

Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR

AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2024

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. SITI AISHAH BINTI SADAN
2. NOR AZWANI BINTI MOHAMAD
3. AHAMAD ZUBER BIN MOHAMED
4. AHMAD AMIRI BIN MOHAMAD
5. AZNUR UMIZA BINTI ABU KASIM @ ABU KASSIM
6. SHAHIDATUL AKHMAM BINTI RAMBELI
7. AZURA BINTI MOHAMAD HASHIM

8. NOOR HAYATI ABU KASSIM
9. ADLINA BINTI ABDULLAH
10. ZALIFAH BINTI AWANG ZAKARIA
11. WAN IZZATUL FAHRAH BINTI WAN ISHAK
12. MASNIDA HANIM BINTI CHE MAHMOOD
13. NUR AZIAN BINTI AZIS
14. NIK ZATIHULWANI BINTI JAMALUDIN
15. BAHRONI BIN MOOJEE
16. WAN NUR KHALIDAH BINTI WAHED
17. ZUHASLINDA BINTI SULAIMAN
18. ASRAF ZAMANI BIN HAZIM
19. HANANI BINTI ROJIKIN
20. UMMI HALIMATUNSSAADIIYYA BINTI SHAMSUL YUZLI
21. NORAZLIN BINTI MOHD. YUSOF
22. NURUL FARIHAH BINTI SARMIN PANUT
23. MUHAMMAD ZAIDIE BIN BARDAN
24. EZA ELIANA BINTI A WAHID
25. SITI SALWA BINTI A.RAHMAN
26. NURUL NADIAH BINTI HARUN
27. IDA LAILA BINTI ISHAK
28. ASMAH BINTI SABTU
29. NORHAMIMI BINTI OTHMAN
30. JAZ NORFAZUNA BINTI JAAFAR
31. MOHD ALFARABIE BIN MOHD NASIR
32. LAILY HAFIDZUN BINTI SHUKRI
33. ANIS FADILAH BINTI ZULKIFLI
34. NURUL AIDA BINTI NOOR AZIZI
35. ARSHAD BIN BUJANG
36. NOR HAFIZAH BINTI MD HANAFIAH
37. MUHAMMAD AZRUL NIZAM BIN ABDUL RAHMAN

38. AFIDAH BINTI MUDZAMIL

39. AFIDAH BINTI MUDZAMIL

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan

Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) sentiasa komited dan dinamik dalam mengutamakan bidang tumpuan yang dipilih iaitu **Penyampaian Perkhidmatan**. Kepimpinan memastikan Penyampaian Perkhidmatan yang berkualiti dan berterusan seiring dengan perkembangan semasa dalam menyokong pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan universiti. Kepimpinan telah merangka beberapa perancangan bagi menggerakkan Penyampaian Perkhidmatan yang relevan menerusi penumpuan kepada Perancangan Strategik (PS) berlandaskan PS UiTM2025 dan GRU 2025 yang memberi tumpuan terhadap Pendidikan 5.0@UiTM. Pelan Pendigitalan Perpustakaan UiTM 2022-2025, Program Kolaborasi bersama Pusat Tanggungjawab (PTJ) dan agensi luar berkonsepkan Pendigitalan, Penciptaan Pengetahuan, Pembangunan Bakat dan Personalized Education yang bertemakan Pembudayaan Ilmu untuk menggerakkan **Penyampaian Perkhidmatan**.

Pelaksanaan

Hasil daripada perancangan tersebut, Kepimpinan telah **melibatkan** semua peringkat staf dalam hala tuju dan fokus Perpustakaan UiTM melalui **Amanat Ketua Pustakawan 2023 dan sesi libat urus pengurusan**. Pengurusan Kanan memberi keutamaan terhadap permerkasaan ekosistem pendigitalan dalam penyampaian perkhidmatan melalui **Pelan Pendigitalan Perpustakaan UiTM** yang selari dengan **Pelan Pendigitalan UiTM 2022-2025** dan **Roadmap Pendigitalan Perpustakaan UiTM**. Kepimpinan telah menyemarakkan jalinan kolaborasi strategik bersama PTJ dan agensi luar bagi pemindahan ilmu dan perkongsian kepakaran staf PTAR. Pelan Pembangunan Bakat PUiTM dibentuk bagi membangunkan 10 Subject Matter Expert (SME) yang bertujuan mengasah dan melahirkan staf yang berkemahiran tinggi dalam pelbagai bidang. Selari dengan hala tuju pendidikan berkualiti kepimpinan telah memperkasakan Sistem My Knowledge Management (MyKM) yang bercirikan Personalised Education bagi memenuhi keperluan pengguna secara berfokus dan mengikut keperluan bidang pengajian masing-masing.

Pemantauan

Kepimpinan telah melaksanakan pemantauan secara berpusat melalui tata kelola mesyuarat di peringkat operasi dalaman yang dipengerusikan oleh Ketua Pustakawan seperti Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE), Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan (JPPP), Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD), Jawatankuasa Perkhidmatan Perpustakaan (JPP), Jawatankuasa Tabung Amanah PTAR, Jawatankuasa Kewangan PTAR, Jawatankuasa Perolehan Bahan Rujukan Universiti PTAR (JPBRU) dan Mesyuarat Bahagian. Laporan pencapaian perkhidmatan serta Sistem Pengurusan Data Strategik Perpustakaan dijana melalui **PTAR Executive Information System v3 (EISv3)**. Pengurusan Kanan menjadikan **Audit daripada Badan Pensijilan Antarabangsa** sebagai panduan pembuatan keputusan dan penambahbaikan bagi memastikan Penyampaian Perkhidmatan mematuhi piawai World Class Standard Practise.

Penambahbaikan dan Kajian Semula

Kepimpinan telah membuat penambahbaikan dan kaji semula fokus dan hala tuju melalui Perancangan Strategik PUiTM berdasarkan penglibatan jawatankuasa Ketua Pustakawan di peringkat UiTM, Universiti Awam, Kementerian dan Negara. **Pensijilan ISO 9001:2015, Audit**

Dalam dan maklumbalas badan akreditasi dari fakulti menjadi rujukan dalam proses penambahbaikan. Penambahbaikan juga dibuat berdasarkan penglibatan Ketua Pustakawan dalam Jawatankuasa Ketua Pustakawan Awam (JKPUA). Kejayaan sebagai pakar rujuk AKNC, Kecemerlangan Operasi dan inovasi KIK menjadi kekuatan PTAR bagi penambahbaikan budaya kualiti kerja, perkongsian pengetahuan dan amalan terbaik. Pelan Pembangunan Bakat PUiTM yang telah dibangunkan juga diyakini dapat melahirkan bakat staf yang cemerlang yang menjadi teras PS 2025 bagi prestasi berorientasikan nilai yang menyokong kepada pemerkasaan Penyampaian Perkhidmatan yang berdaya tinggi.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan memberi arah tuju dan mempengaruhi ahli organisasi untuk bergerak bagi mencapai sesuatu objektif secara kolektif. Organisasi yang berorientasikan perkhidmatan seperti PTAR, halatuju kepimpinan semestinya jelas untuk difahami oleh staf Perpustakaan. **PERANCANGAN dan PELAN** dibangunkan berlandaskan **PS UiTM2025 dan GRU 2025** yang tertumpu kepada **Pendidikan 5.0@UiTM** bagi memenuhi **Kebolehpasaran Global 2023**.

Kepimpinan PTAR telah meletakkan **empat fokus Utama Perpustakaan** iaitu **Pendigitalan, Penciptaan Pengetahuan, Pembangunan Bakat dan Personalized Education** bagi memenuhi bidang tumpuan **Penyampaian Perkhidmatan** perpustakaan. Fokus Utama ini ditunjangi prakarsa **Roadmap Pendigitalan Perpustakaan, Pelan Pembangunan Bakat, Pendidikan Berkualiti 5.0 UiTM dan Halatuju Perpustakaan Akademik Universiti Awam**. Prakarsa ini telah diatur dan dibuat pemetaan berteraskan Teras **MADANI, Amanat Menteri Pendidikan Tinggi, Amanat Naib Canselor UiTM dan Pelan Strategik UiTM 2025** agar sentiasa selari dengan objektif Universiti dan Kementerian. Dalam konteks transformasi Penyampaian Perkhidmatan ini, Ketua Pustakawan sentiasa menyeru staf Perpustakaan agar memberi perkhidmatan terbaik, menepati peredaran zaman dan kehendak semasa. Pencapaian dan kecemerlangan Penyampaian Perkhidmatan diukur dan dikaji semula, disamping menekankan tentang nilai dalam perkhidmatan. **(Bukti 1.2.1.1)**

Fokus ini turut didokong berdasarkan hala tuju antarabangsa, negara, kementerian dan universiti menerusi **Matlamat Pembangunan Lestari (SDGs), Ranking Web of Repositories, Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam, Malaysia Higher Education Blueprint 2015-2025, Rancangan Malaysia ke-12 2021-2025, Pelan Tindakan Kementerian Pengajian Tinggi 2022-2025, Pelan Pendigitalan UiTM 2022-2025**.

Pendigitalan

Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam, Malaysia Higher Education Blueprint 2015-2025, Pelan Tindakan Kementerian Pengajian Tinggi 2022-2025 dan Pelan Pendigitalan UiTM 2022-2025 menjadi asas dalam pembangunan **Roadmap Pendigitalan Perpustakaan UiTM** bagi memperkasa ekosistem pendigitalan.

Sumber Rujukan Universiti yang pelbagai seterusnya diperluas pengaksesan bagi ketampakkan **World Class Faculty Member** melalui **Ranking Web of Repositories**. **(Bukti 1.2.2.1)**

Penciptaan Pengetahuan

Daya cipta melalui Teras MADANI dijadikan asas dalam menghasilkan 10 penciptaan pengetahuan bagi menyebar luas pengetahuan agar dapat diakses tanpa sempadan. Kepimpinan turut memperkenalkan **Library Community Engagement (LCE)** telah berjaya mengubah persekitaran perpustakaan lebih inklusif dengan penglibatan warga dan komuniti. Ini turut memenuhi **SDG 4 Quality Education dan SDG 17 Partnership for the Goals**. Kolaborasi strategik bersama PTJ dan agensi luar dijalin hasil pendekatan **kunjungan hormat dan perbincangan persefahaman**. Secara keseluruhan, penganjuran program LCE penglibatan sekolah, Institusi Pengajian Tinggi (IPT), PTJ dalaman dan agensi luar bagi **pembudayaan dan penciptaan pengetahuan**. **(Bukti 1.2.3.1)**

Personalized Education

Pengurusan kanan menekankan aspek Personalized Education bagi memenuhi keperluan Education 5.0@UiTM dengan membangunkan **MyKM**. Ia memudahkan pengguna perpustakaan mengakses bahan pengajaran dan pembelajaran mengikut bidang pengajian masing-masing. Penyampaian Perkhidmatan kepada warga untuk **mengakses koleksi dan perkhidmatan PTAR** menjadi mudah dan tangkas. (**Bukti 1.2.4.1**)

Pembangunan Bakat

Berdasarkan Rancangan Malaysia ke-12 2021-2025 dan Amanat Tahun Baharu Kementerian Pengajian Tinggi, **Pelan Pembangunan Bakat PUiTM** dibangunkan bagi membentuk 10 SME. Pengurusan kanan amat optimis dalam melahirkan bakat profesional yang kekal relevan dan terus dirujuk. (**Bukti 1.2.5.1**)

Berdasarkan bukti-bukti yang dinyatakan, pengurusan kanan telah merancang pendekatan yang sistematik melalui corak kepimpinan transformational yang telah berjaya membawa perubahan besar terhadap Penyampaian Perkhidmatan PTAR.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_K01_KB02_20241_PTAR_1.2.1.1_kepimpinan.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB02_20242_PTAR_1.2.2.1_kepimpinan.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB02_20243_PTAR_1.2.3.1_kepimpinan.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB02_20244_PTAR_1.2.4.1_kepimpinan.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB02_20245_PTAR_1.2.5.1_kepimpinan.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Empat fokus kepimpinan yang dipetakan dalam Perancangan Strategik (PS) PTAR iaitu **Pendigitalan, Penciptaan Pengetahuan, Pembangunan Bakat dan Personalized Education** telah dirangka bagi memenuhi petunjuk prestasi (KPI) Perpustakaan UiTM (PUIiTM). Objektif dan inisiatif strategik telah DIPERLUAS melalui pelbagai medium bagi mencapai hasrat di peringkat antarabangsa, negara dan universiti.

Melalui **Bengkel PS**, strategi dan inisiatif diperhalusi menerusi **pembentangan PS** PUIiTM yang diadakan secara sukuan dengan Ketua Perpustakaan Cawangan bagi melihat pencapaian petunjuk prestasi. Hala tuju, pelan PS, KPI disebar luas kepada seluruh warga PUIiTM melalui **Amanat Ketua Pustakawan** yang telah dijalankan secara penstriman langsung. **(Bukti 1.3.1.1)**

Pendigitalan

Sesi libat urus di peringkat Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) bagi pelaksanaan National Digital Library (NDL) dengan penglibatan Jawatankuasa Ketua Pustakawan Universiti Awam (JKPUA). **Jawatankuasa** Strategik Universiti, Eksekutif PTAR, Jawatankuasa Ketua Pustakawan Universiti Awam (JKPUA), Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP) menjadi platform kepada Ketua Pustakawan untuk menyampaikan agenda Penyampaian Perkhidmatan perpustakaan di pelbagai peringkat. **Taklimat** paper machine@UiTM telah disampaikan oleh Ketua Pustakawan kepada staf PUIiTM dan Pusat Tanggungjawab (PTJ) yang merupakan platform digital yang membantu, memudah dan menyediakan penulisan penyelidikan universiti. Penyampaian Perkhidmatan ditingkatkan juga melalui pelbagai inisiatif melalui emel. **(Bukti 1.3.2.1)**

Penciptaan Pengetahuan

Penciptaan pengetahuan yang dibangunkan oleh PTAR menjadi sumber kepada akademik dan komuniti dalam mengukuhkan sinergi pihak dalam dan luar UiTM. **Program Kerjaya Graduan** kolaborasi bersama **PERKESO** dengan penglibatan **20 industri** serta program lain bersama Jabatan Perangkaan Malaysia dan **Dewan Bahasa dan Pustaka** telah memberi impak dalam perkongsian sumber maklumat kepada universiti. Hebahan program dan aktiviti kepada warga PUIiTM, universiti dan komuniti melalui emel, poster, gegantung, radio UFM, kain rentang bertujuan memastikan maklumat disebar luas untuk ketampakan PTAR. **(Bukti 1.3.3.1)**

Academic Librarian Seminar atau ACALIS bertemakan “Vitalising Library Roles as Part of University Future” telah berjaya menghasilkan 15 kertas kerja penulisan pustakawan PUIiTM bersama pensyarah Pusat Pengajian Sains Maklumat, Kolej Pengajian komputeran, Informatik dan Matematik (KPPIM). **Program Kepimpinan** (ProKeP) peringkat pelaksana juga merupakan medan berkongsi hala tuju dan inisiatif Penyampaian Perkhidmatan. Perkongsian sumber pendidikan diperluas melalui sumbangan buku kepada Kedutaan Uzbekistan. **(Bukti 1.3.4.1)**

Personalized Education

Permerkasaan MyKM yang bercirikan Personalized Education menyediakan kandungan bahan digital (teks penuh) dan menu perkongsian ilmu bagi mengumpulkan koleksi video siaran langsung anjuran UiTM yang dibuat pemetaan dengan bidang dan fakulti pengguna. Pada tahun 2023, fungsi carian teks penuh bahan tesis, projek pelajar dan laporan penyelidikan telah diwujudkan bagi membantu pengajaran dan pembelajaran warga universiti.

Pembangunan Bakat

Kepakaran staf dalam SME bagi bacaan pantas telah diperluas ke seluruh sistem PUiTM dan mendapat jemputan dari **Jabatan Perangkaan Malaysia**. Melalui **Memorandum Kolaborasi (MOC)** bersama **Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)**, sebanyak 68 judul buku terbitan UiTM Press disumbangkan sebagai koleksi UPI. Perjanjian Persefahaman bersama Pustaka Negeri Sarawak bagi menggalakkan kesepakatan dalam aspek inovasi, bakat dan perkongsian sumber. **(Bukti 1.3.5.1)**

Bukti yang ada telah menunjukkan PERLUASAN objektif dan aktiviti sentiasa diperluas ke seluruh sistem UiTM, warga universiti dan bagi mencapai Penyampaian Perkhidmatan yang optimum.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_K01_KB03_20241_PTAR_1.3.1.1_kepimpinan.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB03_20242_PTAR_1.3.2.1_kepimpinan.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB03_20243_PTAR_1.3.3.1_kepimpinan.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB03_20244_PTAR_1.3.4.1_kepimpinan.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB03_20245_PTAR_1.3.5.1_kepimpinan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pengurusan Kanan PUiTM telah melaksanakan pemantauan berterusan menerusi platform fizikal dan digital yang telah dibangunkan bagi memastikan pencapaian petunjuk prestasi mencapai sasaran.

Pengurusan mengadakan **Mesyuarat** bagi mengambil tindakan terhadap hasil analisa pencapaian dan dikongsikan kepada seluruh warga PUiTM melalui: **(Bukti 1.4.1.1.1)**

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

Executive Management System V3 (EISV3) memaparkan pencapaian tahunan, bulanan, mingguan dan harian melibatkan PS dan petunjuk prestasi keseluruhan sistem PUiTM. Projek-projek inisiatif yang dirangka turut dipantau melalui **Sistem Pemantauan Projek Inisiatif 2.0** untuk melihat kemajuan dan pencapaian pelaksanaan Penyampaian Perkhidmatan PUiTM secara langsung. **Sistem Virtual War Room (VWR)** merupakan pemantauan terhadap tindakan keputusan mesyuarat yang perlu dilaksanakan oleh pihak Jabatan/Bahagian/staf yang telah dipertanggungjawabkan **(Bukti 1.4.1.2.1)**

Bagi memastikan keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan, **Aduan Maklum Balas Pelanggan dan e-Aduan Korporat PUiTM** turut dipantau dan merupakan salah satu Objektif Kualiti (OK). Pencapaian OK dipantau dari masa ke semasa. Perbincangan melalui Mesyuarat dengan penglibatan Ketua Perpustakaan Cawangan serta di peringkat Eksekutif dan Operasi dijalankan bagi melaporkan pencapaian program dan aktiviti secara bulanan, sukuan dan harian. **(Bukti 1.4.1.3.1)**

Hasil Audit Dalam Perpustakaan, Audit Pengawasan (SV) dan Focus Visit (FV) memberi petunjuk kepatuhan dan keakuratan PUiTM dalam Penyampaian Perkhidmatan kepada warga universiti. **(Bukti 1.4.1.4.1)**

Pemantauan **Kajian Kepuasan Pelanggan** dilaksana bagi memastikan kepuasan warga terhadap Penyampaian Perkhidmatan PUiTM mencapai peratusan yang telah ditetapkan. Pengurusan sentiasa optimis memastikan kehendak pelanggan dipenuhi. **(Bukti 1.4.1.5.1)**

Kesimpulannya, berdasarkan bukti-bukti yang ada, pemantauan berkala melalui pelbagai kaedah dan saluran dijalankan pengurusan PUiTM. Ini bagi memastikan pencapaian, keberkesanan dan kegagalan projek atau inisiatif ditambahbaik. Setiap data dan statistik dianalisis bertujuan meningkatkan Penyampaian Perkhidmatan pada masa akan datang.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_K01_KB04_KC01_20241_PTAR_1.4.1.1.1_kepimpinan.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB04_KC01_20242_PTAR_1.4.1.2.1_kepimpinan.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB04_KC01_20243_PTAR_1.4.1.3.1_kepimpinan.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB04_KC01_20244_PTAR_1.4.1.4.1_kepimpinan.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB04_KC01_20245_PTAR_1.4.1.5.1_kepimpinan.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan Kanan PTAR menitikberatkan penekanan terhadap risiko yang telah dikenalpasti melalui PS dan direkodkan melalui **Daftar Risiko PTAR 2023**. Bagi meningkatkan Penyampaian Perkhidmatan dan ketampakan PUiTM, risiko yang dikenalpasti adalah pelaksanaan latihan pembangunan bakat yang tidak tercapai dalam melahirkan SME yang diiktiraf. Kekangan penyelidikan dalam kalangan staf akademik UiTM untuk penulis dan menghasilkan penulisan bagi ketampakan UiTM. Reputasi PUiTM dalam kolaborasi yang melibatkan perubahan polisi, peraturan, aktiviti yang dipersetujui bersama dan kurang pendedahan kepada pihak luar untuk mengadakan program dan risiko memuat naik bahan bukan hak milik UiTM ke dalam Repositori Institusi yang akan menimbulkan isu pelanggaran hak cipta. **(Bukti 1.4.2.1.1)**.

