguna iaitu Speed Reading saranan dari Naib Canselor sendiri. Modul ini juga dapat memupuk pembudayaan ilmu kepada staf PTAR dan warga UiTM. Pembudayaan ilmu ini berlaku di seluruh Perpustakaan UiTM

Tindakan penambahbaikan dalam penstrukturan dan penempatan staf telah menghasilkan satu budaya kerja berkualiti tinggi dan mendapat penerimaan yang positif dari staff dan pelanggan PTAR. Kajian kepuasan pelanggan PTAR tahun 2022 mencatatkan kepuasan pelanggan adalah 98.4%, manakala kepuasan bekerja staff perpustakaan adalah sebanyak 94%.

Pembudayaan EKSA telah wujud di PTAR (**Bukti 5.5.1**) Pembudayaan EKSA ini mampu memastikan kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh PTAR berada dalam keadaan baik dan sedia untuk digunakan. Contohnya kerja-kerja penyusunan buku dan shelves read dibuat setiap hari supaya pengguna dapat mencari buku yang mereka perlukan.

Penyelarasan fungsi jabatan di PTAR telah mewujudkan pembudayaan kecemerlangan operasi di PTAR (**Bukti 5.5.2**) Proses kerja sedia ada disemak semula dan dibuat penambahbaikan bagi menjimatkan masa dan meningkatkan kualiti hasil kerja. Penambahbaikan proses kerja Jabatan Arkib iaitu OFA (Online Findings Aids) membantu pengguna mendapatkan rekod penting di universiti.

Staf perpustakaan telah menunjukkan semangat kerjasama dan semangat kekitaan yang sangat tinggi. Staf PTAR akan bekerjasama dalam menjayakan program yang dianjurkan disamping kerja-kerja sukarelawan dan jawatankuasa yang dilantik. Hubungan sesama staf yang baik akan memberikan impak yang positif terhadap kualiti kerja dan perkhidmatan kepada pelanggan perpustakaan.

Pembudayaan digital (**Bukti 5.5.3**) dikalangan staf perpustakaan juga telah membantu PTAR dalam memberikan perkhidmatan perpustakaan digital kepada pengguna perpustakaan. Staf PTAR diberikan latihan untuk meningkatkan kecekapan IT untuk berhadapan dengan pengguna. Pembudayaan ini berlaku di seluruh sistem Perpustakaan UiTM sebanyak 39 perpustakaan.

Pembudayaan inovasi (**Bukti 5.5.4**) dalam kalangan warga kerja PTAR amatlah memberangsangkan sehingga mampu menzahirkan inovasi yang memberikan manfaat kepada organisasi dan dirujuk serta mendapat pengiktirafan antarabangsa seperti Ranking Web of Repositori yang diilhamkan melalui inovasi KIK. Pembudayaan inovasi ini menyebabkan PTAR seringkali dirujuk oleh PTJ dalam UiTM dan Universiti dari Indonesia dan Thailand. (**Bukti 5.5.5**)

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_S01_SB05_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5.1.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB05_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5.2.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB05_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5.3.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB05_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5.4.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB05_20235_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5.5.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**. Pada tahun 2022, pelaksanaan operasi dan penyampaian 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. Penambahbaikan berterusan dilaksanakan di tiga puluh sembilan (39) 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 nilai Excellent, Synergy, Integrity (ESI) dan Ilmu, Disiplin, Amanah, Rajin dan Tanggungjawab (iDART)**. Kolaborasi strategik PTAR dalam dan luar negara, pemantapan sumber rujukan akademik yang berimpak tinggi serta proses transformasi manual kepada digital telah berupaya meningkatkan anjakan dalam penyampaian perkhidmatan perpustakaan.

Penambahbaikan berterusan yang dilaksanakan di dalam pendekatan **Do meliputi penstrukturan semula fungsi jabatan, pelaksanaan integrasi sistem perpustakaan dan pengurusan sumber rujukan akademik yang berkualiti**. Penggunaan teknologi yang diterapkan dalam aspek penyampaian perkhidmatan perpustakaan adalah bersifat mesra pengguna, interaktif dan terkini. Strategi tersebut digerakkan oleh lima (5) jabatan utama iaitu merupakan tunjang kepada operasi perpustakaan yang terdiri daripada Jabatan Pengurusan Perpustakaan, Jabatan Sumber Rujukan Universiti, Jabatan Perkhidmatan Perpustakaan, Jabatan Perpustakaan Digital dan Jabatan Arkib Universiti.

