

Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR

AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى بِنَايَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2025

PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK PENGURUSAN FASILITI DAN TEKNOLOGI

KETUA PTJ :

AZIZI BIN JANTAN

KETUA UNIT KUALITI :

SITI AISHAH BINTI SADAN

PENYELARAS :

SITI AISHAH BINTI SADAN

PENULIS :

1. SITI AISHAH BINTI SADAN
2. AZNUR UMIZA BINTI ABU KASIM @ ABU KASSIM
3. AZIZI BIN JANTAN
4. NURUL FARIHAH BINTI SARMIN PANUT
5. RIZANA BINTI MOHD RADWAN
6. JAZ NORFAZUNA BINTI JAAFAR
7. ANIS FADILAH BINTI ZULKIFLI

8. NOR AZWANI BINTI MOHAMAD
9. ASMAH BINTI SABTU
10. NOR HAFIZAH BINTI MD HANAFIAH
11. WAN NUR KHALIDAH BINTI WAHED
12. ASRAF ZAMANI BIN HAZIM
13. ZALIFAH BINTI AWANG ZAKARIA
14. MOHD IZWAN BIN ISMAIL
15. MOHD IZWAN BIN ISMAIL
16. MOHD IZWAN BIN ISMAIL
17. AZURA BINTI MOHAMAD HASHIM
18. MOHD HAZRUL BIN MOHD HUSSIN
19. SITI ROHAYU BINTI MOHAMAD YUSOF
20. ADLINA BINTI ABDULLAH
21. MASNIDA HANIM BINTI CHE MAHMOOD
22. ABDUL RAZAK BIN ABDUL RAHMAN
23. NIK ZATIHULWANI BINTI JAMALUDIN
24. HANANI BINTI ROJIKIN
25. NURUL AIDA BINTI NOOR AZIZI
26. NORAZLIN BINTI MOHD. YUSOF
27. UMMI HALIMATUNSSAADIYYA BINTI SHAMSUL YUZLI
28. LAILY HAFIDZUN BINTI SHUKRI
29. NURUL HAFIZA BINTI BUSRA
30. AHMAD AMIRI BIN MOHAMAD
31. EZA ELIANA BINTI A WAHID
32. WAN IZZATUL FAHRAH BINTI WAN ISHAK
33. NORHAMIMI BINTI OTHMAN
34. IDA LAILA BINTI ISHAK
35. AHAMAD ZUBER BIN MOHAMED
36. BHRONI BIN MOOJEE
37. SHAHIDATUL AKHMAM BINTI RAMBELI

38. NUR AZIAN BINTI AZIS
39. MOHD ALFARABIE BIN MOHD NASIR
40. AFIDAH BINTI MUDZAMIL
41. HANI LIZA BINTI NORFIN
42. AFIDAH BINTI MUDZAMIL
43. MOHD.IZWAN BIN SALIM

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kepimpinan Jabatan Perpustakaan berperanan sebagai pemacu transformasi berteraskan **Transformational Leadership dan Competency-Based Approach**, sejajar aspirasi UiTM bertaraf global. Agenda “**Pemeriksaan Perkhidmatan Digital Perpustakaan Berteraskan AI**” dilaksana melalui **pendekatan PDCA**, memacu inovasi, membina kompetensi warga, serta memastikan perkhidmatan kekal relevan, lestari, dan berimpak tinggi.

1. Perancangan

Pengurusan Eksekutif merangka pelan hala tuju strategik yang berpaksikan kepada **Amanat Menteri Pendidikan Tinggi, Amanat Naib Canselor dan Amanat Ketua Pustakawan**. Hala tuju ini digerakkan melalui pendekatan **Model Quintuple Helix** yang menekankan inovasi, pembangunan lestari dan keterlibatan komuniti sebagai teras kepimpinan.

Bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan, pendekatan kepimpinan dilaksanakan melalui tiga kaedah utama:

- **Perubahan Pengurusan** – memperkukuh struktur organisasi, tadbir urus dan budaya kerja berprestasi tinggi.
- **Hala Tuju Kepimpinan** – memacu transformasi berpandukan visi universiti dengan kepimpinan berwibawa, berintegriti, serta berorientasikan hasil.
- **Hala Tuju Perpustakaan Digital** – mempercepat transformasi digital melalui inovasi teknologi, pendigitalan koleksi dan pengukuhan sistem pintar.

Ia diterjemahkan melalui **AI Roadmap** dan **Pelan Pendigitalan Perpustakaan** yang merangkumi 61 projek strategik. Antara inisiatif utama bidang tumpuan termasuk pembangunan **Sistem PERMATA, integrasi repositori bersepadu, dan pengukuhan sistem klasifikasi fail Digital Document Management System (DDMS)**. Selain itu, kepimpinan turut menitikberatkan **penyediaan fasiliti mesra pengguna seperti ruang kolaborasi, bilik latihan digital, koleksi Braille, serta Disability Study Room**. Di samping itu, pembangunan bakat warga perpustakaan digerakkan melalui program **Talent Pool Data Steward** yang melahirkan pemimpin data masa hadapan.

2. Pelaksanaan

Strategi dilaksanakan melalui **hebahan hala tuju, dasar, dan garis panduan secara meluas melalui taklimat, pekeliling, mesyuarat pengurusan, serta penstriman langsung Amanat Ketua Pustakawan**. Projek digital seperti PERMATA, CERDAS, DDMS 2.0, dan repositori khas **diperluas ke seluruh UiTM dan komuniti luar termasuk sekolah**. PTAR turut memperkukuh kolaborasi strategik melalui program pemindahan ilmu bersama **agensi nasional, membangunkan portal pembudayaan ilmu UA, serta melaksanakan program literasi maklumat seperti Speed Reading**. Kejayaan pelaksanaan dibuktikan dengan pencapaian Anugerah Kualiti Naib Canselor 2024 dalam kategori kepimpinan dan penyampaian perkhidmatan.

3. Pemantauan

Pemantauan berstruktur bidang tumpuan dilaksanakan melalui **Executive Information System (EIS) dengan 7 KPI dan 13 PI** yang memacu pengukuran prestasi strategik. Pelaporan kemajuan dilakukan secara sukuan kepada semua perpustakaan UiTM, disokong **sistem UePMO, UiSMS dan Skrin Projek Inisiatif Strategik. Audit Pengawasan, lawatan audit berfokus, dan bengkel pemantapan proses kerja** melibatkan 262 proses turut dilaksanakan. **Mesyuarat Pengurusan Dalaman dan jawatankuasa khusus** menjadi platform tetap bagi menilai prestasi, membincang isu, dan merancang tindakan lanjut.

4. Tindakan Penambahbaikan

Risiko bidang tumpuan direkodkan dalam **Daftar Risiko**, dengan pelaksanaan kawalan dan mitigasi melalui **Mesyuarat Penilaian Risiko**. **Disaster Recovery Plan** dikemas kini secara berkala bagi **kesiapsiagaan bencana atau gangguan operasi**, manakala **Garis Panduan Pengurusan Maklumat Rasmi** mengawal risiko reputasi. Semakan prestasi dilakukan secara berkala dengan fokus kepada **KPI dan PI berkaitan bidang tumpuan**, dibentang dalam mesyuarat utama perpustakaan. Penemuan audit dalam, audit ISO 9001:2015, dan input Majlis Ketua Pustakawan Universiti Awam menjadi asas kepada **penambahbaikan berfokus**, termasuk **inisiatif Dasar Terbuka Tesis** dan langganan **Springer Nature yang memberi impak kos dan capaian maklumat**.