Penambahbaikan setiap risiko seterusnya telah diambil tindakan sewajarnya bagi memastikan risiko dapat diatasi:

Mendapatkan maklumbalas pemilihan Talent Pool@PTAR yang dibangunkan daripada semua Pengurusan & Profesional (P&P) seluruh sistem PUiTM. Menyediakan latihan, seminar, bengkel yang memenuhi pakar subjek yang ditetapkan di peringkat asas, pertengahan dan lanjutan. Mendapatkan sijil profesional dan pengiktirafan bagi latihan yang dihadiri. Perkongsian Latihan peringkat dalaman. Salah satu pakar bidang khusus pustakawan adalah **penulisan dan penerbitan** yang menyokong Talent Pool@PTAR iaitu paper machine terbahagi kepada empat kluster iaitu **Sains & Teknologi, Sains Sosial & Kemanusiaan, Perniagaan & Pengurusan dan Sains Kesihatan**. **(Bukti 1.4.2.2.1)**

Penyediaan **Garis Panduan Komunikasi** PUiTM disamping mengadakan kunjungan hormat dan perbincangan dua hala ke agensi luar secara proaktif, penyediaan dokumen perjanjian yang mendapat persetujuan bersama dengan merujuk Penasihat Undang-undang dan kelulusan Mesyuarat Eksekutif Universiti (MEU). **(Bukti 1.4.2.3.1)**

Dasar Penyerahan Bahan Harta Intelek UiTM yang disediakan perlu dipatuhi disamping SOP dan polisi pendigitalan sebagai rujukan. Memastikan bahan yang dimuat naik diindex dalam lima (5) **Academic Search Engine** bagi tujuan ketampakan global. **(Bukti 1.4.2.4.1)**

Pengurusan PTAR turut mengambil inisiatif mengadakan **Bengkel Pelan Tindakan Bencana Rekod (PTBR) dengan kerjasama Arkib Negara Malaysia** melibatkan Pegawai Rekod Jabatan (PRJ) PTJ di seluruh cawangan yang telah dilantik bagi memenuhi keperluan kelestarian rekod universiti selaras dengan perkara 8.9 Panduan Pengurusan Pejabat 2007. **(Bukti 1.4.2.5.1)**

Berdasarkan bukti-bukti yang diberikan, jelas menunjukkan pengurusan kanan mengambil tindakan pencegahan bagi risiko yang dihadapi bagi kelangsungan Penyampaian Perkhidmatan yang berkesan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_K01_KB04_KC02_20241_PTAR_1.4.2.1.1_kepimpinan.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB04_KC02_20242_PTAR_1.4.2.2.1_kepimpinan.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB04_KC02_20243_PTAR_1.4.2.3.1_kepimpinan.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB04_KC02_20244_PTAR_1.4.2.4.1_kepimpinan.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB04_KC02_20245_PTAR_1.4.2.5.1_kepimpinan.pdf](#)

1.4.3 MENGKAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan Kanan PTAR telah mengambil tindakan proaktif bagi meningkatkan prestasi Penyampaian Perkhidmatan melalui mengkaji semula dan penambahbaikan bagi memenuhi standard kebangsaan dan antarabangsa untuk memenuhi kehendak piawaian.

Pengurusan Kanan telah menilai keberkesanan **PS PUiTM 2023** melalui **4 sesi** pembentangan pencapaian dan hala tuju PS. Penambahbaikan hasil 6 kertas cadangan pindaan PS telah diusahakan bagi meningkatkan Penyampaian Perkhidmatan. Perbincangan penambahbaikan ini telah dibentangkan di dalam **Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP)** yang melibatkan keseluruhan PUiTM dan pencapaian hasil tindakan direkodkan dan dianalisa melalui **Executive Information System v3 (EISv3)**. **(Bukti 1.4.3.1.1)**

Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) diadakan sebanyak **2 kali** setahun yang merangkumi prestasi **Objektif Kualiti** dan hasil **Audit Dalam PTAR**. Melalui MKSP, perbincangan penambahbaikan Sistem Kualiti PTAR dan keakuran bagi keperluan **Pensijilan ISO 9001:2015** dipantau dengan sebaiknya. Mesyuarat ini adalah keperluan bagi mencapai piawaian **Audit Pengawasan (SV) dan Focus Visit (FV)** dalam Penyampaian Perkhidmatan PUiTM. Audit Dalam PTAR menjadi pengukur tahap piawaian kualiti Penyampaian Perkhidmatan dengan pelaksanaan mengikut **standard ISO**. Hasil yang telah diperolehi melalui **2 sesi Audit Dalam PTAR** menjadi fokus tindakan pembetulan Penyampaian Perkhidmatan. PTAR telah menjalankan **Audit Pengawasan LRQA (SV4)** yang turut melibatkan perpustakaan fakulti dan PTAR Cawangan Selangor bagi memastikan kualiti, keselamatan dan kecekapan Penyampaian Perkhidmatan diselaraskan. **(Bukti 1.4.3.2.1)**

Ketua Pustakawan turut terlibat dalam **kajian semula dan tindakan penambahbaikan** berkaitan pembangunan dan pengurusan Penyampaian Perkhidmatan di peringkat Kebangsaan melalui **Jawatankuasa Ketua Pustakawan Universiti Awam (JKPUA)** yang dianggotai oleh **20 orang Ketua Pustakawan Universiti Awam** di seluruh Malaysia. **(Bukti 1.4.3.3.1)**

Hasil mengkaji semula dan penambahbaikan Penyampaian Perkhidmatan, PTAR berjaya ke peringkat **Finalis Kecemerlangan Operasi (OE) 2023** melalui projek **Archive Management System (AMS)**. Pengurusan Kanan telah dijemput sebagai Penceramah untuk Pembudayaan OE sempena Knowledge Day 2023 anjuran Pejabat Pendaftar. **(Bukti 1.4.3.4.1)**

Pengurusan PTAR telah memperkasakan elemen inovasi melalui **Pencapaian Inovasi** berikut: **(Bukti 1.4.3.5.1)**

- **i-Team - Online Finding Archive (OFA) PIID 2023 16 - 18 Mei 2023**
- **Blitz - Anugerah 5 Bintang, Executive Information System (EIS) MPC Showcase on Productivity Improvement Initiatives 2023**
- **Clique - Anugerah Emas Library Visitor (LibVisitor), Konvensyen KIK Peringkat UiTM 23 - 25 Oktober 2023**

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_K01_KB04_KC03_20241_PTAR_1.4.3.1.1_kepimpinan.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB04_KC03_20242_PTAR_1.4.3.2.1_kepimpinan.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB04_KC03_20243_PTAR_1.4.3.3.1_kepimpinan.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB04_KC03_20244_PTAR_1.4.3.4.1_kepimpinan.pdf](#)

5. [B0016_K01_KB04_KC03_20245_PTAR_1.4.3.5.1_kepimpinan.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kolaborasi Komuniti

Pengurusan PTAR membudayakan objektif dan inisiatif strategik dengan memperkenalkan konsep LCE bagi mewujudkan penglibatan aktif dengan komuniti luar. Melalui kunjungan hormat dan mesyuarat persefahaman bersama agensi awam dan swasta, inisiatif strategik serta perkembangan Penyampaian Perkhidmatan bukan hanya dihebahkan di organisasi dalam malah disalurkan kepada komuniti luar. Pengurusan PTAR TELAH BERJAYA membuktikan pembudayaan inisiatif strategik ini dengan pencapaian cemerlang dalam **petunjuk prestasi ke 10 iaitu bilangan Program Kolaborasi Bersama Agensi Dalam dan Luar Negara melebihi dari sasaran dengan peratusan 125%**. Anjuran program kerjasama ini membuka peluang kepada warga dan komuniti serta mendapat **liputan akhbar secara meluas (Bukti 1.5.1.1)**.

Hebahan Meluas

Pembudayaan dan penyebaran ilmu diperkasa untuk membentuk warga dan komuniti berilmu. Setiap program Penyampaian Perkhidmatan telah disebar luas melalui **hebahan di media sosial dan laman web rasmi PTAR** yang boleh diakses semua komuniti dalam dan luar negara. Hal ini dibuktikan melalui program siaran langsung yang mendapat liputan segenap masyarakat. Sinergi dan inisiatif yang TELAH membuktikan ketampakan PTAR dalam pelaksanaan pembudayaan ilmu yang berterusan dan memberi kesan jangka panjang kepada komuniti. Saluran media sosial memainkan peranan penting dalam proses sebar luas maklumat, koleksi dan aktiviti PUiTM **(Bukti 1.5.2.1)**.

Memorandum Kolaborasi

Kepercayaan pihak luar kepada pencapaian PTAR diperkukuhkan dan dibuktikan dengan **Memorandum of Collaboration (MOC)** bagi menunjukkan komitmen dan kerjasama rasmi antara **UiTM dan Pustaka Negeri Sarawak**. Intipati kolaborasi adalah untuk bekerjasama dalam penganjuran aktiviti perpustakaan (seminar, konferensi dan lain-lain program perpustakaan), meningkatkan promosi bahan harta intelek universiti, guna sama kepakaran pustakawan akademik dengan pustakawan negeri dan membantu penyelidik Universiti mendapatkan bahan rujukan dari kerajaan negeri Sarawak **(Bukti 1.5.3.1)**

Kecemerlangan Bakat Staf

Bagi memastikan pengurusan bakat staf berada di tahap cemerlang, Pengurusan PTAR sentiasa membuat penilaian dan penyesuaian kepada 10 bidang utama Pelan Pembangunan Bakat PUiTM agar kekal relevan. Pelan ini memastikan penglibatan semua kumpulan staf PUiTM untuk mencapai balanced-approach dalam melahirkan Subject Matter Experts (SME). Pencapaian staf dibuktikan melalui kepakaran tenaga pengajar yang dirujuk. Perluasan dan **ketampakan kepakaran staf ke peringkat antarabangsa** disokong oleh kepimpinan PTAR melalui perkongsian seminar luar negara berkaitan **amalan terbaik SDG PUiTM dan inisiatif Citizen Science** dan **Sesi perkongsian sumber maklumat menerusi Program Workshop MBKM Internasional. (Bukti 1.5.4.1)**.

Inovasi

Pengurusan PTAR sentiasa menyokong penuh penglibatan staf dalam pertandingan inovasi melalui KIK. Bagi membudayakan inovasi, Pengurusan PTAR meluluskan penyertaan staf

hingga ke peringkat antarabangsa iaitu **Penang International Invention, Innovation and Design (PIID 2023)** dan telah berjaya meraih pencapaian **SILVER** melalui projek **Online Finding Archives (OFA)**. Projek ini adalah salah satu perkhidmatan digital di perpustakaan UiTM. Pengurusan PTAR TELAH BERJAYA membuktikan pembudayaan inisiatif strategik ini dengan pencapaian cemerlang dalam **petunjuk prestasi ke 18 iaitu Bilangan Penyertaan Kecemerlangan Inovasi dan Produktiviti Kerja melebihi dari sasaran dengan peratusan 150% (Bukti 1.5.5.1)**.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_K01_KB05_20241_PTAR_1.5.1.1_kepimpinan.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB05_20242_PTAR_1.5.2.1_kepimpinan.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB05_20243_PTAR_1.5.3.1_kepimpinan.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB05_20244_PTAR_1.5.4.1_kepimpinan.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB05_20245_PTAR_1.5.5.1_kepimpinan.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan strategik PTAR menggunakan **pendekatan yang sistematik dan komprehensif** untuk memastikan objektif strategik dapat dicapai dengan berkesan. Di peringkat perancangan, PTAR telah **menetapkan Petunjuk Prestasi Utama dan Projek Inisiatif** seiring dengan dengan objektif strategi negara, Kementerian dan universiti. Selain itu, **analisis SWOT** juga telah dilaksanakan untuk mengenalpasti kekuatan dalaman PTAR serta potensi dan cabaran luar yang mungkin dihadapi pada masa akan datang. Melalui analisis ini, PTAR dapat menyusun strategi yang sesuai, termasuk **menetapkan indikator prestasi utama (KPI)**, serta peruntukan sumber seperti bajet, tenaga kerja, dan teknologi yang diperlukan untuk melaksanakan strategi tersebut.

Seterusnya, di peringkat **pelaksanaan**, PTAR telah melaksanakan **29 projek inisiatif** bagi mencapai fokus pembudayaan ilmu di dalam penyampaian perkhidmatan. Semua staf daripada 39 buah Perpustakaan UiTM telah terlibat bersama-sama dan diberikan kefahaman dan set kemahiran serta kompetensi melalui pelbagai bentuk komunikasi seperti polisi, garis panduan serta latihan yang mencukupi agar pelaksanaan strategi dapat dilakukan dengan lancar. Koordinasi dan komunikasi antara pihak pengurusan sehingga ke peringkat pelaksana telah berjaya dilaksanakan secara berkesan. Selain itu, pengurusan perubahan juga memainkan peranan penting dalam memastikan semua pihak dapat menyesuaikan diri dengan strategi baru yang diterapkan.

Setelah pelaksanaan dilakukan, PTAR telah melaksanakan **pemantauan** bagi setiap kemajuan pelaksanaan strategi secara berkala. Data dikumpul dan dianalisis untuk menilai keberkesanan strategi yang dilaksanakan. Penilaian prestasi dilakukan dengan membandingkan hasil yang dicapai dengan KPI yang telah ditetapkan sebelumnya.

Melalui analisis ini, PTAR dapat mengenal pasti sebarang jurang prestasi yang wujud serta faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian hasil. Pemantauan yang berkesan akan memberikan gambaran jelas tentang sejauh mana strategi yang dilaksanakan telah berjaya atau memerlukan penambahbaikan.

Seterusnya, PTAR telah mengambil **tindakan penambahbaikan** berdasarkan hasil pemantauan dan penilaian. Jika terdapat sebarang kekurangan dalam pelaksanaan strategi, PTAR perlu membuat keputusan sama ada untuk meneruskan strategi yang sama, membuat penyesuaian, atau merancang semula pendekatan yang lebih sesuai. Selain itu, dokumentasi proses dan hasil yang dicapai juga penting untuk dijadikan rujukan pada masa akan datang serta untuk dikongsi dengan seluruh organisasi, agar pembelajaran daripada pengalaman dapat dimanfaatkan oleh semua pihak.

Kesimpulannya, PTAR telah menguruskan Perancangan Strategik dengan teliti, pelaksanaan yang cekap, pemantauan yang berterusan, serta tindakan penambahbaikan yang proaktif, bagi memastikan bahawa setiap strategi yang dilaksanakan mampu memberikan impak positif dan membawa kepada pencapaian matlamat yang telah ditetapkan.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

PTAR telah memperkasa penyampaian perkhidmatan kepada warga universiti dan komuniti. Perancangan Strategik (PS) PTAR telah dibuat **pemetaan berasaskan:**

- i. RMKe12
- ii. Pelan Tindakan Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia 2022-2025
- iii. Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam 2021-2025
- iv. Pelan Strategik Pendigitalan Kementerian Pengajian Tinggi 2021-2025
- v. Pelan Strategik UiTM 2025
- vi. Pelan Strategik Pendigitalan UiTM 2022-2025

Berdasarkan pemetaan yang telah dikenal pasti, PTAR menyediakan **analisa SWOT** bagi memperincikan faktor dalaman dan luaran yang menjadi kekuatan/kelemahan, cabaran/peluang untuk PTAR merangka Perancangan Strategik bagi memacu pemerkasaan penyampaian perkhidmatan.

(Bukti 2.2.1.1)

PTAR **mengkaji semula dan meminda** daripada 9KPI dan 38PI kepada **9KPI dan 19PI pada tahun 2023** untuk menggerakkan bidang tumpuan selari dengan matlamat jangka panjang untuk menjadikan UiTM sebagai universiti terkemuka dunia 2025. Penumpuan kepada **tiga teras strategik**, iaitu pendidikan berkualiti, kecemerlangan global dan prestasi berpandukan nilai.

(Bukti 2.2.1.2)

Selain itu, Roadmap Perpustakaan UiTM juga dirujuk mengikut lima teras utama yang menyumbang kepada hala tuju penyampaian perkhidmatan khususnya penekanan kepada inisiatif pendigitalan perkhidmatan perpustakaan.

(Bukti 2.2.1.3)

Berdasarkan hala tuju jangka panjang, PTAR telah berjaya mencapai sasaran petunjuk prestasi serta pelaksanaan **29 projek inisiatif** yang memperlihatkan komitmen dan peranan PTAR dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan, memperluas capaian maklumat, dan memperkenalkan teknologi inovatif yang relevan dengan keperluan global. Usaha ini bukan sahaja meningkatkan kebolehpasaran perpustakaan di persada dunia, tetapi juga menyumbang kepada peningkatan daya saing universiti di peringkat global, selaras dengan teras-teras yang telah digariskan di dalam Globally Marketable 2023. Selain itu, PTAR juga telah memperkukuh kepakaran dalaman dengan pembangunan **10 Subject Matter Experts** yang memastikan setiap inisiatif dilaksanakan dengan ketelitian dan kepakaran yang tinggi, sekaligus meningkatkan lagi kredibiliti dan kualiti penyampaian perkhidmatan perpustakaan di peringkat antarabangsa.

(Bukti 2.2.2.1): Pemetaan Projek Inisiatif Perpustakaan Globally Marketable 2023

Berikut adalah 29 Projek Inisiatif yang telah dilaksanakan pada tahun 2023:

1. Turning Globally Marketable Staff (Bukti 2.2.3.1 dan 2.2.3.2)

- a. Pembangunan bahan 15 Niche Collection Hub
- b. Kajian Profil Membaca Warga UiTM
- c. Speed Reading

d. Profiling@PTAR

2. Turning Globally Supporting Staff Bukti

(Bukti 2.2.3.3)

- a. UiTM Library Talent Pool
- b. Projek Inovasi (KIK/OE)
- c. Sustainable Development Goals
- d. Independent and Digitally Certified
- e. World Class Standard Practice

3. World Class Faculty Member

(Bukti 2.2.4.1, 2.2.4.2 dan 2.2.4.3)

- a. Kolaborasi Pengajaran dan Pembelajaran Bersama Akademik
- b. Program Literasi Maklumat
- c. MyYoung Researcher (MyRES)
- d. Wakaf Ilmu Penyelidikan (Phd Clinic)
- e. Webinar Top 10 Researcher
- f. UiTM Library Mobile App
- g. Paper Machine@UiTM
- h. Langganan Quilbot & Grammarly
- i. Naik Taraf Laman Web UiTM
- j. LibGuides
- k. Penarafan Web of Repositories (UiTM IR)
- l. Sambutan Hari Arkib UiTM
- m. Pengurusan Rekod PTJ Terbaik

4. Highly Involved Industry and Community

(Bukti 2.2.5.1)

- a. Program Library Community Engagement (LCE)
- b. Program Kolaborasi
- c. Bicara Industri

5. Engaging Alumni

(Bukti 2.2.5.2)

- a. Sumbangan Alumni: Tabung Kemudahan Perpustakaan

- b. Keahlian Luar Perpustakaan (Alumni)
- c. Program Bersama Alumni

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_P01_PB02_20241_PTAR_2.2.1.1_perancangan_strategik.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB02_20242_PTAR_2.2.2.1_perancangan_strategik.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB02_20243_PTAR_2.2.3.1_perancangan_strategik.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB02_20244_PTAR_2.2.4.1_perancangan_strategik.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB02_20245_PTAR_2.2.5.1_perancangan_strategik.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pelaksanaan perancangan strategik perpustakaan yang sejajar dengan aspirasi universiti dan negara memerlukan pendekatan yang integratif, berfokus kepada penyampaian perkhidmatan kaedah dan fokus perpustakaan yang berorientasi kepada matlamat jangka panjang berdasarkan pemetaan hala tuju dan fokus Perpustakaan UiTM.