Pendekatan **Check adalah berdasarkan pemantauan melalui jawatankuasa yang diwujudkan**. Beberapa jawatankuasa yang ditubuhkan berfungsi memastikan proses penambahbaikan berterusan mencapai objektif strategik yang ditetapkan seperti **Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE), Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD), Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), Jawatankuasa Mesyuarat Jawatankuasa Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP), 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, projek inisiatif perpustakaan, semakan semula tindakan kawalan risiko, perbelanjaan berhemah dan penjimatan kos operasi serta penggunaan peralatan dan perkakasan ICT** yang menyokong penyampaian perkhidmatan perpustakaan digital.

Secara keseluruhan, operasi penyampaian 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)

Model Proses Utama Perkhidmatan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015 menggambarkan proses-proses utama yang menyokong kepada pelaksanaan objektif dan inisiatif pembelajaran dan pengajaran perpustakaan Universiti Teknologi MARA (UiTM) (**Bukti 6.2.1**).

Pada tahun 2022, PTAR memberi penumpuan kepada operasi dan penyampaian perkhidmatan yang memfokuskan kepada **empat (4) kategori utama iaitu Penyampaian Perkhidmatan dan Kemudahan Fizikal, Pendigitalan Perpustakaan, Sumber Rujukan Universiti dan Penyampaian Perkhidmatan Arkib Universiti** yang menyokong kepada pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik bidang tumpuan. (**Bukti 6.2.2**).

Merujuk kepada **pekililing akademik berkaitan pelan tindakan perkuliahan open and distance learning kali ke-5 (ODL 5.0)** memberikan satu cabaran kepada PTAR dalam **menyediakan perkhidmatan yang optimum kepada pelanggan**. Ini dapat dilihat dari sudut pelaksanaan di mana pengoptimuman sumber keperluan pengajaran dan pembelajaran sedia ada dinyatakan dalam pelaksanaan pelan tindakan (**Bukti 6.2.3**).

Berikut merupakan penyampaian perkhidmatan utama perpustakaan yang memenuhi kehendak utama pelanggan:

1. Penyampaian perkhidmatan dan kemudahan fizikal

Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) menyediakan perkhidmatan dan kemudahan untuk kegunaan pengguna sama ada secara fizikal dan digital bagi menyokong pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan warga universiti. Pencapaian PTAR dalam tahun 2022 merupakan manifestasi prestasi PTAR dalam mencorak dan merealisasikan penyampaian perkhidmatan perpustakaan. Oleh itu, penyampaian **perkhidmatan dan kemudahan yang berkualiti sentiasa menjadi keutamaan PTAR dalam memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan**.

2. Pendigitalan Perpustakaan

PTAR telah mengambil inisiatif menawarkan Perkhidmatan Digital Perpustakaan secara komprehensif dengan merangkumi tiga (3) komponen utama iaitu **Perkhidmatan Digital, Koleksi Digital dan Proses Digital** yang menyokong keperluan Education 5.0 UiTM. Inisiatif ini telah memberi manfaat yang besar terhadap pengaksesan maklumat digital yang mudah dan pantas. Tahun 2022 menyaksikan sebanyak lapan (8) sistem perpustakaan telah dapat diakses oleh pengguna perpustakaan (**Bukti 6.2.4**) yang antaranya gerbang sehati perkhidmatan perpustakaan melalui My Knowledge Management (MyKM), pusat repositori harta intelek universiti melalui UiTM Institutional Repository dan pengaksesan perkhidmatan perpustakaan 24/7 melalui aplikasi Mobile App @PTAR.