Kepimpinan Jabatan Perpustakaan bukan sahaja memastikan bidang tumpuan berada pada tahap optimum, malah memperkukuh kedudukan perpustakaan sebagai peneraju inovasi maklumat dan rujukan perpustakaan akademik di Malaysia.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

1. Perubahan Pengurusan

Bermula 1 Ogos 2024, jawatan Ketua Pustakawan telah diangkat sebagai salah satu **pegawai utama dalam Mesyuarat Eksekutif Universiti (MEU)**, sekaligus mengukuhkan kedudukan dalam struktur kepimpinan tertinggi universiti. Pengiktirafan ini menzahirkan sokongan penuh terhadap peranan Ketua Pustakawan dalam **merangka dasar, melaksanakan penstrukturan semula organisasi, serta memperkasa penyampaian perkhidmatan perpustakaan yang inovatif dan berimpak tinggi.**

Seiring itu, Jabatan Perpustakaan memperkenalkan **tagline** baharu “**Pembudayaan Ilmu Membentuk Adiwangsa**” pada **12 Januari 2024** sebagai simbol komitmen memperkukuh budaya ilmu dalam membentuk generasi universiti yang membaca.

Hala Tuju Jabatan Perpustakaan turut diperhebat melalui penganjuran **Town Hall** bersama Kumpulan Pelaksana pada **2 Disember 2024**, bertujuan menyampaikan visi, strategi, dan tindakan universiti dengan lebih dinamik. **(Bukti1.2.1.1)**

2. Hala Tuju Kepimpinan

Pengurusan Eksekutif 2024 digerakkan berlandaskan **Amanat Menteri Pendidikan Tinggi, Amanat Naib Canselor dan Amanat Ketua Pustakawan**. Amanat Naib Canselor menekankan pendekatan **Model Quintuple Helix** yang menghubungkan lima sektor UiTM untuk memacu inovasi, kelestarian, dan keterlibatan komuniti. Jabatan Perpustakaan menjadi pemangkin utama melalui kolaborasi jaringan, pemindahan ilmu, pemeliharaan warisan serta penyampaian perkhidmatan sejajar dengan aspirasi UiTM sebagai universiti unggul bertaraf dunia. **(Bukti1.2.1.2 & 1.2.1.3)**

Selain berperanan sebagai Ketua Skim yang mempengerusikan pelbagai jawatankuasa dalaman, Ketua Pustakawan juga menyerlahkan kepimpinan di peringkat nasional melalui penglibatan aktif dalam **Mesyuarat Ketua Pustakawan Universiti Awam (MKPUA)**. Antara pencapaian utama ialah penggubalan Dasar Terbuka Tesis Universiti Awam yang melibatkan siri perbincangan, libat urus dan pemurnian dokumen dasar. Usaha ini menyokong agenda **Open Science** serta mengukuhkan budaya perkongsian ilmu tanpa sempadan. **(Bukti1.2.2.1)**

3. Hala Tuju Perpustakaan Digital

Dalam menghadapi arus teknologi Kecerdasan Buatan (AI), Jabatan Perpustakaan telah merangka **AI Roadmap** di bawah kerangka **Pemeriksaan Transformasi Digital Berteraskan AI**. Pendekatan ini menekankan tiga komponen utama iaitu Perkhidmatan, Teknologi dan Sumber, dengan sasaran menyeluruh merangkumi proses kerja, perkhidmatan pengguna, dan pengalaman pelanggan. **(Bukti1.2.3.1)**

Melalui **Roadmap Pendigitalan Perpustakaan**, sebanyak **61 projek inisiatif** berjaya direalisasikan sepanjang 2024. Di bawah **Pelan Strategik Pendigitalan UiTM**, pelbagai sistem pintar telah dibangunkan termasuk PERMATA, Sistem CERDAS, *Library Data Request*, *Visitor Camera Counting System* dan *Paper Machine*. PERMATA khususnya menjadi tonggak kejayaan transisi daripada sistem konvensional WILS kepada sistem pintar berasaskan AI.