1. Pembangunan Bakat Staf Perpustakaan

Perancangan strategik perpustakaan merangkumi inisiatif untuk meningkatkan kemahiran dan kepakaran staf perpustakaan melalui Pelan Pembangunan Bakat Perpustakaan UiTM dan program latihan yang berterusan. Ini memastikan staf perpustakaan dilengkapi dengan kemahiran terkini dan melahirkan Subject Matter Experts (SMEs) untuk memastikan relevansi dan ketepatan sumber yang disediakan, serta menyokong penyampaian perkhidmatan berkualiti tinggi.sejajar dengan keperluan akademik dan aspirasi negara.

(Bukti 2.3.1.1 dan 2.3.1.2)

2. Pengembangan Modal Insan Berilmu dan Literasi Maklumat

Perpustakaan menyokong aspirasi negara untuk membangunkan modal insan yang berilmu dan literasi maklumat yang tinggi dengan menyediakan akses kepada pelbagai sumber rujukan bercetak dan elektronik.

Perpustakaan memainkan peranan penting dalam meningkatkan literasi maklumat untuk meningkatkan celik maklumat dan kemampuan kritikal dalam penggunaan sumber maklumat di kalangan pelajar, staf, dan komuniti.

(Bukti 2.3.2.1 dan 2.3.2.2)

3. Penyampaian Perkhidmatan Perpustakaan Digital dan Penciptaan Pengurusan Pengetahuan

Perpustakaan telah melaksanakan inisiatif digitalisasi sumber dan menyediakan perkhidmatan perpustakaan digital bagi perluasan akses yang lebih mudah kepada sumber ilmu dari mana-mana lokasi.

Pembangunan Sistem Pengurusan Pengetahuan yang bercirikan personalised education yang efektif untuk mengurus dan menyebarkan ilmu pengetahuan dalam kalangan komuniti universiti dan luar, menyokong aspirasi negara dalam mencipta masyarakat berpengetahuan tinggi.

(Bukti 2.3.3.1)

4. Penglibatan Komuniti dan Industri

Perancangan strategik Perpustakaan merangkumi inisiatif untuk membina dan memperkukuh hubungan dengan industri dan komuniti luar. Ini termasuk kerjasama dalam penyelidikan, pembangunan sumber, pelaksanaan program pembelajaran sepanjang hayat, program khidmat masyarakat yang berfokus pada pembudayaan ilmu dan literasi maklumat di kalangan masyarakat, sejajar dengan matlamat negara untuk meningkatkan tahap pendidikan dan kesedaran ilmu dalam masyarakat.

5. Ketampakan Penerbitan Penyelidikan Universiti

Perancangan Strategik Perpustakaan memberikan penekanan kepada pelan tindakan di peringkat perpustakaan bagi mendukung petunjuk prestasi UiTM dalam ketampakan bahan penerbitan penyelidikan universiti iaitu PI 058: Institutional h-index, PI 102: Visibility of UiTM publication, PI 103 : Top cited research papers.

(Bukti 2.3.5.1)

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_P01_PB03_20241_PTAR_2.3.1.1_perancangan strategik.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB03_20242_PTAR_2.3.2.1_perancangan strategik.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB03_20243_PTAR_2.3.3.1_perancangan strategik.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB03_20244_PTAR_2.3.4.1_perancangan strategik.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB03_20245_PTAR_2.3.5.1_perancangan strategik.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pelan Pemantauan Perancangan Strategik PTAR merangkumi lima aspek bagi memastikan penyampaian perkhidmatan perpustakaan mencapai kecemerlangan dan kualiti pembudayaan ilmu kepada warga universiti dan komuniti.

1. Penetapan Petunjuk Prestasi (9KPI dan 19PI)

Menetapkan indikator dan sasaran bagi setiap petunjuk prestasi dengan jelas dan relevan untuk mengukur kemajuan terhadap objektif. **(Bukti 2.4.1.1.1)**

2. Ke kerap an Pemantauan dan Laporan Berkala:

Menyediakan perancangan jadual pemantauan dan laporan tetap secara bulanan dan suku tahunan, bergantung kepada jenis dan skala projek bagi mengemas kini semua status pelaksanaan dan mengenal pasti isu atau halangan yang mungkin timbul.

(Bukti 2.4.1.2.1 dan 2.4.1.2.2)

3. Penggunaan Alat Pemantauan:

Pemantauan dilaksanakan secara sistematik melalui Sistem Universiti dan sistem dalaman PTAR:

i. UePMO dan UiSMS (Bukti 2.4.1.3.1) : Pengurusan data PI Universiti di bawah seliaan PTAR

ii. Dashboard Executive Information System (EIS) (Bukti 2.4.1.3.2): Pengurusan data KPI dan PI Perpustakaan. Data dijana secara auto extracted dan live data yang dibuat integrasi daripada sumber sistem utama universiti dan projek dalaman PTAR.

iii. Dashboard Sistem Pemantauan Projek Inisiatif (Bukti 2.4.1.3) : Pengurusan status kemajuan Projek Inisiatif melalui pelaporan Pelan Tindakan dan strategi yang dilaksanakan.

4. Pelaksanaan Tindakan Pembetulan:

Mengenalpasti dan melaksanakan kaji semula dan tindakan pembetulan apabila terdapat penyimpangan dari pelan asal.

(Bukti 2.4.1.4.1)

Proses perancangan penambahbaikan PS PTAR telah melibatkan semua kumpulan sasar untuk memastikan kejayaan dan penerimaan terhadap perubahan yang dilaksanakan. Berikut adalah bagaimana PTAR telah melibatkan kumpulan sasar dalam proses ini:

i. Kajian Kepuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM

ii. Sesi Libat Urus (Engagement Sessions)

iii. Maklum Balas Berterusan

iv. Komunikasi yang Jelas dan Berterusan

v. Latihan dan Pembangunan Bakat

vi. Pengiktirafan dan Penghargaan

(Bukti 2.4.1.5.1)

Kesimpulannya, melibatkan semua kumpulan sasaran dalam proses perancangan penambahbaikan bukan sahaja meningkatkan kualiti keputusan yang dibuat tetapi juga membina kepercayaan dan sokongan dari semua pihak yang terlibat. Dengan pendekatan yang inklusif, organisasi dapat memastikan penambahbaikan yang dilakukan benar-benar memenuhi keperluan dan harapan kumpulan sasaran.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_P01_PB04_PC01_20241_PTAR_2.4.1.1.1_perancangan strategik.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB04_PC01_20242_PTAR_2.4.1.2.1_perancangan strategik.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB04_PC01_20243_PTAR_2.4.1.3.1_perancangan strategik.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB04_PC01_20244_PTAR_2.4.1.4.1_perancangan strategik.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB04_PC01_20245_PTAR_2.4.1.5.1_perancangan strategik.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PTAR telah mendaftar dan menganalisa risiko tahun 2023 melalui Sistem eRMS UiTM. Analisa ini telah dibentangkan di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan Bil.1/2024 bertarikh 14 Mac 2024 untuk laporan status tindakan dan cadangan kawalan tambahan serta penambahbaikan.

Didapati tiada risiko di peringkat institusi dan hanya melibatkan risiko operasi yang mampu dikawal dengan tindakan pencegahan dan inisiatif penambahbaikan. (**Bukti 2.4.2.1.1, 2.4.2.1.2 dan 2.4.2.1.3**)

Berdasarkan daftar risiko dan analisa menunjukkan PTAR telah mengambil tindakan selesai adalah 46 Risiko PTAR 2023 merangkumi lima teras utama yang telah dikenalpasti boleh menjejaskan pelaksanaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik:

1. Risiko Kewangan

Keupayaan kewangan yang terhad untuk melaksanakan projek inisiatif khususnya yang melibatkan perubahan teknologi yang cepat dan kos penyelenggaraan perkakasan serta kadar pertukaran mata wang yang digunakan bagi langganan bahan sumber rujukan elektronik universiti.

(**Bukti 2.4.2.2.1**)

2. Risiko Perundangan

Risiko-risiko dari implikasi perundangan seperti perjanjian antara organisasi, penurunan kuasa serta lain-lain yang berkaitan dengan pelaksanaan undang-undang. Antara isunya seperti berikut:

1. Pematuhan Tadbir Urus Perpustakaan dan Bahan Perundangan Berkuatkuasa
2. Pematuhan Peraturan dan Undang-Undang Hak Cipta (Copyright) dalam pengurusan koleksi, langganan pangkalan data dan akses teks penuh Harta Intelek Universiti.
3. Perjanjian persefahaman antara perpustakaan dengan organisasi dalam dan luar negara.

(**Bukti 2.4.2.2.2**)

3. Risiko Reputasi:

Risiko-risiko yang sekiranya berlaku aduan dan ketidakpuasan hati pelanggan yang akan memberi implikasi kepada imej universiti dan perpustakaan.

(**Bukti 2.4.2.3.1, 2.4.2.3.2 dan 2.4.2.3.3**)

4. Risiko Operasi

Risiko-risiko yang melibatkan semua proses kerja bagi mencapai objektif organisasi seperti keselamatan rekod, keselamatan pekerja, pengurusan dan pembangunan sumber manusia, fasiliti dan lain-lain.

Pengurusan risiko dalam perancangan strategik PTAR melibatkan beberapa langkah penting bertujuan untuk mengenal pasti, menilai, dan menguruskan risiko yang mengganggu pencapaian objektif strategik perpustakaan.

(**Bukti 2.4.2.4.1, 2.4.2.4.2 dan 2.4.2.4.3**)

1. Pengenalpastian Risiko

2. Penilaian Risiko

3. Mitigasi dan Kawalan Risiko

4. Tindakan Pembetulan

5. Penilaian Semula dan Pelaporan

(Bukti 2.4.2.5.1)

Kesimpulannya Pengurusan risiko adalah sebahagian daripada perancangan strategik PTAR dan diselaraskan dengan objektif utama perpustakaan untuk memastikan bahawa risiko yang dikenalpasti tidak menghalang pencapaian matlamat strategik.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_P01_PB04_PC02_20241_PTAR_2.4.2.1.1_perancangan strategik.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB04_PC02_20242_PTAR_2.4.2.2.1_perancangan strategik.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB04_PC02_20243_PTAR_2.4.2.3.1_perancangan strategik.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB04_PC02_20244_PTAR_2.4.2.4.1_perancangan strategik.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB04_PC02_20245_PTAR_2.4.2.5.1_perancangan strategik.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil penganalisan perancangan strategik adalah penting dalam mengenal pasti peluang penambahbaikan dan memastikan objektif dapat dicapai dengan lebih berkesan. Berikut adalah langkah-langkah PTAR melaksanakan tindakan penambahbaikan berdasarkan hasil penganalisan perancangan strategik:

1. Pengumpulan dan Analisis Data

Pengukuran data prestasi menggunakan KPI/PI yang telah ditetapkan dalam perancangan strategik. Analisis data ini untuk menilai sejauh mana objektif telah dicapai.

(Bukti 2.4.3.1.1 dan 2.4.3.1.2)

2. Penghasilan Laporan Penganalisan

Laporan prestasi disediakan merangkumi prestasi semasa, cabaran yang dihadapi, dan penemuan utama daripada penganalisan. Maklum balas dari pihak berkepentingan, termasuk peneraju, staf, pelanggan, dan pembekal, dalam laporan tersebut. Ini membantu mendapatkan perspektif yang lebih holistik.

(Bukti 2.4.3.2.1 dan 2.4.3.2.2)

3. Strategi Pecutan dan Penambahbaikan

Berdasarkan analisis, isu atau kelemahan utama telah dikenalpasti yang menghalang pencapaian objektif strategik. Semua peneraju dan pengurus KPI, PI dan Projek Inisiatif perlu menyediakan cadangan strategi baharu untuk penambahbaikan, termasuk proses, teknologi, atau strategi yang boleh diubah suai atau ditambah baik.

(Bukti 2.4.3.3.1, 2.4.3.3.2 dan 2.4.3.3.3)

4. Penetapan Keutamaan Tindakan Penambahbaikan

Semua cadangan tindakan penambahbaikan akan disusun berdasarkan impaknya terhadap pencapaian objektif strategik. Fokus kepada tindakan yang memberi kesan paling besar terlebih dahulu.

(Bukti 2.4.3.4.1 dan 2.4.3.4.2)

5. Pelaksanaan Pelan Tindakan Penambahbaikan

Pelan tindakan yang jelas dengan langkah-langkah spesifik telah diambil untuk menangani isu-isu yang dikenal pasti. Pegawai yang bertanggungjawab diberikan peranan dan tanggungjawab untuk melaksanakan pelan tindakan.

(Bukti 2.4.3.4.1 dan 2.4.3.4.2)

6. Penilaian dan Pengukuran Keberkesanan

Pemantauan pelaksanaan tindakan penambahbaikan secara berterusan dilaksanakan untuk memastikan ia berjalan mengikut pelan dan membuat penyesuaian.

(Bukti 2.4.3.5.1)

7. Penyimpanan dan Penyebaran Pengetahuan

Dokumentasi Perancangan Strategik telah didokumentasikan untuk rujukan pengurusan dan staf perpustakaan di dalam Repositori Kualiti Universiti.

(Bukti 2.4.3.5.2)

Kesimpulannya, dengan pelaksanaan langkah-langkah ini, PTAR dapat memastikan bahawa hasil penganalisaan perancangan strategik digunakan secara efektif untuk tindakan penambahbaikan yang membawa kepada pencapaian objektif strategik yang lebih baik. Ini juga membantu membina kecekapan dan ketahanan organisasi dalam menghadapi cabaran masa depan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_P01_PB04_PC03_20241_PTAR_2.4.3.1.1_perancangan strategik.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB04_PC03_20242_PTAR_2.4.3.2.1_perancangan strategik.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB04_PC03_20243_PTAR_2.4.3.3.1_perancangan strategik.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB04_PC03_20244_PTAR_2.4.3.4.1_perancangan strategik.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB04_PC03_20245_PTAR_2.4.3.5.1_perancangan strategik.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Tahap pembudayaan yang terhasil daripada pelaksanaan atau penambahbaikan perancangan strategik untuk penyampaian perkhidmatan boleh dilihat dalam beberapa aspek utama budaya PTAR. Berikut adalah tahap pembudayaan yang telah berjaya terhasil:

1. Budaya Kecekapan dan Produktiviti

PTAR mengembangkan budaya yang fokus pada prestasi, di mana setiap individu dan pasukan berusaha mencapai objektif yang telah ditetapkan. Penambahbaikan perancangan strategik mendorong penggunaan KPI yang jelas, yang memotivasi staf untuk mencapai hasil yang optimum. Selain itu, Penggunaan analisis data untuk membuat keputusan meningkatkan budaya berasaskan bukti, di mana strategi dan tindakan disesuaikan berdasarkan hasil yang diperolehi.

(Bukti 2.5.1.1 dan 2.5.1.2)

2. Budaya Fokus kepada Pelanggan

Penambahbaikan strategik yang berkesan sering kali menekankan kepentingan memahami keperluan dan harapan pelanggan. Ini membawa kepada budaya yang lebih fokus kepada pelanggan, di mana semua tindakan diukur berdasarkan impaknya terhadap kepuasan pelanggan.

Maklum Balas Pelanggan dan tindakan segera oleh PTAR adalah bertujuan untuk menambah baik perkhidmatan semakin mantap. Ini meningkatkan hubungan antara organisasi dan pelanggannya.

(Bukti 2.5.2.1)

3. Budaya Kerjasama dan Penglibatan

Pelaksanaan strategik yang melibatkan penglibatan seluruh organisasi memperkukuh budaya kerja berpasukan. Kerjasama antara jabatan menjadi lebih mantap, dengan komunikasi yang lebih terbuka dan kolaborasi yang lebih kuat. Penglibatan Semua Peringkat dalam perancangan dan pelaksanaan strategi semakin diperkukuh. Ini membantu meningkatkan rasa memiliki dan tanggungjawab di kalangan pekerja.

(Bukti 2.5.3.1 dan 2.5.3.2)

4. Budaya Inovasi dan Kreativiti

Penambahbaikan strategi sering menggalakkan pendekatan baru dan inovatif untuk menyelesaikan masalah. Budaya yang menyokong percubaan dan kreativiti dalam mencari penyelesaian mula berkembang. Pembudayaan penggunaan teknologi baru dan alat digital menjadi lebih kuat, di mana pekerja didorong untuk menggunakan teknologi bagi meningkatkan kecekapan dan kualiti perkhidmatan.

(Bukti 2.5.4.1 dan 2.5.4.2)

5. Budaya Pembelajaran dan Pembangunan

Penekanan pada pelaksanaan strategi dan penambahbaikan membawa kepada budaya yang mendorong pembelajaran berterusan. PTAR memberikan lebih banyak peluang untuk latihan dan pembangunan kemahiran pekerja. Budaya perkongsian pengetahuan semakin berkembang, di mana amalan terbaik dan pelajaran yang dipelajari dikongsi merentasi seluruh organisasi.

(Bukti 2.5.5.1)

kesimpulannya, tahap pembudayaan yang termasuk dan pelaksanaan atau penambahbaikan perancangan strategik adalah pencerminan sejauh mana PTAR berjaya mengintegrasikan objektif strategik ke dalam setiap aspek operasinya. Dengan budaya kecekapan, penambahbaikan berterusan, fokus kepada pelanggan, kerjasama, inovasi, akauntabiliti, dan pembelajaran, organisasi dapat meningkatkan penyampaian perkhidmatannya secara signifikan, memberikan nilai tambah kepada pelanggan, dan mengekalkan keunggulan dalam pasaran.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_P01_PB05_20241_PTAR_2.5.1.1_perancangan_strategik.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB05_20242_PTAR_2.5.2.1_perancangan_strategik.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB05_20243_PTAR_2.5.3.1_perancangan_strategik.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB05_20244_PTAR_2.5.4.1_perancangan_strategik.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB05_20245_PTAR_2.5.5.1_perancangan_strategik.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan yang tepat memastikan penyampaian perkhidmatan yang berorientasikan pelanggan. Berikut merupakan asas yang menjadi panduan dalam penyampaian perkhidmatan Perpustakaan UiTM :

- Matlamat Perancangan Strategik UiTM 2020-2025 untuk menjadi Universiti Terkemuka Dunia
- Amanat Tahun Baharu Naib Canselor UiTM yang bertemakan 'Kebolehpasaran Global'
- Amanat Tahun Baharu Ketua Pustakawan bertemakan 'Keunggulan Bakat Pemangkin Perkhidmatan Global'
- Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM
- Projek Inisiatif Perkhidmatan Perpustakaan UiTM 2023
- Roadmap 2020 – 2025 Perpustakaan UiTM

Do : Projek inisiatif baharu dilaksanakan bagi tahun 2023

- Teaching Library - PTAR menjadi medan untuk pelajar mendapatkan pengalaman sebenar sebagai seorang pustakawan. Pelajar didedahkan dengan pengalaman sebenar bekerja.
- Pembangunan bahan niche collection - PTAR cakna akan keperluan pengguna untuk mendapatkan bahan bacaan/penulisan/penerbitan tempatan. Terdapat 15 niche collection dibangunkan.
- Speed Reading - PTAR menyediakan kelas bacaan pantas bagi membantu pelanggan meningkatkan kemahiran membaca.
- Sustainable Development Goals (SDG) - PTAR menyokong SDG dan melaksanakan aktiviti untuk Quality Education untuk semua golongan pelanggan termasuklah golongan OKU.
- Kolaborasi pengajaran dan pembelajaran - PTAR berkolaborasi bersama fakulti untuk kolaborasi pengajaran dimana pustakawan dijemput untuk memberikan taklimat literasi maklumat di fakulti.
- Program Literasi Maklumat - bertujuan untuk meningkatkan tahap literasi dan kemahiran menyediakan penulisan kepada pelanggan perpustakaan.
- PhD Clinic - PTAR menyediakan bimbingan berterusan kepada pelajar PhD bagi memastikan mereka dapat Graduate on Time.
- Keahlian Luar Perpustakaan (Alumni) - Perluasan perkhidmatan perpustakaan kepada alumni UiTM.
- Program Bersama Alumni - Program yang melibatkan alumni dalam perkongsian kepakaran/perkongsian ilmu dan pengalaman.