3. Sumber Rujukan Universiti

Perpustakaan Tun Abdul Razak menyediakan tujuh (7) kategori sumber rujukan universiti secara dalam talian yang **menyokong ke arah sistem pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan** khususnya secara dalam talian. Kategori sumber rujukan universiti diperincikan menerusi. Bahan eBooks, bahan harta intelek (bahan tesis), bahan sumber terbuka (Open Access Discovery) dan jurnal atau artikel dalam talian disediakan mengikut terbitan terkini, teks penuh dan boleh diakses daripada luar kampus.

4. Rekod dan Arkib Universiti

Perkhidmatan dan kemudahan Arkib diuruskan dengan baik bagi memelihara dan memulihara bahan untuk **memastikan rekod universiti dapat dirujuk, dijadikan sumber penyelidikan, penerbitan dan dokumentasi sejarah universiti**. Proses utama perpustakaan diperincikan menerusi. Online Finding Archive (OFA) merupakan sistem yang dibangunkan untuk mempercepatkan carian dan tempahan secara dalam talian bagi menyokong kelancaran

perkhidmatan rujukan bahan arkib kepada penyelidik dan pengguna manakala Sistem Pengurusan Arkib Universiti (AMS) dibangunkan menggunakan kepakaran dalam Perpustakaan Tun Abdul Razak.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_O01_OB02_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2.1.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB02_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2.2.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB02_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2.3.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB02_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2.4.pdf](#)
- 5.

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Proses penyampaian perkhidmatan PTAR pada tahun 2022 telah dipantau secara keseluruhannya melalui **PDCA merangkumi aspek perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan perluasan serta penyeragaman** inisiatif strategik perpustakaan bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan.

Transformasi perkhidmatan dan kemudahan PTAR dapat dilihat melalui **pewujudan Disabilities Study Room. Perbincangan kolaborasi antara PTAR dan Unit Perkhidmatan OKU UiTM** telah dilaksanakan (**Bukti 6.3.1**). Hasil daripada perbincangan tersebut satu (1) kertas kerja penubuhan bilik OKU telah diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE) PTAR untuk kelulusan (**P**). Pewujudan perkhidmatan dan kemudahan OKU dapat dilihat melalui penubuhan bilik OKU, pelantikan Liaison Officer (LO) khusus untuk OKU dan juga perubahan portal perpustakaan berfokuskan user friendly kepada OKU (**D**). Pemantauan penggunaan bilik OKU direkod bagi data penganalisan pelaporan (**C**). Promosi dan pemakluman berkaitan dengan bilik OKU dilaksanakan secara maya sama ada melalui email rasmi dan juga media sosial (**A**).

Mobile App merupakan salah satu (1) inisiatif pendigitalan perpustakaan yang telah dilaksanakan oleh perpustakaan. Mobile App telah ditambahbaik dimana elemen Personalized Education telah diberi keutamaan. Mobile App juga merupakan aplikasi yang dibangunkan menggunakan kepakaran dalaman PTAR sendiri. Hasil daripada perubahan teknologi telah memperlihatkan inisiatif digital perpustakaan yang mana hasilnya satu pembentangan berkaitan Mobile App telah dibawa ke Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (JPE) untuk mendapatkan kelulusan pelaksanaannya (**P**). Mobile App telah diwar-warkan secara meluas kepada seluruh warga universiti setelah mendapat kelulusan daripada pihak Mesyuarat Eksekutif Universiti (MEU) (**D**). Pemantauan dibuat melalui statistik yang dijana bagi melihat penggunaan Mobile App tersebut (**C**). Mobile App telah diseragamkan sepenuhnya di seluruh sistem universiti melalui peranan yang dimainkan oleh Ketua Pustakawan Cawangan (KPC) (**A**) (**Bukti 6.3.2**).

Local Content/ Niche Collection Hub merupakan inisiatif pembangunan bahan yang berfokus kepada bahan yang diterbitkan dalam negara atau penulisan oleh warga negara (**P**). Platform Local Content telah dibangunkan dimana bahan Local Content dibahagikan kepada dua (2) jenis kategori pencarian iaitu melalui Niche dan juga melalui subjek (**D**) semakan statistik muat naik bahan Local Content dipantau melalui platform EIS Sumber Rujukan Universiti dan dibentangkan pada Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (**C**). Tindakan penyeragaman pembangunan bahan Local Content keseluruh perpustakaan PUiTM dimana setiap perpustakaan cawangan mempunyai koleksi Niche yang berfokus (**A**) (**Bukti 6.3.3**).