Check : Pemantauan

Pemantauan perhubungan pelanggan dibuat berterusan secara harian/bulanan/sukuan/pertengahan tahun/tahunan melalui :

- Pencapaian Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM (sukuan)
- Kajian Kepuasan Pelanggan (tahunan)
- Indeks Kepuasan Graduan (dwi tahunan)
- Aduan dan Maklumbalas Pelanggan (harian)
- Audit Dalam PTAR - bagi meningkatkan mutu perkhidmatan perpustakaan (dwi tahunan)
- Audit Llyods - bagi meningkatkan mutu perkhidmatan perpustakaan (dwi tahunan)
- Data Customer Relationship Management yang diintegrasikan ke Executive Information System (EIS), laporan penjana sistem WILS, modul pengurusan denda perpustakaan, LibVisitor, Sistem Maklumat Konvokesyen Pelajar, Special Collection Integrated System (SCIS), Reference Desk Management System (RDMS), Sistem Pengurusan Penerbitan PTAR dan Sistem Kehadiran Program ke Perpustakaan dipantau secara harian dan mingguan.

Action : Penambahbaikan

Bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan perpustakaan, PTAR telah mewujudkan 10 talent pool sebagai platform untuk meningkatkan kompetensi staf bagi berhadapan dengan pelanggan dan menjadi pakar rujuk dalam bidang yang berkaitan.

Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan dan Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif PTAR adalah platform penambahbaikan perkhidmatan perpustakaan. Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan pula merupakan platform untuk peningkatan mutu perkhidmatan perpustakaan secara menyeluruh bagi 39 buah Perpustakaan UiTM.

Beberapa skrin pemantauan perkhidmatan seperti dashboard denda perpustakaan dibangunkan bagi meningkatkan kecekapan dalam pengurusan data pelanggan.

PTAR memperkasakan perkhidmatannya berfokus kepada ***personalized education***. Semua pembangunan dan pengemaskinian perkhidmatan bermatlamat untuk memenuhi keperluan setiap pengguna secara berfokus kepada semua golongan pengguna termasuk alumni UiTM. PTAR sebuah organisasi yg dinamik.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kumpulan sasaran bagi Penyampaian Perkhidmatan PTAR adalah terdiri daripada dua kategori (2) iaitu **Pelanggan Dalam dan Luar UiTM**. Secara terperinci, Pelanggan dalaman merupakan Pelajar, Staf Akademik dan Staf Pentadbiran yang mendapatkan perkhidmatan daripada PTAR. Manakala pelanggan luaran adalah alumni, pihak industri, agensi Kerajaan dan swasta, institusi Pendidikan, komuniti setempat dan Masyarakat. Kedua-dua kumpulan sasaran ini menjadi tunjang kekuatan penyampaian perkhidmatan PTAR seiring dengan objektif perpustakaan yang mampu memenuhi matlamat perancangan strategik PTAR 2021-2025 (**Bukti 3.2.1.1**).

PTAR menawarkan perkhidmatan berdasarkan keperluan kumpulan sasaran. Keperluan kumpulan sasaran yang berbeza diberikan keutamaan oleh PTAR bagi memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan perpustakaan berada di tahap yang terbaik. Tahun 2023, PTAR telah merancang secara teliti akan agenda tumpuan pelanggan di dalam merealisasikan penyampaian perkhidmatan berdasarkan tema **UiTM Library Globally Marketable** atau **Kebolehpasaran Global Perpustakaan UiTM 2023** yang berpandukan kepada lima (5) agenda utama yang menjadi hala tuju PTAR (**Bukti 3.2.2.1**)

Kaedah Outcome Based Approach (OBA) dikenal pasti bagi melihat hasil sesuatu produk yang dirancang, dirangka, dibangun dan diaplikasi serta dianalisa melalui pemantauan dan dinilai melalui kepuasan hati pelanggan. Penambahbaikan bagi sesuatu perkhidmatan itu menjadi agenda utama Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan Perpustakaan (MKSP) dengan kekerapan mesyuarat dua (2) kali setahun.

PTAR memberi fokus kepada penghasilan bakat di kalangan staf untuk menghasilkan **subject matter expert (SME)** di kalangan kumpulan sasaran dalaman. Ia merupakan agenda bagi fokus kedua iaitu Memperkasa Kecemerlangan Bakat Staf Perpustakaan. Staf bebas memilih bidang-bidang yang disukai berdasarkan bakat dan potensi diri masing-masing.

Fokus ketiga (3) adalah **World Class Faculty Member**. Dengan penetapan dan hala tuju PTAR untuk melestarikan pembudayaan ilmu pada kumpulan sasaran, PTAR memberi fokus penuh kepada pelanggan dalaman dengan memperkenalkan produk pembelajaran secara personal. Penghasilan produk pembangunan sistem MyKnowledge Management (MyKM) versi 3.0 memberi impak kepada kumpulan sasaran ini apabila ciri-ciri eksklusif dititikberatkan untuk menyesuaikan pengalaman pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan berdasarkan kepada keperluan, minat dan keupayaan individu. Setiap perkhidmatan PTAR disebarluaskan kepada kumpulan sasaran pantas melalui kaedah digital seiring dengan Pelan Pendigitalan UiTM 2025 (**Bukti 3.2.3.1**).

Penggunaan **aplikasi mobile apps** diperkenalkan dan aktiviti galakan dipergiatkan melalui saluran orientasi pelajar, sesi Meet & Greet bersama warga akademik fakulti, perjumpaan bersama staf pentadbiran dan program Mobile Library (**Bukti 3.2.4.1**). Bagi memastikan hal kebajikan kumpulan sasaran tidak ketinggalan, PTAR berjaya melaksanakan Program Food Bank dengan kerjasama ZAWAF UiTM. Penyediaan makanan secara percuma ini menyasarkan golongan kumpulan sasaran terutamanya pelanggan dalaman yang tidak berkemampuan.

PTAR komited dalam memastikan penyampaian perkhidmatan juga dapat memenuhi keperluan pelanggan luar PTAR. Bertepatan dengan agenda keempat (4), **Meningkatkan Penglibatan Aktif Perpustakaan Bersama Industri dan Komuniti**. PTAR melaksanakan jalinan usahasama menyediakan perkhidmatan repositori maklumat melalui Memorandum of Understanding (MOU) bersama Universitas AirLangga, Indonesia, Kolaborasi bersama Jabatan Statistik Negara (DOSM) bagi Majlis Pelancaran Kiosk Perkhidmatan StatsDigital, Kolaborasi bersama Perpustakaan Jabatan Peguam Negara dan Kolaborasi Bersama PERKESO untuk Karnival Kerjaya Graduan yang melibatkan 10 agensi kerajaan dan swasta (**Bukti 3.2.5.1**).

Sebagai menghargai jasa dan kepakaran alumni UiTM, **Engaging alumni** merupakan fokus PTAR kelima (5). Tiga (3) perkara keterlibatan alumni adalah di dalam pelaksanaan tabung

sumbangan kemudahan perpustakaan, pendaftaran ahli luar perpustakaan dan pelaksanaan program perpustakaan.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_T01_TB02_20241_PTAR_3.2.1.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB02_20242_PTAR_3.2.2.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB02_20243_PTAR_3.2.3.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)
4. [B0016_T01_TB02_20244_PTAR_3.2.4.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)
5. [B0016_T01_TB02_20245_PTAR_3.2.5.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Data pelanggan merupakan data yang amat penting bagi perpustakaan yang dianalisa dan dapat memberikan maklumbalas terhadap perkhidmatan perpustakaan seperti kepuasan pelanggan, keperluan sumber rujukan, sambutan terhadap program atau aktiviti yang dianjurkan oleh perpustakaan dan banyak lagi.

Data pelanggan perpustakaan diperolehi melalui integrasi data dari sistem data pelajar UiTM iaitu Student Information Management System (SIMS) dan sistem data staf UiTM iaitu STAR **(Bukti 3.3.1.1)**.

Data ini kemudiannya dikumpul dan disimpan dalam Library Management System iaitu **WILS (Web-based Integrated Library Management System)**

Data pelanggan ini dikenalpasti bagi mendapatkan data berikut :

- Profil pelanggan – iaitu nama, jawatan dan penempatan bagi staf. Manakala maklumat pelajar adalah nama, nombor pelajar, alamat, peringkat pengajian, program pengajian, maklumat semester pelajar
- Data pelanggan yang dianalisa seperti analisa pinjaman bahan bahan perpustakaan dan data kehadiran ke perpustakaan.
- Data pertanyaan pelanggan melalui *LibChat (Library Chat)* dianalisa untuk menyediakan panduan lengkap maklumat yang diperlukan oleh pengguna melalui platform *UiTM LibGuides* di pautan <https://ptar.uitm.edu.my/libguides/subjects/index.php>

Platform seperti *Google Analytic* digunakan oleh perpustakaan untuk mendapatkan dan menganalisa penggunaan sumber elektronik seperti *eBook* dan pangkalan data atas talian.

PTAR sangat memberikan tumpuan terhadap keperluan dan maklumbalas kumpulan sasaran dalam penyediaan perkhidmatan perpustakaan. Berikut merupakan penglibatan kumpulan sasaran dalam perkhidmatan, pembangunan dan penyediaan bahan rujukan perpustakaan.

Inisiatif Meet & Greet: Staf perpustakaan mengadakan perjumpaan bersama Ketua Program Pengajian bagi setiap fakulti untuk mendapatkan cadangan/maklumbalas berkaitan keperluan bahan rujukan dan perkhidmatan oleh fakulti **(Bukti 3.3.2.1)**.

Selain itu, PTAR juga menerima jemputan dari pihak fakulti untuk perbincangan dan pembangunan bahan rujukan dan perkhidmatan perpustakaan. PTAR juga menganggotai **Jawatankuasa Induk Kurikulum Universiti (JKIKU)** yang menjadi platform untuk keperluan pihak fakulti terhadap perkhidmatan perpustakaan.

Jabatan Arkib Universiti PTAR mempunyai **sesi libat urus bersama Pusat tanggungjawab di UiTM** bagi melihat pengurusan rekod di PTJ. Selain itu, inisiatif Audit Pengurusan Rekod bersama Pusat tanggungjawab di UiTM juga telah dimulakan pada tahun 2022.

Maklumbalas Pelanggan: Maklumbalas pelanggan berkaitan kemudahan, perkhidmatan dan sumber rujukan yang terdapat di perpustakaan diperolehi melalui Kajian Kepuasan Graduan dan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan perpustakaan. Kajian AMP ini meliputi semua kategori Kumpulan sasaran **(Bukti 3.3.3.1)**.

Kunjungan Naib Canselor ke PTAR: PTAR mendapat maklum balas langsung dari Naib Canselor melalui kunjungan Naib canselor ke perpustakaan dan kunjungan hormat pengurusan perpustakaan keatas Naib Canselor pada tahun 2023 **(Bukti 3.3.4.1)**.

Kunjungan hormat ke ats Pengerusi Lembaga Pengarah UiTM - pada 16 Ogos 2023 bagi membincangkan berkaitan cadangan pembangunan koleksi perpustakaan.

Komuniti: Komuniti didekati melalui program Ekspo Selangkah ke UiTM dan penyediaan fasiliti membaca serta membanqukan Reading Corner di SK Kampung Pacu, Jerantut Pahang.

PTAR juga terlibat secara aktif dengan program bersama Sekolah (**Bukti 3.3.5.1**).

PTAR menjalinkan kerjasama dan kolaborasi bersama agensi/persatuan dalam dan luar UiTM seperti PEWANI, Jabatan Perangkaan Negara, Majlis Bersama Kebangsaan Bagi Pekerja-Pekerja Am Dalam Kumpulan Pelaksana, Persatuan Pustakawan Malaysia, Majlis Ketua Pustakawan Universiti Awam dan pelbagai lagi. Kolaborasi bersama pihak luar ini penting untuk ketampakan perpustakaan dan meningkatkan peranan perpustakaan kepada komuniti.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_T01_TB03_20241_PTAR_3.3.1.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB03_20242_PTAR_3.3.2.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB03_20243_PTAR_3.3.3.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
4. [B0016_T01_TB03_20244_PTAR_3.3.4.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
5. [B0016_T01_TB03_20245_PTAR_3.3.5.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pelaksanaan bidang tumpuan iaitu Tumpuan Kepada Pelanggan memberikan pelbagai kebaikan kepada PTAR dan UiTM seperti berikut:

Penarafan Universiti: PTAR menyumbang kepada penarafan universiti bagi ***Transparent Ranking Web Of Repositories by Google Scholar*** di kedudukan ke-56 dunia dan pertama di Malaysia (**Bukti 3.4.1.1.1**).

PTAR memberikan markah penuh kepada UiTM bagi penilaian MYRA bagi keperluan penyediaan koleksi bahan rujukan di perpustakaan bagi seksyen H2. PTAR juga telah menyediakan keperluan swa-akreditasi UiTM untuk kriteria 3.3 - *physical and technological resources* dan kriteria 3.2.3.4 - *innovation by non- academic staff*.

PTAR turut menyumbang dalam pencapaian *Times Higher Education Impact Ranking* bagi tahun 2023 pada kedudukan ke 100-200 dibawah SDG iaitu perkhidmatan arkib dan muzium.

Kepuasan Pelanggan merupakan keutamaan perpustakaan. Analisa kepuasan pelanggan pada tahun 2023 mencapai sebanyak 95% kepuasan. Ini merupakan maklumbalas positif untuk mendapatkan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan terhadap perpustakaan.

Pematuhan terhadap piawaian antarabangsa seperti *Resource Description and Access (RDA)* meletakkan perkhidmatan PTAR setaraf di peringkat antarabangsa.

Personalized education terhasil dari penumpuan terhadap pengguna perpustakaan digital. Melaluinya pengguna dapat mengakses bahan rujukan yang berkaitan program pengajian mereka dengan lebih mudah dan spesifik mengikut keperluan individu.

Ganjaran tumpuan terhadap pelanggan PTAR menghasilkan pembudayaan ilmu dalam kalangan warga UiTM. Hal demikian jelas kelihatan dari penglibatan terhadap Program *Read@UiTM* dan fokus perpustakaan dalam pembangunan bahan rujukan yang diperlukan oleh warga universiti (**Bukti 3.4.1.2.1**).

Ganjaran *Pembudayaan ilmu* bukan sahaja dalam kalangan warga universiti malah juga turut diperluaskan ke peringkat komuniti melalui Program Khidmat Komuniti - menyediakan prasarana sudut membaca di Sekolah Kebangsaan Kampung Pagi Jerantut Pahang. Tumpuan terhadap perkhidmatan juga mendorong inisiatif perkongsian sumber rujukan bersama perpustakaan-perpustakaan universiti awam dan swasta (**Bukti 3.4.1.3.1**).

Keanggotaan Kumpulan Fokus Khas Perkongsian Maklumat di peringkat Universiti Awam telah menyerlahkan perkhidmatan perpustakaan.

Tumpuan terhadap perkhidmatan perpustakaan melahirkan pakar bidang di perpustakaan seperti tenaga pengajar modul literasi maklumat, bacaan pantas, pustakawan penyelidikan dan pelbagai lagi (**Bukti 3.4.1.4.1**).

PTAR juga sentiasa berusaha untuk menyediakan fasiliti yang kondusif untuk keperluan pengguna. Ruangan di perpustakaan disesuaikan dengan keperluan pengguna seperti ruang bacaan senyap, ruang perbincangan, ruang untuk pembentangan, bilik *eGames*, *Library Community Engagement (LCE)* untuk aktiviti bersama pelajar dan bilik bacaan 24 jam (**Bukti 3.4.1.5.1**).

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_T01_TB04_TC01_20241_PTAR_3.4.1.1.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB04_TC01_20242_PTAR_3.4.1.2.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)

- 3. [B0016_T01_TB04_TC01_20244_PTAR_3.4.1.4.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
- 4. [B0016_T01_TB04_TC01_20244_PTAR_3.4.1.4.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
- 5. [B0016_T01_TB04_TC01_20245_PTAR_3.4.1.5.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko yang dikenal pasti akan didaftarkan dalam **ERMS (Electronic Risk Management System)** dan dibentangkan dalam **Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko** yang dipengerusikan oleh Ketua Pustakawan. Risiko ini juga akan dilaporkan dalam Majlis Risiko Universiti. Penilaian risiko dan tindakan pencegahan dan kawalan risiko boleh dilaksanakan dan dikemaskini dalam ERMS secara *live*. Tindakan penambahbaikan dan tindakan pencegahan akan dilaporkan dalam mesyuarat risiko PTAR (**Bukti 3.4.2.1.1**).

Terdapat **4 risiko utama** yang boleh menjejaskan pelaksanaan maklumbalas pelanggan:

1. Risiko kematian dalam premis perpustakaan

Risiko kematian boleh berlaku jika berlakunya sebarang bencana kepada pengguna semasa berada dalam premis perpustakaan. PTAR telah melaksanakan tindakan pencegahan seperti penyediaan alat pemadam api, *fire alarm system*, *smoke detector*, penyelenggaraan lif dan bangunan berjadual, dan pembaikan pendawaian elektrik. PTAR juga telah melaksanakan latihan kebakaran dan pemadam api dan juga telah terlibat aktif dalam **Penubuhan Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (SOSCHO)** (**Bukti 3.4.2.2.1**).

2. Risiko kemusnahan rekod penting universiti

PTAR merupakan PTJ yang bertanggungjawab menjaga rekod penting UiTM. Sehubungan itu, risiko kemusnahan rekod penting akibat bencana merupakan risiko yang paling digeruni. Risiko ini berlaku kerana bencana seperti kebakaran, *hackers server*, kecurian dan pelbagai. Sehubungan itu, **Pelan Tindakan Bencana Rekod UiTM** telah dihasilkan dengan input dari semua pusat tanggungjawab di Shah Alam dan Kampus Cawangan. Pegawai yang bertanggungjawab juga diberikan latihan pemuliharaan rekod selepas bencana sebagai persediaan menghadapi risiko tersebut (**Bukti 3.4.2.3.1**).

3. Risiko kegagalan menganjurkan program bersama pengguna

Risiko kekangan peruntukan dan kekurangan sambutan boleh diatasi dengan penganjuran program bersama fakulti/kolej pengajian dan lain-lain agensi. Sehubungan itu, kos penganjuran boleh dikongsi bersama begitu juga dengan Kumpulan sasaran. Program dapat dijayakan bersama bagi mencapai objektif yang disasarkan (**Bukti 3.4.2.4.1**).

4. Risiko Perkhidmatan yang ketinggalan (*Outdated*)

Risiko ini dapat memberikan impak kepada fungsi sesebuah perpustakaan. Sehubungan itu, terdapat **Jawatankuasa Perkhidmatan Perpustakaan** yang berperanan dalam mengemaskini perkhidmatan perpustakaan supaya mencapai kepada keperluan pengguna pada masa kini. Contohnya, pengemaskinian modul literasi maklumat dibuat atas perubahan keperluan oleh pengguna dan mengambilkira pendigitalan yang berlaku di PTAR. Modul Pendidikan pengguna boleh dilaksanakan secara atas talian dan menggunakan MOOCs yang lebih menarik. Begitu juga dengan semua perkhidmatan perpustakaan ianya sentiasa dinilai supaya kekal relevan dan kalis masa (**Bukti 3.4.2.5.1**).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_T01_TB04_TC02_20241_PTAR_3.4.2.1.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB04_TC02_20242_PTAR_3.4.2.2.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB04_TC02_20243_PTAR_3.4.2.3.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
4. [B0016_T01_TB04_TC02_20244_PTAR_3.4.2.4.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Maklumbalas dan aduan pelanggan diterima melalui **Sistem Aduan Korporat PTAR** di pautan <https://mykm.uitm.edu.my/e-aduan/>, secara bertulis melalui email, dan secara lisan dari pengguna. Pelbagai inisiatif telah dilaksanakan hasil dari aduan maklumbalas pelanggan seperti berikut:

PTAR mendengar aduan pengguna berkaitan kesukaran untuk keluar dan masuk ke perpustakaan kerana perlu mengisi borang kemasukan secara atas talian yang mengambil masa yang lama. Sehubungan itu, **Sistem LibVisitor** dibangunkan untuk memperolehi statistik kehadiran ke perpustakaan. Melalui sistem ini, pelanggan hanya perlu memasukkan nombor staf/pelajar untuk masuk ke premis perpustakaan. Inisiatif ini meningkatkan kepuasan pelanggan perpustakaan (**Bukti 3.4.3.1.1**).

UiTM LibGuides: Memberikan panduan yang lengkap berkaitan kemudahan, koleksi, perkhidmatan perpustakaan secara menyeluruh. **LibGuides** ini merupakan hasil aduan dan maklumbalas pelanggan berkaitan pertanyaan yang dikemukakan oleh pengguna melalui perkhidmatan **LibChat** (**Bukti 3.4.3.2.1**).

Pendigitalan Perkhidmatan Hasil AMP, PTAR telah memudahkan akses ke portal **MyKnowledge Management** (rujukan setempat) dengan akses melalui email bagi memudahkan pengaksesan bahan rujukan atas talian. Selain itu terdapat juga pembangunan sistem dalaman untuk kemudahan pelajar seperti **LibVisitor** untuk memudahkan urusan keluar masuk pelajar ke premis perpustakaan (**Bukti 3.4.3.3.1**).

Sesi Townhall Warga Pengurusan UiTM bersama Persatuan Mahasiswa UiTM telah diadakan di Dewan Seroja, UiTM Shah Alam bermula jam 8.30 malam. PTAR dan dihadiri oleh Ts. Hj. Azizi bin Hj. Jantan (Ketua Timbalan Pustakawan/Menjalankan Tugas Ketua Pustakawan). Dalam sesi ini para pelajar dapat memberikan cadangan dan keperluan mereka terhadap perpustakaan (**Bukti 3.4.3.4.1**).

PTAR prihatin terhadap tanggungjawab yang digalas oleh pensyarah dan pelajar pasca siswazah iaitu untuk membuat penulisan dan menerbitkan dalam jurnal berindeks. Juga melalui Cadangan Naib Canselor pada ketika itu, PTAR telah membangunkan inisiatif **Paper Machine** sebagai kerangka penulisan yang dapat membantu para penyelidik dan pensyarah untuk menulis artikel. Tidak hanya dengan itu, PTAR juga telah melanggan **Quilbot dan Grammarly** bagi melengkapkan pakej penulisan kepada pelanggannya sebagai salah satu perkhidmatan khas buat penyelidik dan pensyarah (**Bukti 3.4.3.5.1**).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_T01_TB04_TC03_20241_PTAR_3.4.3.1.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB04_TC03_20242_PTAR_3.4.3.2.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB04_TC03_20243_PTAR_3.4.3.3.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)
4. [B0016_T01_TB04_TC03_20244_PTAR_3.4.3.4.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)
5. [B0016_T01_TB04_TC03_20245_PTAR_3.4.3.5.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pembudayaan Ilmu

Pembudayaan yang terhasil dari penambahbaikan bagi bidang tumpuan terhadap pelanggan adalah pembudayaan ilmu dalam kalangan warga UiTM. Pembudayaan ilmu dipupuk melalui program budaya membaca yang dijalankan sepanjang tahun di PTAR, penyediaan bahan rujukan berimpak kepada pelajar dan pensyarah, penyediaan fasiliti bacaan yang kondusif kepada semua golongan pelajar termasuk pelajar OKU, penyediaan rujukan atas talian yang boleh dirujuk pada bila-bila masa (**Bukti 3.5.1.1**).

Perpustakaan Negara Malaysia telah melaksanakan kajian membaca bagi tahun 2023 dan analisis menunjukkan kadar membaca adalah sebanyak 24 naskhah setahun (bahan bercetak dan elektronik) berbanding 15 naskhah buku pada kajian sebelumnya. Warga UiTM juga merupakan responden bagi kajian ini.

Pembudayaan digital

PTAR telah membangunkan pelbagai perkhidmatan atas talian / digital untuk keperluan pengguna. Hal ini juga merupakan success factor PTAR semasa menghadapi Pandemik Covid-19. Portal *MyKnowledge Management (MyKM)* merupakan akses sehenti dan berpusat untuk warga UiTM mengakses bahan rujukan pada bila-bila masa dan dimana-mana jua.

Selain itu, sebanyak 14 inisiatif pendigitalan telah dilaksanakan pada 2023 iaitu *Library Visitor System*, Kajian Kepuasan Pelanggan secara atas talian, Sistem Kehadiran ke program di perpustakaan, Sistem Permohonan Teks Penuh, Modul pengurusan denda perpustakaan dan pelbagai. Pembangunan inisiatif digital ini adalah bagi keperluan pelanggan dan keperluan staf dalam pengurusan perpustakaan. Budaya Perkhidmatan Digital dapat melonjakkan penyampaian perkhidmatan perpustakaan (**Bukti 3.5.2.1**).

Pembudayaan Kualiti

PTAR telah membudayakan perkhidmatan berkualiti dan bertaraf antarabangsa bagi semua warga UiTM. Pengurusan perpustakaan memperolehi audit bersih bagi *Audit Focus Visit (FV)* ISO 9001:2015 yang telah diadakan pada 28 November 2023. Pengoperasian perpustakaan juga menggunakan piawai antarabangsa seperti *Research Description Description and Access (RDA)* dan analisis perpustakaan menggunakan British Standard. Selain itu, piagam pelanggan juga merupakan janji perpustakaan kepada pelanggan untuk penyampaian perkhidmatan berkualiti dan menepati kehendak pelanggan (**Bukti 3.5.3.1**).

Pembudayaan Kolaborasi/jaringan kerjasama

PTAR telah membudayakan kolaborasi dan jaringan kerjasama dari dalam dan luar UiTM bagi ketampakan dan peranan perpustakaan di peringkat kementerian, agensi, dan komuniti. PTAR telah menandatangani *Memorandum of Collaboration (MOC)* bersama Pustaka Negeri Sarawak untuk penganjuran aktiviti secara bersama. Selain itu, PTAR juga menganjurkan aktiviti kolaborasi bersama PTJ dalam UiTM seperti Bahagian Hal Ehwal Pelajar, ACIS, Penerbit UiTM, INTEC Education College, Persatuan Pewani dan pelbagai. Manakala kolaborasi bersama agensi luar adalah bersama Persatuan Pustakawan Malaysia, Kementerian Pendidikan, Lembaga Peradaban Melayu (ADAB), Universiti Awam Malaysia. Kesemua program kolaborasi yang dianjurkan adalah bagi memberikan nilai tambah kepada perkhidmatan kepada pelanggan disamping memberikan mereka input yang berguna dari agensi luar (**Bukti 3.5.4.1**).

Pembudayaan Inovasi

Bagi memenuhi keperluan pengguna perpustakaan yang dinamik, PTAR membudayakan inovasi dalam perkhidmatan perpustakaan. Pelbagai inovasi diaplikasi dalam meningkatkan

mutu perkhidmatan seperti inovasi permohonan teks penuh. Selain itu, inovasi *personalized education* iaitu pemusatan akses bahan rujukan mengikut kod kursus dan mata pelajaran yang diambil oleh pelajar, rujukan kepada pegawai dan pensyarah yang mengajar dan perbincangan secara atas talian (**Bukti 3.5.5.1**).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_T01_TB05_20241_PTAR_3.5.1.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB05_20242_PTAR_3.5.2.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB05_20243_PTAR_3.5.3.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
4. [B0016_T01_TB05_20244_PTAR_3.5.4.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
5. [B0016_T01_TB05_20245_PTAR_3.5.5.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PTAR melaksanakan proses pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan berkaitan bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan secara menyeluruh menerusi pendekatan PDCA iaitu Perancangan (P), Pelaksanaan (D), Pemantauan (C) dan Tindakan Penambahbaikan (A). Pendekatan PDCA PTAR diterjemah secara holistik yang memberi penekanan kepada **perancangan strategik perpustakaan UiTM berdasarkan fokus strategik, teras strategik dan objektif strategik**. Perancangan strategik PTAR dirangka setiap lima (5) tahun dan disemak setiap tahun bagi memperkasakan penyampaian perkhidmatan perpustakaan yang mencapai tahap perkhidmatan yang diiktiraf di peringkat global.

Pada tahun **2023**, PTAR memberi tumpuan khusus kepada **inisiatif berdasarkan halatuju universiti** yang berteraskan '**Globally Marketable**'. Pencapaian pelaksanaan fokus strategik diukur dari semasa ke semasa bagi memastikan sistem penyampaian perkhidmatan pada landasan dan 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 Quality Education, Global Excellence dan Value Driven Performance di peringkat antarabangsa, merupakan kayu ukur penentuan tahap pencapaian perpustakaan**. Penetapan Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan merupakan **komitmen jitu** perpustakaan kepada pelanggan.

PTAR melaksana setiap perancangan strategik, mengukur, menganalisis dan mengurus pengetahuan berkaitan **tacit** dan **explicit knowledge** berdasarkan item ukuran yang telah ditetapkan. PTAR juga mengenal pasti **kaedah** dan menggunakan **teknik analisis data melalui kaedah analisa 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 juga ditambahbaik, disemak, dan dipantau serta boleh dicapai pada bila-bila masa. **Pencapaian prestasi dipantau secara harian, mingguan, bulanan dan tahunan oleh jabatan dan bahagian selaku pemunya proses utama**. 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 dan pencapaian setiap perancangan strategik, teras dan objektif strategik secara berkala menerusi **pelaporan agenda di mesyuarat rasmi perpustakaan**, dalam UiTM luar UiTM. Semakan dan pemantauan dilaksanakan secara atas talian yang membolehkan **pemantauan data secara 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 berterusan diambil mengikut kadar atau tahap risiko yang dikenalpasti**.

PTAR mengambil **tindakan penambahbaikan yang signifikan terhadap risiko** yang mungkin menjejaskan pencapaian kualiti penyampaian perkhidmatan. **Hasil tindakan tersebut turut diukur dan dianalisa** bagi melihat keberkesanan penambahbaikan yang dilakukan. **Tindakan pencegahan dan pembedahan diambil secara segera** dan dilaporkan di peringkat jabatan

memberi nilai tambah dan implikasi positif terhadap aspek kualiti penyampaian perkhidmatan, penjimatan kos, pengoptimuman sumber manusia, keberkesanan operasi, keselamatan, kepuasan hati 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 2023, iaitu Globally Marketable. Ukuran yang digunakan adalah **KPI, PI, Objektif Kualiti, Piagam Pelanggan**, (Bukti 4.2.1.1) **Indeks Kepuasan Graduan dan Kepuasan Bekerja Staf Perpustakaan (Bukti 4.2.1.2)**.

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 ISO11620:2023) dan Academic of College and Research Libraries (ACRL) (Bukti 4.2.2.1)**

Perancangan Strategik PUiTM 2021-2025 menetapkan **9 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 60 Worldwide**, bilangan **pelaksanaan Program Read@UiTM** (405 program), peratus **penggunaan perkhidmatan digital perpustakaan** (90% login), bilangan **jaringan kolaborasi** (50 program / aktiviti PUiTM), dan bilangan **rekod penting universiti** (13,400 rekod). (Bukti 4.2.3.1)

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 80%. Bagi pembangunan **bahan rujukan universiti**, ia diukur dengan pemilikan 100% bahan silibus di dalam koleksi sumber rujukan perpustakaan. Manakala, bagi koleksi **Arkib Perpustakaan**, 100% koleksi arkib yang didaftarkan boleh diakses didalam sistem OFA untuk rujukan pelanggan. Penekanan kepada aspek **kepuasan pelanggan** tidak kurang pentingnya sebagai ukuran dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang terbaik dengan sasaran 85% dan dalam memastikan 900 ribu warga universiti menggunakan **perkhidmatan fizikal perpustakaan (Bukti 4.2.4.1)**.

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 perkhidmatan **Book Delivery Services** dibekalkan dalam tempoh **3 hari bekerja, 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 4.2.5.1)**.

Pengukuran PTAR berkaitan KPI, PI, Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan, disedia 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 (Bukti 4.2.5.2).

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_A01_AB02_20241_PTAR_4.2.1.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB02_20242_PTAR_4.2.2.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB02_20243_PTAR_4.2.3.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB02_20244_PTAR_4.2.4.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
5. [B0016_A01_AB02_20245_PTAR_4.2.5.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PTAR selaku organisasi penyebaran ilmu bertanggungjawab dalam menyediakan perkhidmatan kepada pengguna meliputi pelbagai aspek, bidang perkhidmatan yang menjadi tumpuan didalam pelaporan AKNC 2024 melibatkan tiga perkhidmatan iaitu, perkhidmatan kelas kemahiran maklumat, perkhidmatan penyediaan bahan silibus, dan perkhidmatan Perpustakaan Digital. Kesemua perkhidmatan yang dinyatakan berpaksikan Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan PTAR sebagai indikator utama pengukuran prestasi jabatan.

Kelas Kemahiran Maklumat (KKM) merupakan perkhidmatan kelas literasi yang disampaikan oleh Pustakawan berkemahiran kepada para pengguna. **Kaedah pengumpulan data adalah melalui data permohonan secara sendiri oleh pemohon melalui system e-KKM: Booking Class** dimana terdapat sebanyak 12 module yang ditawarkan. **Data kuantitatif berkaitan senarai peserta dan sesi kelas direkodkan melalui platform dashboard Executive Information System (EIS).** (Bukti 4.3.1.1) **Kaedah penilaian pelaksanaan kelas Kemahiran dilaksanakan melalui penilaian para peserta melalui soal selidik google form bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan serta melihat kelemahan yang boleh dibaiki.** (Bukti 4.3.2.1) **Analisa trend bilangan penyertaan KKM dibentangkan di mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman dan sesi meet and greet bersama pengurusan tertinggi Fakulti/Pusat Pengajian kerap dijalankan bagi meningkatkan lagi ketampakan perkhidmatan Kelas Kemahiran maklumat.**

Berdasarkan Objektif Kualiti PTAR berkaitan “memastikan pemilikan 100% bahan silibus didalam koleksi rujukan Perpustakaan” PTAR telah membangunkan **Reading List Holding Portal** dimana **metod pengumpulan data bahan silibus dicerap berdasarkan sistem AIMS dan dikemaskini secara berterusan oleh pustakawan berdasarkan semakan kepada bahan pemilikan di PTAR Taklimat penyelarasan Reading List Holding Portal telah dijalankan melibatkan keseluruhan Pustakawan 39 cawangan Perpustakaan UiTM.** (Bukti 4.3.3.1) Hasil dapatan pemilikan bahan silibus ini turut disebar luas kepada ketua Program fakulti melalui sesi libat urus meet and greet serta analisa bulanan kemajuan peratusan pemilikan bahan silibus dibentangkan setiap bulan di mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman. (Bukti 4.3.4.1) Hasil pencapaian terkini pemilikan silibus turut dipaparkan di dashboard Executive Information System (EIS).

Perpustakaan Digital merupakan platform bahan atas talian yang merangkumi pelbagai produk ilmiah yang berbentuk Digital seperti PDAT, EQPS, MYKM, Laman Web, Ezaccess, UiTM IR dan pelbagai lagi. **Metod pengumpulan data komponen bahan ilmiah yang terdapat di Perpustakaan digital UiTM dilakukan menggunakan teknik google analytic dimana data yang dicerap terdiri daripada data statistik session dan page view.** (Bukti 4.3.5.1) Data-data berkenaan dianalisa dari segi trend penggunaan bulanan dan dipaparkan di sistem EIS UiTM.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_A01_AB03_20241_PTAR_4.3.1.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB03_20242_PTAR_4.3.2.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB03_20243_PTAR_4.3.3.1_pengukuran analisis & pengurusan](#)

[pengetahuan.pdf](#)

4. [B0016_A01_AB03_20244_PTAR_4.3.4.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)

5. [B0016_A01_AB03_20245_PTAR_4.3.5.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pelaporan pencapaian KPI/PI PTAR dipertanggungjawabkan kepada setiap Ketua Jabatan/ Bahagian/Unit di peringkat PTAR Shah Alam dan Cawangan **secara berkala pada setiap bulan**. Hasil pemantauan dan analisa data dibentangkan di dalam mesyuarat jabatan/bahagian sebelum dibentangkan semula di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP). Maklumat ini dikongsi dengan semua ketua-ketua jabatan. JPPP yang dipengerusikan oleh Ketua Pustakawan **membincangkan justifikasi ketidakcapaian, status kemajuan dan tindakan pembetulan, penambahbaikan dan Pelan Tindakan Strategik SAP**. Pelaporan aktiviti jabatan dan cawangan dibuat melalui EIS (Executive Information System), dianalisis di War Room dan seterusnya dipantau melalui Dashboard Perancangan Strategik **(Bukti 4.4.1.1.1)**.

Data Dashboard Perancangan Strategik dianalisis dan dibentangkan dalam JPD di peringkat Shah Alam (setiap bulan) dan JPPP di peringkat Cawangan. Penyelaras Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik (BDPS) memainkan peranan dalam memastikan bahagian/jabatan dan cawangan melaporkan prestasi di dalam sistem pelaporan EIS sebelum dibentangkan di dalam JPD/MKSP/JPPP **(Bukti 4.4.1.2.1)**. Verifikasi maklumat ini dibuat oleh pegawai bahagian/jabatan dan cawangan masing-masing **(Bukti 4.4.1.3.1)**. **Laporan pencapaian Perancangan Strategik dibentangkan oleh Penyelaras BDPS di JPPP bagi penambahbaikan dan perkongsian maklumat PUiTM**.

Justifikasi ketidakcapaian KPI/PI turut dibincangkan sewaktu pembentangan ini supaya tindakan pembetulan dan penambahbaikan dapat dikenal pasti. Pemantauan dibuat setiap bulan bagi memastikan data dapat dikemaskini dan membantu pencapaian KPI/PI dan perancangan strategik. Di peringkat universiti, data dilaporkan di dalam sistem UiSMS untuk pelaporan BTU melibatkan Pelan Tindakan Strategik untuk setiap PI **(Bukti 4.4.1.4.1)**.

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. **Data pencapaian perpustakaan dikongsi bersama staf perpustakaan melalui mesyuarat di jabatan/bahagian/unit**. 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 4.4.1.5.1)**. **Pencapaian prestasi juga dimaklumkan secara rasmi kepada warga perpustakaan dan pemegang taruh melalui pelbagai platform rasmi seperti MOHE, MKPUA** bagi menggalakkan penglibatan warga dalam menyumbang ke arah pencapaian Perpustakaan di masa akan datang.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_A01_AB04_AC01_20241_PTAR_4.4.1.1.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB04_AC01_20242_PTAR_4.4.1.2.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB04_AC01_20243_PTAR_4.4.1.3.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB04_AC01_20244_PTAR_4.4.1.4.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
5. [B0016_A01_AB04_AC01_20245_PTAR_4.4.1.5.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.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 4.4.2.1.1). PTAR mengenalpasti Risiko Dalaman dan Risiko Luaran perpustakaan yang memberi kesan kepada pencapaian keseluruhan perpustakaan.**

PTAR juga mengenalpasti tahap risiko daripada rendah, sederhana, dan tinggi serta analisa impak risiko bagi setiap unit/ bahagian/ jabatan. Pemantauan, semakan semula dan tindakan kawalan risiko PTAR dilaksanakan setiap tahun bagi memastikan ia relevan dan dapat ditangani. **Risiko-risiko 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 4.4.2.2.1).**

Risiko terhadap data yang dikenal pasti di PTAR adalah instrumen sedia ada tidak digunakan secara menyeluruh, data yang tidak dikemaskini, data tidak tepat serta keselamatan, kerahsiaan dan kebocoran data. Selain itu, laporan berkemungkinan tidak dihantar, maklumat yang dihantar tidak relevan atau tidak lengkap, kapasiti penyimpanan dokumen yang terhad serta keciciran data juga dikenalpasti. **Salah satu tindakan kawalan dan penambahbaikan yang diambil di peringkat PTAR adalah pengesahan data dilaksanakan oleh pemilik bagi memastikan ketepatan dan kebolehpercayaan data (Bukti 4.4.2.3.1).**

Data-data utama (fact and figure) yang relevan dipaparkan kepada umum di laman web perpustakaan sebagai maklumat terkini dan petunjuk prestasi perpustakaan. Penggunaan ID log masuk dan kata laluan oleh staf perpustakaan untuk pengaksesan data-data rasmi dilaksanakan bagi mengurangkan risiko keselamatan dan kerahsiaan data/maklumat (Bukti 4.4.2.4.1) Garis Panduan Pengurusan Maklumat Rasmi Perpustakaan UiTM juga digunakan untuk mengawal keselamatan dan penyalahgunaan data (Bukti 4.4.2.5.1).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_A01_AB04_AC02_20241_PTAR_4.4.2.1.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB04_AC02_20242_PTAR_4.4.2.2.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB04_AC02_20243_PTAR_4.4.2.3.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB04_AC02_20244_PTAR_4.4.2.4.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
5. [B0016_A01_AB04_AC02_20245_PTAR_4.4.2.5.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.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.** Senarai pelaksanaan mesyuarat ditunjukkan di **(Bukti 4.4.3.1.1)**.