Online Finding Archive (OFA) juga merupakan inisiatif PTAR dalam meningkatkan lagi mutu perkhidmatan yang berfokus ke arah pengurusan rekod dan arkib Universiti. Sistem ini telah dipersetujui sebagai Tajuk Projek KIK pada April 2021 dan telah dibangunkan menggunakan kepakaran dalaman PTAR (**P**) Sistem OFA telah digunakan secara rasmi di UiTM Shah Alam bermula pada tahun 2020 dan telah dijalankan secara berperingkat di UiTM cawangan seluruh Malaysia pada tahun 2021 (**D**) Statistik penggunaan OFA dapat dipantau melalui Dashboard Executive Management System (EIS) statistik Arkib Universiti (**C**) Promosi dan pemakluman berkaitan OFA dilaksanakan secara maya sama ada melalui email rasmi dan juga media sosial serta penyeragaman pelaksanaan OFA di seluruh UiTM (**A**) (**Bukti 6.3.4**).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_O01_OB03_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3.1.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB03_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3.2.pdf](#)

3. [B0016_O01_OB03_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3.4.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB03_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3.4.pdf](#)
- 5.

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 warga universiti. Justeru itu, PTAR telah menggariskan inisiatif Petunjuk Prestasi Utama dan Inisiatif Strategik pada tahun 2022 bagi **kelestarian pencapaian bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.**

Pelaksanaan inisiatif strategik perpustakaan dipantau oleh jabatan-jabatan utama di PTAR melalui Executive Information System (EIS) di mana KPI/ PI berkenaan dipantau secara maya.

Bagi memastikan operasi penyampaian perkhidmatan berada pada tahap yang optimum, **kaedah pemantauan dilakukan menerusi mesyuarat utama perpustakaan yang terdiri daripada Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE) (Bukti 6.4.1.1), Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD) (Bukti 6.4.1.2), Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) (Bukti 6.4.1.3) dan Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP) (Bukti 6.4.1.4).** Bagi inisiatif penyampaian perkhidmatan yang dijalankan, pemantauan dibuat secara berkala di mana laporan pencapaian perkhidmatan PTAR dibenteng dan dibincang di dalam mesyuarat jawatankuasa.

Melalui mesyuarat tersenarai di atas, laporan prestasi operasi perkhidmatan telah dibenteng kepada ahli mesyuarat yang terdiri daripada Ketua Pustakawan, Ketua-Ketua Jabatan dan Ketua-Ketua Perpustakaan Cawangan. Bagi memperkasakan penyampaian perkhidmatan beberapa strategi utama telah dilaksanakan antaranya My Knowledge Management (MyKM) yang telah melonjakkan penyampaian perkhidmatan di peringkat induk dan kampus cawangan **(Bukti 6.4.1.5)**. Tren tiga tahun telah menunjukkan peningkatan penggunaan iaitu tahun 2020 (37,918 login), 2021 (110,346 login) dan 2022 (460,615 login).

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_O01_OB04_OC01_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1.1.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB04_OC01_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1.2.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB04_OC01_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1.3.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB04_OC01_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1.4.pdf](#)
5. [B0016_O01_OB04_OC01_20235_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1.5.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 2020 hingga 2022 merangkumi **empat fungsi utama perpustakaan** iaitu:

- i. Penyampaian perkhidmatan Perpustakaan
- ii. Pendigitalan Perpustakaan
- iii. Sumber Rujukan Universiti
- iv. Arkib dan Rekod Universiti

Pengurusan Perpustakaan mewujudkan Jawatankuasa Pengurusan Risiko (**Bukti 6.4.2.1**) 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.

Daftar Risiko PTAR (**Bukti 6.4.2.2**) disemak, dinilai dan didaftarkan dalam **Sistem Pengurusan Risiko (e-RMS)**. Jawatankuasa Pengurusan Risiko PTAR yang dilantik melaksanakan pembentangan melalui Mesyuarat Khas Jawatankuasa Pengurusan Risiko PTAR. Hasil keputusan mesyuarat ini disahkan melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan. Pemantauan dilaksanakan secara berterusan setiap tahun oleh Jawatankuasa Audit Dalam PTAR dan Audit Pengawasan Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) (**Bukti 6.4.2.3**). Seterusnya, daftar risiko ini akan dilaporkan dan disahkan di peringkat universiti menerusi Mesyuarat Jawatankuasa Risiko UiTM.

Melalui dokumen daftar risiko PTAR, beberapa cadangan penyelesaian telah dikenalpasti bagi memastikan **perancangan dan operasi dapat dilaksanakan**. Risiko terkena jangkitan COVID-19 menyebabkan operasi perpustakaan ditutup manakala dari segi sumber manusia akan menyebabkan staf jatuh sakit. Oleh yang demikian beberapa arahan seperti pemakaian topeng dan penggunaan sanitizer diwajibkan serta pelaksanaan desinfeksi di setiap ruang perpustakaan bagi membendung penularan jangkitan (**Bukti 6.4.2.4**).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_O01_OB04_OC02_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2.1.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB04_OC02_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2.2.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB04_OC02_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2.3.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB04_OC02_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2.4.pdf](#)
- 5.

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PTAR sentiasa komited dalam meningkatkan mutu perkhidmatan melalui pemantauan dan penambahbaikan pada setiap inisiatif yang diusahakan. Perkara ini dapat dilihat melalui inisiatif OFA dimana maklum balas pengguna seperti permohonan penambahan fungsi filtering dan sorting serta beberapa fungsi yang lain telah dilakukan pada sistem OFA tersebut. Kajian semula keatas penyampaian perkhidmatan tersebut juga telah menjurus kepada penambahbaikan iaitu **pemakluman serta publisiti dimana ia diuar-uarkan kepada seluruh cawangan melalui laman web Perpustakaan UiTM. Melalui penambahbaikan yang dilakukan, statistik bahan arkib yang dirujuk melalui sistem OFA meningkat dengan drastik (Bukti 6.4.3.1).**

Tindakan penambahbaikan juga telah dilakukan kepada **inisiatif Mobile App PTAR** hasil daripada kajian semula penyampaian perkhidmatan. **Sebelum ini pengguna perlu memuat turun aplikasi ke dalam peranti pintar** yang mana ia memerlukan ruang simpanan pada peranti pintar. Konsep Progressive Web Application (PWA) telah digunakan bagi membolehkan penggunaan sepenuhnya fungsi aplikasi di peranti pintar tanpa memerlukan sebarang ruang simpanan. Statistik penggunaan aplikasi ni semakin meningkat dari tahun ke tahun **(Bukti 6.4.3.2).**

Hasil daripada pemantauan berterusan Unit Pengurusan Portal Perpustakaan telah **mengemaskini Laman Web Perpustakaan dengan maklumat dan kemudahan baharu bermula 21 November 2022.** Bagi menjamin kelestarian perkhidmatan perpustakaan secara dalam talian beberapa **maklumat telah ditambah iaitu bagi aspek 'We Go Global' dan 'We Are Sustainable' yang selari dengan Perancangan Strategik UiTM 2025 (Bukti 6.4.3.3).**

Perpustakaan telah menyediakan **akses untuk golongan Orang Kurang Upaya (OKU).** Perkara ini sejajar dengan objektif W3C Aksesibiliti Laman Web (WAI) di mana laman web dapat dilayari oleh golongan orang kurang upaya (OKU) dengan kemudahan yang bersesuaian.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_O01_OB04_OC03_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3.1.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB04_OC03_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3.2.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB04_OC03_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3.3.pdf](#)
- 4.
- 5.

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Tahap pembudayaan adalah elemen penting dalam pengoperasian di perpustakaan. Penambahbaikan dari aspek proses kerja, inovasi, pengurusan tadbir urus, pengajaran dan pembelajaran dilaksanakan secara berterusan mengikut perubahan semasa dan teknologi bagi memastikan ketampakan dan peranan perpustakaan sentiasa terus relevan, kompetitif dan bertaraf dunia.