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 melalui Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) di Penang International Invention, Innovation & Design (PIID) **(Bukti 4.4.3.2.1)**.

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 4.4.3.3.1)**.

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 4.4.3.4.1). Penambahbaikan yang dibuat memberi impak kepada jabatan dan dizahirkan secara terperinci di Kerangka Konsep yang digunakan PTAR iaitu **PQCDSM (Bukti 4.4.3.5.1)**.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_A01_AB04_AC03_20241_PTAR_4.4.3.1.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB04_AC03_20242_PTAR_4.4.3.2.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB04_AC03_20243_PTAR_4.4.3.3.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB04_AC03_20244_PTAR_4.4.3.4.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
5. [B0016_A01_AB04_AC03_20245_PTAR_4.4.3.5.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PTAR memastikan keberkesanan pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan diurus dengan baik, berkesan dan dibudayakan sehingga menjadi amalan di seluruh sistem Perpustakaan 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 pengurusan pengetahuan yang diamalkan di PTAR **ditatakelola** dengan penggunaan platform penyimpanan data setempat sebagai sumber rujukan utama yang sah dan berintegriti iaitu Executive Information System (EIS) versi 3. **Data-data strategik telah diintegrasikan bersama dengan sistem-sistem utama UiTM antaranya SIMS, AIMS, FAIS, HR2U, NILAMs (PUU), dan STARS** bagi memastikan sumber data yang sah dan sistematik digunakan yang boleh diakses secara terkawal sebagai instrumen pemantauan pelaporan dan analisa pencapaian KPI/PI PTAR dan Perpustakaan Cawangan. **Pengintegrasian data** ini membolehkan PTAR memperolehi maklumat strategik yang sah dan utuh telah **mempercepat tindakan pengurusan PTAR membuat keputusan penting dan strategik** serta menghasilkan penambahbaikan berterusan dan inovasi berimpak tinggi kepada jabatan dan pihak berkepentingan dalam atau luar UiTM **(Bukti 4.5.1.1).**

Manakala bagi **pengurusan dokumen dan bahan rasmi perpustakaan UiTM**, platform PTAR Document Management System (PTARDMS) dan Archive Management System (AMS) (Bukti 4.5.2.1) telah digunapakai di PTAR dan Perpustakaan UiTM Cawangan 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 secara terkawal** oleh warga PTAR. Manakala AMS digunakan sebagai pusat pengumpulan dan penyimpanan **rekod penting universiti** yang mempunyai nilai sejarah agar terpelihara dan dapat dirujuk sebagai **khazanah rekod utama universiti** 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** UiTM, Penang International Invention, Innovation & Design (PIID) dan MPC Showcase on Productivity Improvement Initiatives 2023. **(Bukti 4.5.3.1).**

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 4.5.4.1).**

Pembudayaan pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan turut diamalkan di **peringkat antarabangsa** melalui **sinergi organisasi luar UiTM menerusi perkongsian idea dan pengalaman** untuk tujuan penambahbaikan antaranya Memorandum of Collaboration (MOC) dengan Pustaka Negeri Sarawak dan kerjasama di peringkat antarabangsa antara PTAR dan Committee on Scientific and Technological Cooperation (COMSTECH) of the Organization of Islamic Cooperation (OIC) (COMSTECH) **(Bukti 4.5.5.1).**

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

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_A01_AB05_20241_PTAR_4.5.1.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB05_20242_PTAR_4.5.2.1_pengukuran analisis & pengurusan](#)

[pengetahuan.pdf](#)

3. [B0016_A01_AB05_20243_PTAR_4.5.3.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)

4. [B0016_A01_AB05_20244_PTAR_4.5.4.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)

5. [B0016_A01_AB05_20245_PTAR_4.5.5.1_pengukuran analisis & pengurusan pengetahuan.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan (Plan)

Pengurusan Sumber Manusia Perpustakaan UiTM merancang untuk memperkukuhkan tumpuan kepada sumber manusia dengan menilai keperluan tenaga kerja, mengenal pasti jurang kompetensi, dan merangka strategi pembangunan bakat. 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 'Kebolehpasaran Global'
- Amanat Menteri Pendidikan Tinggi
- Amanat Ketua Pustakawan bertemakan 'Keunggulan Bakat Pemangkin Perkhidmatan Global'
- Pelan Pembangunan Bakat Perpustakaan UiTM
- Roadmap 2020 - 2025 Perpustakaan UiTM

PTAR melaksanakan permohonan perjawatan baharu, latihan berterusan dan program pembangunan bakat bagi Perpustakaan UiTM. Ketua Pustakawan terlibat secara aktif dalam pengukuhan jawatan skim S melalui Jawatankuasa Ketua Perpustakaan Universiti Awam Malaysia.

Pelaksanaan (Do)

PTAR melaksanakan:

- **Perancangan keperluan sumber manusia** melalui permohonan Perjawatan (ABM).
- PTAR bertanggungjawab melaksanakan pemilihan, senarai pendek dan temubual peringkat pertama bagi jawatan **profesional dan sokongan**.
- PTAR membangunkan **pelan pembangunan kepimpinan dan pelan pembangunan bakat** untuk memastikan tenaga kerja adalah berpotensi tinggi dan diberi peluang untuk peningkatan kerjaya dan kemahiran. Penekanan terhadap **10 bidang utama Talent Pool** dan penekanan kepada aspek Ilmu, Kemahiran, Nilai dan Tingkah Laku menjadi asas utama dalam pelaksanaan latihan bagi melahirkan staf yang mempunyai Kebolehpasaran Global.
- PTAR prihatin terhadap **kebajikan staf**. Pelbagai inisiatif dilaksanakan untuk menjaga kebajikan staf seperti sumbangan kepada staf yang mengalami masalah kesihatan.
- PTAR melaksanakan **pelan penggantian sumber manusia** bagi kelestarian perkhidmatan perpustakaan.
- PTAR memberi **pengiktirafan dan perluasan kepakaran staf** melalui pelantikan dalam jawatankuasa, program atau penyertaan staf dalam platform bersesuaian bagi perkongsian ilmu.
- PTAR melaksanakan usaha 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

Pemantauan (Check)

Pemantauan prestasi sumber manusia PTAR dibuat secara **berterusan** melalui:

- Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT)
- Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif
- Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman

- Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia dan Latihan
- Mesyuarat Pengurusan Risiko
- 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 Penyertaan Latihan
- Penilaian kepada Penggunaan Sistem Utama PTAR
- Penilaian dan Semakan Proses Kerja PTAR
- Aduan Sumber Manusia PTAR
- Audit ISO Llyods
- Audit Dalam PTAR
- Audit EKSA

Mesyuarat PPSM dilaksanakan secara bulanan menjadi medium untuk membuat keputusan secara kolektif berkaitan hal ehwal sumber manusia PTAR. Pemurniaan kamus kompetensi staf perpustakaan dilaksanakan secara berterusan berdasarkan keperluan terkini sebagai rujukan dalam penilaian dan prestasi sumber manusia.

Tindakan Penambahbaikan (Act)

Berdasarkan hasil pemantauan, PTAR mengambil langkah-langkah penambahbaikan seperti menyemak semula perancangan latihan, penyesuaian strategi pengurusan bakat sumber manusia, dan bergerak seiring dengan keperluan perpustakaan akademik masa kini seperti teknologi kecerdasan buatan (AI) dan mendalami keperluan bidang Open Science. Perancangan dalam pengurusan kompetensi dan bakat ini bertujuan untuk memastikan tumpuan kepada sumber manusia sentiasa relevan dan selari dengan matlamat organisasi. Sokongan kepada peningkatan akademik dan kerjaya staf juga dititikberatkan melalui peluang yang diberikan untuk mendapatkan pensijilan-pensijilan penting berdasarkan keperluan kompetensi dan laluan melanjutkan pengajian dengan kerjasama Pusat Pengajian Sains Maklumat.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kaedah pengurusan sumber manusia untuk menjayakan Bidang Tumpuan yang dipilih adalah melalui:

1. Latihan dan Pembangunan Staf

Latihan dan pembangunan staf adalah elemen penting dalam memastikan setiap staf mempunyai kemahiran dan pengetahuan yang diperlukan, dicapai melalui:

Pelan Pembangunan Bakat diwujudkan untuk pembangunan profesional staf sebagai Subject Matter Experts (SME), memastikan peningkatan bakat dan kemahiran staf dalam 10 bidang yang telah dikenalpasti. **(Bukti 5.2.1.1)**

Pemurnian Kamus Kompetensi Skim S menjadi panduan bagi memastikan staf memahami tahap kompetensi yang diperlukan. **(Bukti 5.2.1.2)**

Pembangunan Modul Orientasi Staf Baharu berfungsi sebagai persediaan komprehensif kepada pemahaman mengenai fungsi, tanggungjawab, dan peranan setiap jabatan. **(Bukti 5.2.1.3)**

Pencalonan staf baharu dalam Seminar Kebangsaan Pembantu Pustakawan bertujuan memberi peluang dan pendedahan dalam bidang perpustakaan. **(Bukti 5.2.1.4)**

Program Kepimpinan Pelaksana untuk memberi pendedahan dan penyesuaian minda kumpulan sokongan bagi memantapkan sikap, pengetahuan dan kemahiran diri terhadap peranan dan sumbangan kepada kecemerlangan PTAR. **(Bukti: 5.2.2.1)**

2. Penempatan dan Pelantikan Staf

Penempatan dan pelantikan staf yang strategik dilaksanakan untuk memastikan keberkesanan dan kecekapan pengurusan sumber manusia PTAR melalui:

Pelantikan staf dalam bidang khusus bagi menyumbang kepada peranan dan bidang kepakaran masing-masing. Contohnya, pelantikan sebagai *Speed Reading Instructor* atau anggota kumpulan fokus khas universiti awam. **(Bukti 5.2.2.2)**

Penempatan staf mengikut bidang kepakaran seperti pembangunan repositori, sistem dan penyelidikan, memastikan mereka dapat menyumbang kepakaran dengan lebih cekap dan berkesan. **(Bukti 5.2.2.3)**

Pelan Penggantian secara atas talian (Sistem Profiling) dibangunkan melalui kepakaran staf untuk mengenal pasti dan mencalonkan staf yang sesuai yang membolehkan PTAR merancang pelan penggantian dengan berkesan dan memastikan kesinambungan dalam operasi. **(Bukti 5.2.2.4)**

3. Kepimpinan dan Kebajikan

Pengurusan sumber manusia melalui keprihatinan terhadap kebajikan staf adalah kunci kepada motivasi dan kepuasan kerja, dicapai melalui:

Kepimpinan cakna dan prihatin terhadap kebajikan staf, termasuk memberi sokongan kepada staf yang ditimpa musibah atau semasa kelahiran, serta memberikan sumbangan yang diperlukan **(Bukti 5.2.2.5)**

Sokongan pembelajaran berterusan dengan memberikan peluang dan sokongan kepada staf untuk melanjutkan pengajian dan menyumbang semula kepakaran. Kolaborasi bersama Pusat Pengajian Sains Maklumat bagi membolehkan kumpulan staf PUiTM dari peringkat P&P dan

melaksanakan yang mengikuti program pengajian secara bertulis bagi bidang Sarjana Pengurusan Maklumat. **(Bukti 5.2.3.1)**

Penghargaan dan pengiktirafan sumber manusia dilaksanakan melalui:

1. Anugerah dan Pengiktirafan Kemajuan Kerjaya

Penghargaan dan pengiktirafan kemajuan kerjaya adalah elemen penting dalam memastikan motivasi dan kepuasan kerja staf, yang dilaksanakan melalui beberapa inisiatif utama:

Anugerah Perkhidmatan Cemerlang kepada staf yang menunjukkan prestasi cemerlang dan dilaksanakan dengan telus melalui penilaian dan keputusan di dalam mesyuarat khas. Hebahannya dilaksanakan bagi memberi motivasi dan penghargaan. **(Bukti 5.2.3.2)**

Kenaikan pangkat staf membuktikan pencapaian dan kelayakan yang telah dipertimbangkan. Hebahannya turut dilaksanakan bagi memberi motivasi dan penghargaan kepada staf. **(Bukti 5.2.4.1)**

Anugerah Staf Bulanan dilaksanakan contohnya melalui Jawatankuasa Anugerah Universiti (JAU), di mana staf yang menunjukkan prestasi luar biasa setiap bulan diberi pengiktirafan. Anugerah ini membantu menggalakkan persaingan sihat dan meningkatkan semangat kerja dalam kalangan staf. **(Bukti 5.2.4.2)**

2. Penghargaan Kepada Penglibatan dan Pengiktirafan Dalam Organisasi

Penghargaan bagi setiap pelantikan, penglibatan program dan keanggotaan jawatankuasa bagi mengiktiraf kepakaran dan sumbangan staf. **(Bukti 5.2.5.1)**

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_S01_SB02_20241_PTAR_5.2.1.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB02_20242_PTAR_5.2.2.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB02_20243_PTAR_5.2.3.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB02_20244_PTAR_5.2.4.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB02_20245_PTAR_5.2.5.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kekuatan sumber manusia PTAR seramai 157 orang; 47 orang staf P&P dan 110 orang staf sokongan merangkumi pelbagai bidang akademik. **(Bukti 5.3.1.1)**

Kepakaran staf direkodkan melalui Sistem Profiling. **(Bukti 5.3.1.2)** Sistem ini merekodkan kelayakan akademik, pengalaman profesional, rekod LNPT, maklumat diri serta pilihan pelan penggantian.

Inisiatif *Talent Pool* dibangunkan untuk melahirkan kepakaran dalam 10 bidang utama.

Pengurusan sumber manusia dilaksanakan melalui pelbagai inisiatif:

1. Pembangunan dan Peningkatan Kompetensi

Pembelajaran fizikal dan atas talian meningkatkan kompetensi dalam bidang seperti *Resource Description and Access (RDA)*, *Bibliometrics*, *Research Data Management (RDM)*, *Google Analytics*, perkhidmatan *virtual reality*. **(Bukti 5.3.1.3)**

Pencapaian 94.3% staf bagi 42 jam latihan membuktikan peluang latihan berterusan. **(Bukti 5.3.1.4)**

Program Kepimpinan Pelaksana (PROKEP) PUiTM dilaksanakan dengan kerjasama ILD melibatkan 60 staf pelaksana untuk persediaan minda staf terhadap kecemerlangan organisasi. **(Bukti 5.3.1.5)**

2. Pengiktirafan dan Perluasan Kepakaran

Pembentukan kumpulan pakar meliputi *Microsoft Excel Specialist*, *Mendeley Advisor*, instruktur *Speed Reading*, dan *Certified ATLAS.ti Trainer* yang **diiktiraf melalui jemputan sebagai *speaker*** di simposium antarabangsa. **(Bukti 5.3.2.1)**

Perluasan kepakaran bagi pembangunan bahan pengajaran seperti *UiTM Library Guides*, modul *Speed Reading*, modul *Microcredential UiTM* dan *Research Data Repository*. **(Bukti 5.3.2.2)**

Staf diberi peluang untuk penerbitan artikel akademik dalam jurnal dan pembentangan di konferensi antarabangsa. PTAR berkolaborasi dengan Fakulti Sains Maklumat untuk penulisan artikel berjaya menghasilkan 15 kertas penyelidikan; dibentangkan di *Academic Librarian Seminar* dalam menyokong penerbitan pustakawan dan hasrat pengurusan “**1 staf, 1 penerbitan**”. **(Bukti 5.3.2.3)**

Penglibatan staf dalam KIK peringkat antarabangsa dan kebangsaan, serta hos Konvensyen KIK UiTM 2023. Kepakaran staf berjaya membangunkan Sistem Penjurian KIK menggantikan kaedah manual (Excel). **(Bukti 5.3.2.4)**

Staf dilantik mengetuai dan menyertai jawatankuasa peringkat universiti awam, kementerian, dan dalaman, seperti Kumpulan Fokus Khas Rekod dan Arkib, dan Persatuan Pustakawan Malaysia. **(Bukti 5.3.2.5)**

3. Perkongsian dan Penyebaran Ilmu

Menggunakan kepakaran dan pengalaman staf untuk melaksanakan **7 Siri Pemantapan Perkhidmatan Perpustakaan**. **(Bukti 5.3.3.1)**

Melalui **Knowledge Sharing Session**, staf berkongsi ilmu baharu daripada latihan yang dihadiri. (Bukti 5.3.3.2)

Melalui **Sesi Perancangan Strategik**, strategi dan amalan terbaik dikongsi di peringkat UiTM. (Bukti 5.3.3.3)

4. Pelantikan dan Peranan Khas

Pelantikan staf mengikut kepakaran seperti sukan, rekod dan inovasi. (Bukti 5.3.3.4)

Pembangunan modul *Fundamental of Information Literacy Program (ILP)* melibatkan staf perpustakaan sebagai tenaga pengajar. (Bukti 5.3.3.5)

Pembangunan 10 Modul Latihan Industri membantu pustakawan dalam membimbing pelajar. Projek pelajar berjaya menempatkan koleksi buku di kafe *He&She* Menara SAAS dan projek TikTok perpustakaan. (Bukti 5.3.3.6)

Pembangunan Modul *Teaching Library* dengan kerjasama Pusat Pengajian Sains Maklumat bagi kursus IML465: *Digital Reference Services* untuk berkongsi pengendalian perkhidmatan rujukan digital yang sebenar. (Bukti 5.3.4.1)

Penglibatan dalam **pembangunan sistem dan projek**; Ketua Pustakawan dan staf terlibat dalam pembangunan *Paper Machine* UiTM, Sistem Anugerah Pentadbir, COMSTECH dan Sistem Penjurian dan Repositori Konvensyen KIK. (Bukti 5.3.4.2)

5. Inisiatif dan Pembangunan Inovasi Dalaman:

14 sesi PPSM Sumber Manusia dan Latihan dilaksanakan untuk kompleksiti 157 staf melibatkan agenda sumber manusia dan Pembangunan kompetensi. (Bukti 5.3.5.1)

Amanat Ketua Pustakawan 2023, bertemakan "**Keunggulan Bakat Pemangkin Perkhidmatan Global**" menekankan 10 fokus pemerikasaan bakat. (Bukti 5.3.5.2)

Inisiatif pengumpulan kertas kerja membuka peluang kepada staf untuk terlibat dalam persidangan. (Bukti 5.3.5.3)

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_S01_SB03_20241_PTAR_5.3.1.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB03_20242_PTAR_5.3.2.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB03_20243_PTAR_5.3.3.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB03_20244_PTAR_5.3.4.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB03_20245_PTAR_5.3.5.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pengurusan sumber manusia memastikan penilaian tahap kepuasan hati terhadap persekitaran dan sistem semasa berada pada tahap yang terbaik.

1. Kajian dan Analisis Kepuasan

Kajian Kepuasan Bekerja Hati Staf dijalankan untuk mengukur tahap kepuasan bekerja berdasarkan 6 domain utama untuk penambahbaikan. **(Bukti 5.4.1.1.1)**

Hasil Laporan Kajian Kepuasan Bekerja Staf secara keseluruhan bagi tahun 2023 adalah 96% melebihi sasaran ditetapkan iaitu 85%. **(Bukti 5.4.1.1.2)**

Kajian Tahap Kepuasan Penggunaan Repositori dijalankan untuk menilai tahap kepuasan penggunaan repositori digital berdasarkan 4 aspek. Hasil laporan kajian secara keseluruhan adalah 96.2% berbanding secara manual iaitu 45.1%. **(Bukti 5.4.1.1.3)**

Kajian Tahap Kepuasan Penggunaan *iTraining* dijalankan untuk menilai kepuasan penggunaan Sistem *iTraining* bagi permohonan penganjuran dan penyertaan latihan berdasarkan 5 aspek. Hasil laporan kajian adalah 92.6% selepas penggunaan sistem berbanding proses manual iaitu 19.9%. **(Bukti 5.4.1.1.4)**

2. Sistem Sokongan dan Pengurusan

Sistem sokongan dan pengurusan disediakan untuk memastikan aduan diambil tindakan dengan segera:

Library Support System (LSS) adalah platform untuk staf mengemukakan aduan dan maklum balas mengenai sistem dan persekitaran kerja. **(Bukti 5.4.1.2.1)**

Dashboard Talent Pool adalah platform untuk memilih bidang talent pool yang diminati dan membantu untuk menentukan latihan yang diperlukan oleh setiap staf. **(Bukti 5.4.1.2.2)**

Sistem Profiling membolehkan staf memilih untuk berada dalam pelan penggantian PUITM untuk membuka peluang kemajuan kerjaya dan penggantian peranan. Ketua Jabatan dan Ketua Perpustakaan Cawangan juga boleh mencalonkan staf yang berkecualan. **(Bukti 5.4.1.2.3)**

3. Analisis Keperluan Latihan

Analisis keperluan latihan dilakukan untuk memastikan setiap staf mendapat latihan yang sesuai:

Training Needs Analysis (TNA) 2023 dilaksanakan untuk menilai keperluan latihan untuk mengenal pasti jurang kemahiran dan menyediakan program latihan untuk meningkatkan kompetensi staf. **(Bukti 5.4.1.3.1)**

Analisis Latihan TOT Staf 2023 untuk menilai keberkesanan latihan *Training of Trainers* (TOT) menggunakan pangkalan data untuk memastikan staf mempunyai kemahiran dan pengetahuan untuk melatih staf lain. **(Bukti 5.4.1.3.2)**

4. Agenda dan Peluang Kenaikan Pangkat

Agenda Kenaikan Pangkat PPSM Sumber Manusia menjadi platform perbincangan kenaikan pangkat dan pengesahan bagi memastikan staf yang berprestasi tinggi diberi penghargaan dan peluang peningkatan kerjaya. **(Bukti 5.4.1.4.1)**

Agenda Kemajuan Kerjaya dan Penempatan membincangkan peluang kenaikan pangkat dan

penempatan gred yang lebih tinggi di perpustakaan cawangan bagi meningkatkan laluan kerjaya. **(Bukti 5.4.1.5.1)**

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_S01_SB04_SC01_20241_PTAR_5.4.1.1.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB04_SC01_20242_PTAR_5.4.1.2.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB04_SC01_20243_PTAR_5.4.1.3.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB04_SC01_20244_PTAR_5.4.1.4.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB04_SC01_20245_PTAR_5.4.1.5.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

1. Pemantauan dan Pelaporan Risiko

PTAR melaksanakan pemantauan dan pelaporan risiko pengurusan sumber manusia bagi memastikan potensi risiko dikenalpasti dan ditangani dengan segera melalui:

Electronic Risk Management System (ERMS) digunakan untuk memantau dan merekod risiko yang berkaitan dengan pengurusan sumber manusia memastikan ia dipantau dengan teliti dan tindakan yang sesuai diambil dengan segera. **(Bukti 5.4.2.1.1)**

Dashboard pelaporan aktiviti latihan **Talent Pool** untuk melaporkan dan memantau aktiviti latihan bagi mengenalpasti pelaksanaan yang tidak mencapai tahap yang diperlukan dan mengurangkan risiko kekurangan kemahiran atau pengetahuan dalam kalangan staf. **(Bukti 5.4.2.1.2)**

Pemantauan Projek Inisiatif melalui platform yang dibangunkan untuk mengenalpasti kelancaran projek dan menjangkakan sebarang risiko yang mungkin timbul melalui pemantauan secara paparan dashboard. **(Bukti 5.4.2.2.1)**

Pemantauan Rekod Kehadiran Bulanan melalui Sistem HR2U bagi kehadiran bulanan staf. Rekod kehadiran dilaporkan setiap bulan melalui PPSM Sumber Manusia bagi membincangkan dan mengesan sebarang ketidakhadiran yang tidak dijangka dan mengambil tindakan yang perlu. **(Bukti 5.4.2.2.2)**

2. Mesyuarat dan Penilaian Risiko

Mesyuarat berkala dan penilaian risiko dilaksanakan dalam memastikan semua risiko yang dikenalpasti dibincangkan dan ditangani dengan betul melalui:

Mesyuarat Pengurusan Risiko untuk membincangkan semua risiko yang telah didaftarkan dalam ERMS bagi menentukan strategi dan tindakan untuk menguruskan risiko-risiko yang dikenalpasti. **(Bukti 5.4.2.3.1)**

Mesyuarat PPSM Sumber Manusia / Latihan diadakan untuk membincangkan agenda pengurusan sumber manusia dan latihan. Mesyuarat ini memastikan bahawa semua aspek latihan dan pembangunan staf dipantau dengan teliti. **(Bukti 5.4.2.3.2)**

Mesyuarat PPSM Khas (Anugerah Perkhidmatan Cemerlang) membincangkan dan menilai pencapaian staf yang layak menerima anugerah untuk memastikan pengiktirafan yang adil dan tepat diberikan kepada staf yang berprestasi tinggi. **(Bukti 5.4.2.4.1)**

Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman diadakan untuk membincangkan agenda pencapaian latihan dan pencapaian bakat dalam organisasi bagi memastikan staf mengambil maklum mengenai pencapaian ini untuk penambahbaikan berterusan. **(Bukti 5.4.2.4.2)**

3. Pemilihan dan Pembangunan Staf

Pemilihan staf yang sesuai untuk kursus dan latihan adalah kritikal dalam mengurus risiko yang berkaitan dengan kekurangan kemahiran dan pengetahuan.

Pemilihan staf untuk latihan bersesuaian (*talent selection*) berdasarkan kefungisian dan pilihan bidang Talent Pool memastikan bahawa staf yang dipilih adalah mereka yang mempunyai minat dan potensi untuk berkembang dalam bidang tersebut, mengurangkan risiko kekurangan kemahiran. **(Bukti 5.4.2.5.1)**

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_S01_SB04_SC02_20241_PTAR_5.4.2.1.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB04_SC02_20242_PTAR_5.4.2.2.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB04_SC02_20243_PTAR_5.4.2.3.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB04_SC02_20244_PTAR_5.4.2.4.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB04_SC02_20245_PTAR_5.4.2.5.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PTAR memastikan persekitaran kerja yang kondusif meningkatkan kualiti dan keselesaan tempat kerja bagi semua staf melalui:

1. Peningkatan Persekitaran Kerja

Jelajah Kesedaran Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) secara berkala untuk meningkatkan kesedaran dan kepatuhan terhadap amalan kebersihan, keselamatan, dan keceriaan tempat kerja, serta membentuk budaya kerja yang positif dan menyenangkan. **(Bukti 5.4.3.1.1)**

Naik taraf dan penambahbaikan ruang persekitaran termasuk pembangunan surau dan penambahbaikan ruang kerja staf, contohnya, pemasangan penyaman udara di ruang kerja JAU bagi memastikan keselesaan staf. **(Bukti 5.4.3.2.1)**

Pengambilan suhu, kelembapan dan pencahayaan secara harian oleh staf Unit Fasiliti bagi memastikan kadar suhu, kelembapan dan pencahayaan berada dalam kiraan yang ditetapkan untuk perpustakaan. **(Bukti 5.4.3.2.2)**

2. Aktiviti Pemantapan dan Kesihatan

Aktiviti pemantapan dan kesihatan dilaksanakan untuk memastikan kesejahteraan fizikal dan mental staf melalui:

Aktiviti sukan seperti Kejohanan Sukan JAU dan pertandingan bowling dianjurkan untuk mempromosikan gaya hidup sihat dan meningkatkan semangat berpasukan di kalangan staf. **(Bukti 5.4.3.3.1)**

Gotong Royong Perdana / Kendiri untuk membersihkan dan menceriakan kawasan kerja serta memupuk semangat kerjasama dan kekitaan di kalangan staf. **(Bukti 5.4.3.4.1)**

3. Penilaian dan Tindakan Terhadap Maklum Balas

Maklum balas daripada staf adalah penting untuk PTAR memastikan bahawa tindakan yang diambil selari dengan keperluan dan harapan mereka. Proses penilaian dan tindakan terhadap maklum balas dilaksanakan melalui:

Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE) membincangkan agenda penemuan kepuasan bekerja staf tahunan. Pelaporan memberi tumpuan kepada penilaian maklum balas daripada kajian kepuasan bekerja staf dan merangka pelan tindakan untuk menambah baik aspek-aspek yang telah dikenal pasti yang boleh dilaksanakan untuk tahun seterusnya. **(Bukti 5.4.3.5.1)**

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_S01_SB04_SC03_20241_PTAR_5.4.3.1.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB04_SC03_20242_PTAR_5.4.3.2.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB04_SC03_20243_PTAR_5.4.3.3.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB04_SC03_20244_PTAR_5.4.3.4.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB04_SC03_20245_PTAR_5.4.3.5.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

1. Pembudayaan Perpustakaan

Pembudayaan di PTAR adalah hasil daripada tindakan penambahbaikan yang berterusan dalam beberapa aspek utama dan berjaya membentuk budaya kerja yang inovatif, efektif, dan berorientasikan kepada kualiti.

Pembudayaan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) telah diterapkan dengan jayanya di PTAR, memastikan persekitaran kerja yang kemas, teratur, dan kondusif. Program jelajah kesedaran EKSA yang dijalankan secara berkala telah meningkatkan kesedaran staf. **(Bukti 5.5.1.1)**

Pelaksanaan 3 Modul Baharu Speed Reading PTAR berjaya meningkatkan kecekapan pembacaan di kalangan staf dan pelajar melalui sesi yang telah dilaksanakan. **(Bukti 5.5.1.2)**

Pembudayaan inovasi melalui pengiktirafan KIK di peringkat antarabangsa dan menjadi rujukan kepada PTJ di UiTM dan universiti luar negara. **(Bukti 5.5.2.1)**

Pembudayaan Digital melalui proses kerja yang dimudahcara dengan penggunaan teknologi terkini termasuk pengurusan data, akses kepada sumber digital, dan penggunaan alat-alat digital. PTAR menyediakan akses kepada 1 platform MyKnowledge Management bagi capaian semua sistem utama PTAR. **(Bukti 5.5.2.2)**

2. Pembudayaan Kualiti dan Standard

PTAR mengamalkan pembudayaan kualiti dan standard yang cekap dan berkelas dunia melalui:

Pensijilan ISO dengan mengekalkan usaha berterusan bagi pensijilan ISO 9001:2015 daripada *Lloyd's Register*. Usaha ini memastikan bahawa semua amalan operasi memenuhi standard bertaraf dunia, memberikan keyakinan kepada pengguna mengenai kualiti perkhidmatan yang ditawarkan. **(Bukti 5.5.3.1)**

Kecemerlangan operasi dilaksanakan berterusan antaranya dengan semakan semula proses kerja pengurusan bakat staf dan pengurusan teks penuh bahan harta intelek. Semakan semula kepada proses kerja Jabatan Arkib melalui OFA (*Online Findings Aids*) telah membawa kepada kemenangan saguhati dalam Simposium Kecemerlangan Operasi 2023. Melalui penambahbaikan operasi, pengurusan bakat telah mendapat pengiktirafan antarabangsa melalui jemputan sebagai penceramah di simposium antarabangsa dan penandaarasan oleh institusi luar negara. **(Bukti 5.5.3.2)**

Penggunaan *Standard Resource Description and Access (RDA)* bagi kawalan kualiti pengkatalogan semua bahan perpustakaan untuk memastikan ketepatan proses ini serta meningkatkan aksesibiliti dan kegunaan koleksi perpustakaan kepada semua pengguna. **(Bukti 5.5.4.1)**

3. Pengiktirafan dan Kolaborasi

Pengiktirafan dan kolaborasi dengan agensi luar dan dalam negara adalah penting dalam membina reputasi dan meningkatkan kerjasama strategik PTAR. Beberapa pencapaian termasuk:

Membina hubungan kolaborasi melalui *Memorandum of Cooperation (MOC)*, *Letter of Intent (LOI)*, kolaborasi, dan kunjungan hormat, membuktikan pengiktirafan terhadap kepakaran yang dimiliki oleh staf perpustakaan. **(Bukti 5.5.4.2)**

Penempatan pelajar antarabangsa membuktikan PTAR sebagai destinasi pilihan untuk latihan industri bagi pelajar antarabangsa. termasuk dari Walailak University, Thailand. Kepakaran staf

dirujuk bagi menjadi resource person di dalam program latihan industri Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Indonesia. Sesi perkongsian sumber maklumat telah dilaksanakan menerusi Program Workshop MBKM Internasional yang diadakan di Ruang teatrikal Gedung Kuliah Terpadu Lantai pada 6 September 2023. **(Bukti 5.5.5.1)**

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_S01_SB05_20241_PTAR_5.5.1.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB05_20242_PTAR_5.5.2.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB05_20243_PTAR_5.5.3.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB05_20244_PTAR_5.5.4.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB05_20245_PTAR_5.5.5.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

OPERASI HOLISTIK PTAR KE ARAH GLOBALLY RENOWNED UNIVERSITY

Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) menggunakan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015 yang berfokuskan kepada sistem penyampaian perkhidmatan perpustakaan yang berkualiti. Pada tahun 2023, 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, kepuasan hati pelanggan serta bagi 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 (i-DART). Kolaborasi strategik PTAR dalam dan luar negara, pemantapan sumber rujukan akademik yang berimpak tinggi serta proses transformasi manual kepada digital.

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

Manakala penambahbaikan berterusan yang dilaksanakan di dalam pendekatan **Check** adalah berdasarkan kepada pemantauan melalui jawatankuasa yang diwujudkan. Beberapa jawatankuasa yang ditubuhkan diperingkat pengurusan tertinggi sehingga ke peringkat operasi bagi memastikan proses penambahbaikan berterusan mencapai objektif strategik yang ditetapkan. Penubuhan jawatankuasa peringkat tertinggi dipantau melalui Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE), Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalam (JPD), Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan Dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP), Mesyuarat Jawatankuasa Pemilikan Risiko (Perpustakaan) dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP). Manakala di peringkat jabatan atau operasi, pemantauan dilaksanakan melalui beberapa jawatankuasa iaitu Jawatankuasa Mesyuarat Jawatankuasa Perkhidmatan Perpustakaan (JPP), Jawatankuasa Kewangan PTAR, Jawatankuasa Tabung Amanah PTAR, Jawatankuasa Pembangunan Projek IT (JPPIT) dan Jawatankuasa Perolehan Bahan Rujukan Universiti (JPBRU).

Seterusnya, penambahbaikan berterusan yang dilaksanakan di bawah pendekatan **Action** meliputi pemantauan berkala bagi pengurusan statistik PUIiTM, projek-projek inisiatif perpustakaan, semakan semula tindakan kawalan risiko, perbelanjaan berhemah dan penjimatan kos operasi serta penggunaan peralatan dan perkakasan ICT yang menyokong kepada 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 dan komuniti sama ada di peringkat negara serta 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 6.2.1.1**).

Pada tahun 2023, PTAR memberi penumpuan kepada penyampaian perkhidmatan yang memfokuskan kepada lima (5) kategori utama iaitu Penyampaian Perkhidmatan Pelanggan, Perkhidmatan Penyelidikan, Pembelajaran dan Rujukan, Pendigitalan Perpustakaan Digital, Perkhidmatan Jurnal Bercetak dan Sumber Elektronik dan Perkhidmatan Arkib. Bagi memastikan kepuasan pelanggan, elemen promosi dan pemasaran memainkan peranan yang penting dalam menghasilkan output yang berkualiti.

Berdasarkan kepada Amanat Ketua Pustakawan 2023, lima (5) fokus utama telah dijadikan sandaran bagi mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan perpustakaan yang terdiri daripada turning globally supporting staff, turning globally marketable staff, world class faculty member, highly involved industry & community dan engaging alumni.

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

Penyampaian Perkhidmatan Pelanggan

Pada tahun 2023, Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) telah mengambil pendekatan dalam aspek perkhidmatan melalui; pertama (1) memperkasa fungsi pustakawan penyelidikan bagi kelestarian staf akademik; kedua (2) meningkatkan bilangan keahlian luar yang berfokuskan kepada kumpulan alumni UiTM. Pendekatan ini diambil selari dengan hala tuju universiti dan fungsi PTAR, dan telah menjadi salah satu daripada sepuluh (10) fokus utama perpustakaan yang dinyatakan dalam Amanat Ketua Pustakawan pada tahun 2023 (**Bukti 6.2.2.1**)

Perkhidmatan Penyelidikan, Pembelajaran dan Rujukan

Penumpuan tiga (3) inisiatif perpustakaan UiTM ke arah Gerakan Sains Terbuka atau Open Science yang akan dilaksanakan adalah:- i. Open Educational Resources ii. Open Access to Research Publication iii. Research Data Management merupakan perancangan bagi memperkasakan peranan pustakawan penyelidikan. Pustakawan kini bukan hanya berperanan sebagai curator dan cataloguer of knowledge yang mahir dalam webometrik dan metadata tetapi juga sebagai the active creator of knowledge dan data stewards.

Pendigitalan Perpustakaan Digital

PTAR telah mengambil inisiatif menawarkan Perkhidmatan Digital Perpustakaan secara komprehensif yang 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 2023 terdapat dua sistem baharu yang telah dibangunkan secara in-house iaitu Sistem Tempahan Penerbitan BKK dan Repositori Persuratan Jawi (<https://mykm.uitm.edu.my/jawi/>) bagi melancarkan operasi perkhidmatan dan mempelbagaikan koleksi perpustakaan. (**Bukti 6.2.3.1**)

Perkhidmatan Jurnal Bercetak dan Sumber Elektronik

Perpustakaan Tun Abdul Razak berperanan dalam membangunkan 16 subjek niche collection perpustakaan bagi menyokong ke arah sistem pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan (**Bukti 6.2.4.1**). Perkhidmatan ini telah dikelaskan sebagai sumber rujukan universiti yang terdiri daripada bahan seperti eBooks, harta intelek (bahan tesis), sumber terbuka (Open Access Discovery) dan jurnal atau artikel dalam talian disediakan mengikut terbitan terkini, teks penuh serta boleh diakses sama ada dalam atau luar kampus.

Perkhidmatan Arkib

Perkhidmatan dan kemudahan Arkib diuruskan dengan baik bagi memelihara dan memulihara rekod- rekod penting Universiti dalam melestarikan sejarah UiTM. Penggunaan sistem pengurusan rekod universiti dapat memperkukuhkan rekod penting universiti melalui Sistem Pengurusan Arkib Universiti (AMS) dan Online Finding Archive (OFA) yang dibangunkan menggunakan kepakaran dalaman perpustakaan (**Bukti 6.2.5.1**).

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_O01_OB02_20241_PTAR_6.2.1.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB02_20242_PTAR_6.2.2.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB02_20243_PTAR_6.2.3.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB02_20244_PTAR_6.2.4.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
5. [B0016_O01_OB02_20245_PTAR_6.2.5.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Model **PDCA (Plan-P, Do-D, Check-C dan Action-A)** telah digunakan bagi menyokong perluasan dan pencapaian objektif bidang tumpuan secara holistik. Pada tahun 2023, seiring dengan tema strategik UiTM 2023 iaitu Globally Marketable, fokus pelan strategik Perpustakaan UiTM 2023 adalah Turning Globally Marketable Staff, Turning Globally Supporting Staff. World Class Faculty Member, Highly Involved Industry and Community dan Engaging Alumni seperti terkandung dalam Amanat Ketua Pustakawan tahun 2023.