Amalan pembudayaan perpustakaan selari dengan perancangan strategik universiti ke arah Globally Renowned University (GRU 2025). Tahap pembudayaan di peringkat antarabangsa dapat dilihat melalui penarafan melalui pencapaian yang membanggakan dalam **Ranking Web of Repositories : Transparent Ranking – Institutional Repositories by Google Scholar** dimana perpustakaan telah melonjak sebanyak 18 anak tangga daripada kedudukan 101 (edisi ke-13 pada Februari 2022) ke kedudukan 83 (edisi ke-14 pada Jun 2022), ianya merupakan kejayaan yang membanggakan UiTM (**Bukti 6.5.1**).

Halatuju Pendidikan 5.0@UiTM adalah menekankan konsep pembelajaran secara fleksibel dan sendiri berasaskan penyesuaian penggunaan teknologi bagi melahirkan generasi milenial yang progresif dan membudayakan pembelajaran sepanjang hayat. Ledakan Revolusi Industri 4.0 yang menekankan integrasi teknologi turut mempengaruhi budaya pembelajaran hari ini. Berpandukan hala tuju ini, perpustakaan telah membangunkan **aplikasi mudah alih dikenali sebagai PTAR Mobile App yang menawarkan perkhidmatan perpustakaan secara personal menerusi telefon bimbit pengguna**.

PTAR Mobile App memberikan pengalaman pembelajaran sendiri secara personal berasaskan program pengajian dan minat terhadap sumber maklumat terpilih. **Aplikasi perpustakaan yang dibangunkan oleh kepakaran dalaman PTAR mempunyai menu pilihan Maklumat Pengguna (seperti maklumat pinjaman, pembayaran, New Arrival, PRIME Verification Status), Digital ID, Searching, Scan QR dan Lain-Lain Maklumat (Bukti 6.5.2).**

Pada tahun 2022, pembudayaan penggunaan **PTAR Mobile App telah diperluas ke seluruh cawangan UiTM apabila seluruh pelajar UiTM, ahli luar perpustakaan yang terdiri daripada alumni UiTM dan bukan alumni turut boleh mengakses perkhidmatan Mobile App (Bukti 6.5.3).**

Portal Knowledge Management (MyKM Portal) merupakan antara medium penyebaran maklumat perpustakaan yang responsif terhadap perubahan teknologi maklumat dan proses pendigitalan hari ini. Perpustakaan Digital UiTM amat mengambil berat keperluan dan kehendak setiap lapisan pengguna di dalam persekitaran universiti. Demi mencapai matlamat sebagai Universiti Tersohor Tahun 2025, Portal MyKM memenuhi keperluan maklumat personal warga universiti dalam era digitalisasi ini. Para penyelidik dan pensyarah UiTM yang telah berjaya menerbitkan hasil penyelidikan mereka di jurnal-jurnal berindeks dan berimpak, portal MyKM turut menawarkan menu My Article

Kelebihan utama portal MyKM ini adalah penyediaan maklumat secara personal (personalized education). Sebagai contoh koleksi harta intelek penyelidik UiTM dikategori mengikut fakulti UiTM (**Bukti 6.5.4**).

Kemudahan khusus buat Golongan Kurang Upaya (OKU) turut diambilkira keperluannya di dalam perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan secara personal ini. Kemudahan pengaksesan maklumat Perpustakaan Digital UiTM telah diubahsuai mengikut kesesuaian dan keupayaan golongan ini. Kemudahan ini telah disebar luas di seluruh perpustakaan UiTM. Perubahan ini demi menjamin lima perkara yang terkandung di dalam Polisi Pengajian Pelajar Kurang Upaya 2018 UiTM iaitu inklusif, aksesibiliti, kesetaraan, saksama dan fleksibiliti (**Bukti 6.5.5**).

GENERAL POINT:

1. [B0016_O01_OB05_20231_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5.1.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB05_20232_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5.2.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB05_20233_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5.3.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB05_20234_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5.4.pdf](#)
5. [B0016_O01_OB05_20235_PTAR_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Hasil dari Pelaksanaan Strategi Tahun 2022 memberi tumpuan kepada *Key Performance Indicator (KPI)* dan *Performance Indicator (PI)* yang merujuk kepada Model Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM 2020-2025 bagi menyokong kepada UiTM Globally Excellence. Perancangan Strategik PTAR merangkumi projek jangka masa panjang dan pendek dengan pelbagai inisiatif ke arah Globally Renowned University.

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM Tahun 2022 mempunyai **10 KPI dan 38 PI**. Daripada jumlah tersebut, **7 KPI dan 17 PI** yang memfokuskan kepada bidang tumpuan perpustakaan iaitu Penyampaian Perkhidmatan. Semua KPI dan PI Perpustakaan UiTM telah dibuat pemetaan dengan Pelan Strategik UiTM 2025 bagi mencapai ***Towards Becoming A Globally Renowned University*** merangkumi **perkhidmatan perpustakaan, sumber rujukan universiti, pengurusan perpustakaan, perkhidmatan arkib dan perpustakaan digital**. Terdapat **4 KPI** yang menyokong kepada **Teras Pendidikan Berkualiti**, **2 KPI** menyokong **Teras Kecemerlangan Global** dan **4 KPI** menyokong **Teras Prestasi Berorientasikan Nilai**. Semua inisiatif perancangan strategik perpustakaan dipantau melalui **EISv3 (Executive Information System)** sama ada **secara harian, bulanan, sukuan dan tahunan**. Semua data dan statistik merangkumi 39 buah perpustakaan boleh diakses oleh pengurusan perpustakaan dan staf di <https://eiv2.uitm.edu.my/eiv3/autoextract/report.php?r=0413>. KPI dan PI Perpustakaan UiTM dibangunkan berdasarkan 3 teras iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berorientasikan Nilai. Secara keseluruhannya, 6 KPI daripada 7 KPI dalam bidang tumpuan, PTAR telah mencapai 100% atau melebihi sasaran. Manakala untuk PI pula, 15 PI daripada 17 PI dalam bidang tumpuan telah mencapai 100% atau melebihi sasaran. PTAR juga menyediakan kawalan risiko bagi memastikan Perancangan Strategik adalah tercapai mengikut tempoh yang ditetapkan. Hasil KPI, PI dan inisiatif yang dilaksanakan, PTAR telah berada di kedudukan ke 86 peringkat dunia dan kedudukan pertama di Malaysia bagi Ranking Web of Repositories. Selain itu, PTAR telah menandatangani MoC dengan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Di samping itu juga, ketampakan UiTM dapat dilihat apabila dinobatkan sebagai tempat kedua bagi High Usage Award 2022 peringkat dunia dan tempat pertama di peringkat Malaysia.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_B0016_HB02_20231_PTAR_Hasil 1_Tahap 7.1.2.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_B0016_HB03_20232_PTAR_Hasil 1_Tren 7.1.3.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_B0016_HB04_20233_PTAR_Hasil 1_Perbandingan 7.1.4.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_B0016_HB05_20234_PTAR_Hasil 1 Tahap 7.1.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Hasil utama daripada tumpuan pelanggan memberi fokus kepada perkhidmatan perpustakaan sama ada secara fizikal atau maya. Perkhidmatan ini juga disediakan secara langsung atau tidak langsung. Perpustakaan menumpukan kepada perkhidmatan digital agar pelanggan dapat mengakses di mana-mana sahaja dan bersesuaian dengan konsep 3A (*Anyone, Anywhere, Anytime*).