Inisiatif Turning Globally Supporting Staff adalah menerusi pelaksanaan **Talent Pool** melibatkan operasi 39 cawangan perpustakaan bersama-sama PTJ dalaman. Dibawah inisiatif ini, kepakaran staf Perpustakaan UiTM diperluas menerusi pelaksanaan program dibawah 10 bidang terpilih berdasarkan kepakaran dan pengkhususan jabatan diperingkat UiTM yang boleh disemak menerusi skrin Talent Pool (**Bukti 6.3.1.1**) seperti penglibatan Dr. Hajah Zalifah Awang Zakaria, Timbalan Ketua Pustakawan sebagai penceramah di program Paper Machine (**Bukti 6.3.2.1**).

Program **Speed Reading** merupakan inisiatif Turning Globally Marketable Staff telah menjadi antara fokus PTAR tahun 2023. Penglibatan 20 orang pustakawan UiTM sebagai tenaga pengajar Speed Reading telah mempergiat penganjuran program yang bermatlamat meningkatkan keupayaan membaca warga UiTM. Pelaksanaan operasi Speed Reading dipantau secara bulanan menerusi laporan aktiviti dalam skrin Talent Pool dan sistem EIS. Program Speed Reading terbuka untuk warga UiTM dan organisasi luar dan boleh memohon menerusi halaman Speed Reading (**Bukti 6.3.3.1**).

Penglibatan staf PTAR dalam aktiviti penulisan penyelidikan telah menyumbang terhadap tema **World Class Faculty Member**. Inisiatif yang menyokong ke arah ketampakan universiti di peringkat global ini telah diperluas dengan menggalakkan penglibatan pustakawan membentangkan kertas kerja dalam seminar yang dianjurkan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa (D). Pustakawan yang telah menghasilkan penerbitan akan dilapor dalam sistem EIS sebagai pusat pengumpulan data perpustakaan. Pada tahun 2023, Puan Nurul Aida Noor Azizi, Pustakawan Kanan telah membentangkan kertas penyelidikan berjudul "Unleashing Potential: The Talent Pool Management Practices of UiTM Library di Symposium on Strategy & Transformation Management for Tertiary Education (SSTM-TED 2023) peringkat antarabangsa bertarikh 20-21 Julai 2023 (**Bukti 6.3.4.1**).

Penyertaan PTAR dalam Persidangan Tahunan Perpustakaan Malaysia 2023 telah menyumbang kepada inisiatif **Highly Involved Industry and Community**. Dalam hal ini, PTAR telah berkolaborasi bersama Kolej Pengajian Pengkomputeran, Informatik dan Matematik (KPPIM) bagi menyokong lonjakan ketampakan universiti dalam komuniti perpustakaan di peringkat kebangsaan. Penyertaan PTAR dan KPPIM dalam pembentangan kertas kerja berjudul "Digital Content Management of Perpustakaan Tun Abdul Razak Library, Universiti Teknologi MARA (PTAR, UiTM) Local Content Collection : A Study on the Integration of LCSH and Natural Subject Heading" telah diluluskan dan dilapor dalam mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman. Pada tahun 2023, staf PTAR Puan Eza Eliana A. Wahid telah bekerjasama dengan Dr. A'dillah Mustafa, pensyarah KPPIM telah menyertai PTPM 2023 yang telah dihadiri oleh komuniti perpustakaan peringkat kebangsaan (**Bukti 6.3.5.1**).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_O01_OB03_20241_PTAR_6.3.1.1_tumpuan_kepada_operasi.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB03_20242_PTAR_6.3.2.1_tumpuan_kepada_operasi.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB03_20243_PTAR_6.3.3.1_tumpuan_kepada_operasi.pdf](#)

4. [B0016_O01_OB03_20244_PTAR_6.3.4.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
5. [B0016_O01_OB03_20245_PTAR_6.3.5.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Peranan perpustakaan kini lebih mencabar dengan perkembangan pesat teknologi maklumat yang akan memberi impak kepada pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan warga universiti. Justeru itu, PTAR telah menggariskan inisiatif Petunjuk Prestasi Utama dan Inisiatif Strategik pada tahun 2023 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 6.4.1.1.1**), Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD) (**Bukti 6.4.1.2.1**), Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) (**Bukti 6.4.1.3.1**) dan Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP)(**Bukti 6.4.1.4.1**).

Bagi inisiatif penyampaian perkhidmatan yang dijalankan, pemantauan dibuat secara berkala dimana laporan pencapaian perkhidmatan PTAR dibenteng dan dibincang di dalam mesyuarat jawatankuasa.

Melalui mesyuarat tersebut, 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 digital perpustakaan di peringkat induk dan kampus cawangan (**Bukti 6.4.1.5.1**). Pencapaian ini dapat dilihat melalui tren tiga (3) tahun peningkatan penggunaan MyKM bagi tahun **2021 (721,421 page view)**, **2022 (1,639,588 page view)** dan **2023 (4,607,618 page view)**

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_O01_OB04_OC01_20241_PTAR_6.4.1.1.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB04_OC01_20242_PTAR_6.4.1.2.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB04_OC01_20243_PTAR_6.4.1.3.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB04_OC01_20244_PTAR_6.4.1.4.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
5. [B0016_O01_OB04_OC01_20245_PTAR_6.4.1.5.1_tumpuan kepada operasi.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 di dokumen pada 2023 merangkumi lima (5) fungsi utama perpustakaan iaitu:

- i. Penyampaian perkhidmatan Pelanggan
- ii. Perkhidmatan Penyelidikan, Pembelajaran dan Rujukan
- iii. Pendigitalan Perpustakaan Digital
- iv. Sumber Rujukan Universiti
- v. Perkhidmatan Arkib

Pengurusan Perpustakaan mewujudkan Jawatankuasa Pengurusan Risiko (**Bukti 6.4.2.1.1**) 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.

Sebanyak 46 risiko PTAR telah dikenalpasti dan didaftarkan dalam Sistem Pengurusan Risiko (e-RMS) UiTM (**Bukti 6.4.2.2.1**). 46 risiko yang telah didaftarkan terdiri daripada tinggi (6), sederhana (22) dan rendah (18) bagi tempoh Jun hingga Oktober 2023 (**Bukti 6.4.2.3.1**) di bentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko PTAR dan hasil keputusan mesyuarat tersebut disahkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) (**Bukti 6.4.2.4.1**). Seterusnya, daftar risiko ini akan dilaporkan dan disahkan di peringkat universiti menerusi Mesyuarat Jawatankuasa Risiko UiTM. Pemantauan dilaksanakan secara berterusan setiap tahun oleh Jawatankuasa Audit Dalam PTAR dan Audit Pengawasan Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA).

Hasil daripada keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko PTAR 2023, beberapa risiko baharu dan tindakan kawalan telah dikenalpasti untuk diambil tindakan oleh jabatan, bahagian dan unit, antaranya : (1) bahan perpustakaan tidak dijumpai - tindakan kawalan adalah dengan melaksanakan projek stocktake; (2) perkhidmatan livechat tidak memberi maklum balas kepada pengguna dalam tempoh yang ditetapkan; (3) kebocoran data dan maklumat perpustakaan - tindakan adalah pembangunan sistem melalui kelulusan JKSAU, firewall, web application firewall (WAF) dan lain-lain(**Bukti 6.4.2.5.1**).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_O01_OB04_OC02_20241_PTAR_6.4.2.1.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB04_OC02_20242_PTAR_6.4.2.2.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB04_OC02_20243_PTAR_6.4.2.3.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB04_OC02_20244_PTAR_6.4.2.4.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
5. [B0016_O01_OB04_OC02_20245_PTAR_6.4.2.5.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)

6.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Berdasarkan analisa latihan (**Training Need Analysis**), penambahbaikan operasi keperluan latihan telah dilaksanakan menerusi pengenalan bakat mengikut kecenderungan dan persekitaran tempat kerja. Tujuan analisa latihan dilaksanakan adalah bagi peningkatan kualiti kerja dan pemindahan ilmu kepada komuniti lebih luas. Contohnya seramai tiga belas (13) staf PTAR yang telah mendapat pensijilan Microsoft Office Specialist Excel Associate (**Bukti 6.4.3.1.1**).

Sebanyak 515 program yang ditawarkan secara keseluruhan di UiTM dan PTAR bertanggungjawab memastikan setiap bahan rujukan yang digunakan bagi setiap program mempunyai pemilikan di dalam koleksi perpustakaan. Berdasarkan analisa perolehan bahan rujukan universiti yang telah dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman, penambahbaikan bagi meningkatkan peratus pemilikan bahan rujukan universiti adalah dengan mengadakan **Program Meet and Greet** dengan setiap kolej dan fakulti bagi meningkatkan cadangan perolehan bahan perpustakaan. (**Bukti 6.4.3.2.1**)

Penambahbaikan kepada inisiatif **Mobile App PTAR** dimana konsep Progressive Web Application (PWA) telah digunakan bagi membolehkan penggunaan sepenuhnya fungsi aplikasi di peranti pintar tanpa memerlukan sebarang ruang simpanan (**Bukti 6.4.3.3.1**).

Pembangunan kerangka laman web bagi My Knowledge Management Portal (MyKM Version 4.0) dengan penambahan ciri-ciri tambahan yang disesuaikan dengan keperluan semasa warga UiTM.

MyKM ini dibangunkan dengan tujuan; pertama (1) penambahbaikan paparan yang berkonsepkan visual; kedua (2) penstrukturan semula menu-menu utama dan sub-menu; ketiga (3) penambahan fungsi Personal Learning Network (PLN) iaitu satu platform rangkaian jaringan pembelajaran secara peribadi yang membolehkan pelajar dan ahli akademik berdiskusi dan berkongsi idea disokong dengan rujukan yang terbaharu dalam kelompok kursus/program yang diikuti semasa pengajian; dan keempat (4) integrasi data yang mana sumber rujukan silibus pembelajaran yang ada di perpustakaan telah dibuat pemetaan (mapping) mengikut subjek yang telah didaftarkan oleh pelajar bagi setiap semester. (**Bukti 6.4.3.4.1**).

Penyediaan kemudahan untuk golongan **Orang Kurang Upaya** (OKU) dengan mewujudkan bilik khas untuk orang kurang upaya dikenali sebagai Disabilities Room yang boleh dimanfaatkan oleh golongan tersebut dengan kemudahan yang bersesuaian (**Bukti 6.4.3.5.1**).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_O01_OB04_OC03_20241_PTAR_6.4.3.1.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB04_OC03_20242_PTAR_6.4.3.2.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB04_OC03_20243_PTAR_6.4.3.3.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB04_OC03_20244_PTAR_6.4.3.4.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)
5. [B0016_O01_OB04_OC03_20245_PTAR_6.4.3.5.1_tumpuan kepada operasi.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Proses kerja yang ditambahbaik telah memberi impak yang memberangsangkan terhadap penarafan Repositori UiTM. Pada tahun 2023, PTAR telah menduduki tempat ke-56 berdasarkan penarafan dunia **Ranking Web of Repositories** edisi Februari 2023. Proses kerja yang ditambah baik mengikut keperluan semasa dan disebar luas di tiga puluh sembilan (39) lokasi perpustakaan telah berjaya menaikkan ranking repositori UiTM di kedudukan **60** teratas iaitu mencapai sasaran yang ditetapkan oleh perpustakaan. **(Bukti 6.5.1.1)**

PTAR telah menghantar satu (1) kumpulan bagi menyertai Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) dengan projek berjudul **LibVisitor**. Kejayaan memperoleh penarafan emas di dalam konvensyen KIK kali ke-27 turut mendorong perpustakaan cawangan berkongsi amalan terbaik yang telah dilaksanakan di perpustakaan kampus masing-masing **(Bukti 6.5.2.1)**. Berikut ialah empat (4) kumpulan KIK yang mewakili perpustakaan cawangan:

- SPEKTRUM (UiTM cawangan Sarawak)-"Bahan buku yang rosak tidak dilaporkan".
- AKAR (UiTM cawangan Johor)- "Smart Discussion Device"
- PDJH Crew (UiTM cawangan Perlis)- "Mencipta rak penyimpanan dan pemotongan kekulit buku".
- GRAHA JAYA (UiTM cawangan Melaka) -"KBM Learning Space"

PTAR turut menyertai projek kecemerlangan operasi (Operational Excellence-OE) yang diadakan tahun 2023 dengan tajuk "**Pengurusan Bahan Arkib**" **(Bukti 6.5.3.1)**. Penyertaan PTAR berasaskan perkongsian pengurusan bahan arkib menggunakan Archive Management System (AMS) berbanding pengurusan secara konvensional sebelum ini. Penggunaan sistem AMS yang meluas termasuk di perpustakaan UiTM cawangan telah melayakkan projek ini meraih Anugerah Saguhati Kecemerlangan Operasi 2023.

Kepakaran yang dimiliki oleh PTAR dalam pembangunan sistem telah diperluas dan diintegrasikan menerusi penghasilan **sistem KIK**. Pertama kali diaplikasikan sewaktu konvensyen KIK bertarikh 25 Oktober 2023, sejumlah 15 kumpulan KIK telah dinilai dan direkod pemarkahannya menggunakan sistem yang dibangunkan oleh PTAR mengikut piawaian pemarkahan oleh Institut Kualiti dan pengembangan Ilmu (InQKA), telah memudahkan proses pemilihan pemenang dilakukan dengan cepat. **(Bukti 6.5.4.1)**. Sistem Penilaian KIK: <https://jtgptar.blogspot.com/2023/10/sistem-penilaian-kik-pertama-kali.html>.

Pada tahun 2023, perkhidmatan **Repositori Institusi UiTM** terus menjadi medium utama bagi pengguna memperoleh bahan rujukan seperti tesis, laporan penyelidikan, kertas-kertas seminar, video, teks ucapan, projek pelajar dan artikel hasil penulisan warga UiTM. Menerusi perkhidmatan UiTM Thesis (Full Text) warga UiTM sama ada di Shah Alam mahupun cawangan boleh mendapatkan bahan dalam teks penuh tanpa perlu hadir ke perpustakaan. **(Bukti 6.5.5.1)**. Sebaik permohonan diterima, perpustakaan akan menghantar bahan dalam teks penuh menerusi pautan yang dikirim melalui emel.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_O01_OB05_20241_PTAR_6.5.1.1_tumpuan_kepada_operasi.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB05_20242_PTAR_6.5.2.1_tumpuan_kepada_operasi.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB05_20243_PTAR_6.5.3.1_tumpuan_kepada_operasi.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB05_20244_PTAR_6.5.4.1_tumpuan_kepada_operasi.pdf](#)
5. [B0016_O01_OB05_20245_PTAR_6.5.5.1_tumpuan_kepada_operasi.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

PTAR memainkan peranan penting dalam menyokong pembelajaran dan pengajaran melalui perkhidmatan dan kemudahan. Model Perkhidmatan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015 yang diterapkan adalah struktur penting dalam memastikan kualiti aspek penyampaian dan perkhidmatan. PTAR sentiasa memastikan **proses yang terlibat dalam penyampaian perkhidmatan perpustakaan adalah cekap, berkualiti dan memenuhi keperluan.**

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PTAR telah memfokuskan operasi pada penggunaan sistem dan teknologi secara menyeluruh. Selain itu, PTAR memberi perhatian yang tinggi untuk memastikan standard yang diterapkan dalam Perpustakaan melalui pensijilan ISO 9001:2015.

Pelbagai pencapaian dan pengiktirafan telah diraih bagi perkhidmatan yang diberikan kepada pengguna melalui usaha inovasi, kecemerlangan operasi, dan kepuasan pelanggan. Kriteria hasil pencapaian ini adalah selaras dengan amanat Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia tahun 2023 yang menekankan kepentingan inovasi dan perkhidmatan digital serta Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM 2020-2025. Pelaksanaan perancangan operasi adalah meliputi 39 buah Perpustakaan UiTM. Hasil pencapaian operasi adalah melibatkan tren 3 tahun iaitu tahun 2021 hingga tahun 2023.

Hasil tumpuan operasi PTAR adalah termasuk pelbagai aspek penting yang menyokong inovasi dan kecemerlangan dalam perkhidmatan perpustakaan. Elemen seperti Kumpulan Inovatif dan Kreatif, Projek Kecemerlangan Operasi, Bahan Repositori Institusi Universiti, Perpustakaan Digital, dan Keahlian Alumni adalah mencerminkan komitmen PTAR terhadap kualiti perkhidmatan sebagai pusat maklumat dan pembelajaran.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_B0016_HB02_20241_PTAR_Hasil 1_Tahap.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_B0016_HB03_20242_PTAR_Hasil 1_Tren.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_B0016_HB04_20243_PTAR_Hasil 1_Perbandingan.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_B0016_HB05_20244_PTAR_Hasil 1_Kepentingan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Hasil dari **Pelaksanaan Strategi Tahun 2023, PTAR memberi tumpuan kepada Key Performance Indicator (KPI) dan Performance Indicator (PI)**. Bagi projek inisiatif tahun 2023, PTAR telah membuat pemetaan kepada hala tuju universiti iaitu Globally Marketable. Sebanyak empat inisiatif dalam bidang tumpuan telah dilaksanakan bagi meningkatkan ketampakan universiti dan penyediaan kemudahan perpustakaan.

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM Tahun 2023 mempunyai 9 KPI dan 19 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 projek inisiatif Perancangan Strategik dalam bidang tumpuan yang menyokong universiti iaitu Turning Globally Marketable Staff, World Class Faculty Member dan Highly Involved Industry and Community. Semua projek inisiatif 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://eisv2.uitm.edu.my/eisv3/autoextract/report.php?r=0413>. Hasil KPI, PI dan inisiatif yang dilaksanakan, PTAR telah berada di kedudukan ke 56 peringkat dunia dan kedudukan pertama di Malaysia bagi Ranking Web of Repositories. Selain itu, ketampakan universiti dapat dilihat apabila UiTM telah dinobatkan di tempat kedua bagi Emerald High Usage Award 2023 peringkat dunia dan tempat pertama di peringkat Malaysia. PTAR turut melaksanakan kolaborasi strategik dari dalam dan luar negara.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_B0016_HB02_20241_PTAR_Hasil_2_Tahap.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_B0016_HB03_20242_PTAR_Hasil_2_Tren.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_B0016_HB04_20243_PTAR_Hasil_2_Perbandingan.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_B0016_HB05_20244_PTAR_Hasil_2_Kepentingan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Hasil kedua dari **tumpuan kepada pelanggan ialah penekanan terhadap perkhidmatan perpustakaan sama ada secara fizikal atau maya**. PTAR kini menumpukan kepada perkhidmatan digital supaya pelanggan dapat mengakses maklumat di mana sahaja pada bila-bila masa sejajar dengan konsep 3A (Anyone, Anywhere, Anytime).

7.3.1 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 bagi menyokong aktiviti pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan warga universiti. PTAR memberikan tumpuan pelanggan 2 aspek utama iaitu Pendigitalan perpustakaan dan pembudayaan ilmu. PTAR telah menyediakan perkhidmatan melalui MyKM Portal, Open Access Discovery (OAD), Niche Collection, dan PhD Clinic. PTAR juga menawarkan perkhidmatan kepada pelanggan dalam aspek pembudayaan ilmu dan peningkatan pengunjung perpustakaan secara maya. Pencapaian bagi semua perkhidmatan ini didapati meningkat dari tahun 2022 hingga tahun 2023. PTAR turut membuat perbandingan dengan universiti awam yang lain. Hasil daripada tumpuan pelanggan, PTAR telah dirujuk oleh pengguna luar negara dan peningkatan pengunjung maya perpustakaan dari pelbagai negara jugamembuktikan perpustakaan UiTM sentiasa dirujuk bukan sahaja oleh dalam dan luar negara.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_B0016_HB02_20241_PTAR_Hasil 3_Tahap.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_B0016_HB03_20242_PTAR_Hasil 3_Tren.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_B0016_HB04_20243_PTAR_Hasil 3_Perbandingan.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_B0016_HB05_20244_PTAR_Hasil 3_Kepentingan.pdf](#)