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PTAR telah menyediakan perkhidmatan yang lebih cekap dan mampan serta menyediakan capaian akses kepada perkhidmatan perpustakaan yang memenuhi **keperluan dan kehendak pelanggan**. Pelaksanaan hasil tumpuan pelanggan ini diguna pakai oleh keseluruhan **39 buah Perpustakaan UiTM**. Pelbagai strategi telah dirancang dan dilaksanakan untuk bagi **menyokong aktiviti pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan warga universiti**. PTAR mengukur kepuasan pelanggan dengan melihat Indeks Kepuasan Pelanggan yang dilaksanakan sebanyak 2 kali setahun. PTAR memberikan tumpuan pelanggan melalui penyediaan **MyKM Portal, Laman Web Perpustakaan, Local Content Hub dan Piagam Pelanggan**. Pencapaian bagi semua perkhidmatan ini meningkat dari tahun 2020 hingga tahun 2022. PTAR turut membuat perbandingan dengan universiti awam yang lain. Hasil daripada tumpuan pelanggan, PTAR telah membangunkan **Library Talent Pool** dengan 10 bidang. Bagi tahun 2022, talent pool **speed reading, digital librarianship dan writing and publication** telah dibangunkan sesuai dengan kehendak dan keperluan pelanggan masa kini. Selain itu, PTAR turut membangunkan **Certified Human Resource Manager** bagi memberi nilai tambah untuk membangunkan staf perkhidmatan perpustakaan yang berkualiti.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_B0016_HB02_20231_PTAR_Hasil 2 Tahap 7.2.2.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_B0016_HB03_20232_PTAR_Hasil 2 Tahap 7.2.3.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_B0016_HB04_20233_PTAR_Hasil 2 Perbandingan 7.2.4.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_B0016_HB05_20234_PTAR_Hasil 2 Kepentingan 7.2.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

PTAR menyediakan perkhidmatan dan kemudahan untuk kegunaan pengguna sama ada secara fizikal dan digital bagi menyokong penyampaian perkhidmatan kepada warga universiti. Model Proses Utama Perkhidmatan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015 menggambarkan proses-proses utama yang menyokong kepada pelaksanaan objektif dan inisiatif pembelajaran dan pengajaran perpustakaan Universiti Teknologi MARA (UiTM).

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PTAR telah menumpukan **tumpuan operasi** yang meliputi keseluruhan **penggunaan sistem dan teknologi**. PTAR juga sangat menitikberatkan dan memastikan standard yang digunakan di dalam Perpustakaan melalui **pensijilan ISO 9001:2015**. Pelbagai pencapaian dan pengiktirafan diperolehi bagi perkhidmatan yang ditawarkan kepada pengguna Perpustakaan melalui **gerakan inovasi, kecemerlangan operasi dan kepuasan hati pelanggan**. Kriteria hasil pencapaian ini adalah sejajar dengan fokus Kementerian Pendidikan Malaysia melalui Amanat Menteri pada Tahun 2022 dan **Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM 2020 – 2025**.

Dalam Amanat Menteri 2022 jelas menyatakan bahawa Perpustakaan perlu menambah baik sistem perhubungan dan akses-akses perkhidmatan sama ada dalam atau luar negara. Pelaksanaan perancangan operasi ini adalah menyeluruh meliputi keseluruhan **39 buah Perpustakaan UiTM**. Hasil pencapaian operasi ini melibatkan tren 3 tahun iaitu tahun 2020 hingga tahun 2022. Hasil tumpuan operasi adalah berfokus kepada inovasi perpustakaan termasuk Kumpulan Inovatif dan Kreatif, bahan repositori institusi universiti, local content hub dan perpustakaan digital. Perbandingan dengan universiti awam yang lain juga dibuat bagi memastikan PTAR tidak ketinggalan dalam penyampaian perkhidmatan terkini kepada pelanggan. Hasil daripada tumpuan operasi, PTAR telah berjaya mendapat kedudukan yang ke-83 di dunia. Selain itu, Open Access Discovery yang dibangunkan oleh PTAR telah dirujuk oleh negara luar. Perkhidmatan perpustakaan digital PTAR juga telah melonjak hasil penambahbaikan yang telah dilaksanakan.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_B0016_HB02_20231_PTAR_Hasil_3_Tahap_7.3.2.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_B0016_HB03_20232_PTAR_Hasil_3_Tahap_7.3.3.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_B0016_HB04_20233_PTAR_Hasil_3_Perbandingan_7.3.4.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_B0016_HB05_20234_PTAR_Hasil_3_Kepentingan_7.3.5.pdf](#)