Selain itu, **kepakaran dalaman** turut dimanfaatkan dalam **pembangunan Integrasi Repositori Bersepadu** yang merangkumi Repositori *Maritime Institute of Malaysia*, Repositori Dokumen Universiti, Repositori Memori UiTM, Repositori Tadbir Urus Universiti, Repositori Kecemerlangan Perpustakaan UiTM, Repositori Jawi dan Khazanah Melayu. Aspek pengurusan rekod universiti turut diperkukuh melalui sistem klasifikasi fail *Digital Document Management System* (DDMS). **(Bukti1.2.4.1 & 1.2.4.2)**

Pengurusan Eksekutif juga memperluaskan akses perkhidmatan dengan **pemeriksaan teknologi mesra OKU** termasuk penyediaan rujukan bahan *Braille*, *e-View*, dan *Disability Study Room*. Selain itu, ruang media interaktif dan ruang bicara diwujudkan untuk menyokong

pembelajaran sendiri, kolaboratif dan kreatif. Dari sudut pembangunan bakat, **Talent Pool** yang berfokuskan *Data Steward* diperkenalkan bagi menggalakkan penglibatan warga akademik dalam *Research Data Management (RDM)*.

Melalui **Program AI Untuk Rakyat**, semua staf turut dilibatkan dalam latihan ICT minimum empat jam dengan sasaran memperoleh lencana **AI Aware dan AI Appreciate**. Langkah ini memperkukuh kompetensi digital warga perpustakaan dalam menyokong transformasi UiTM berasaskan teknologi AI. **(Bukti1.2.5.1)**

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_K01_KB02_20251_PTAR_1.2.1.1-1.2.1.3_kepimpinan.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB02_20252_PTAR_1.2.2.1_kepimpinan.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB02_20253_PTAR_1.2.3.1_kepimpinan.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB02_20254_PTAR_1.2.4.1-1.2.4.2_kepimpinan.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB02_20255_PTAR_1.2.5.1_kepimpinan.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Objektif dan inisiatif strategik perpustakaan berfokus kepada matlamat Pemerkasaan Transformasi Digital Perpustakaan Berteraskan AI. Kaedah perluasan dan pelaksanaan yang efektif telah dilaksanakan agar penyampaian maklumat dapat disebar luas kepada warga perpustakaan secara menyeluruh. **Amanat Ketua Pustakawan UiTM 2024: Hala tuju Perpustakaan UiTM** yang bertemakan Pembudayaan Ilmu Membentuk Adiwangsa telah diadakan pada 26 Februari 2024, amanat ini disebar luas kepada seluruh warga Perpustakaan UiTM yang telah dijalankan secara penstriman langsung. Selain itu, Pengurusan Eksekutif telah menyebarkan **Pekeliling Ketua Pustakawan, Dasar dan Garis Panduan** melalui hebahan e-mel serta taklimat tadbir urus kepada warga perpustakaan. **(Bukti 1.3.1.1)**

Maklumat berkaitan dasar dan halatuju perpustakaan telah diperluas dan diperjelas melalui mesyuarat yang dipengerusikan oleh Ketua Pustakawan bersama Pengurusan Eksekutif serta ahli jawatankuasa yang berkaitan. Mesyuarat ini bertujuan memberi kefahaman yang menyeluruh serta menyelaraskan tindakan kepada semua ahli yang terlibat.

Di samping itu, penglibatan Ketua Pustakawan dalam pelbagai jawatankuasa di peringkat universiti dan kebangsaan, termasuk sebagai **Pengerusi bagi Jawatankuasa Pengurusan dan Keselamatan Rekod Universiti, Jawatankuasa Rekod dan Arkib Universiti Awam, serta Jawatankuasa Pembudayaan Ilmu Universiti Awam** membuktikan keupayaan dan komitmen kepimpinan dalam memastikan pemerkasaan halatuju yang telah digariskan. **(Bukti 1.3.2.1)**

Pengurusan Eksekutif aktif menyokong dan memperluas bidang tumpuan melalui pelaksanaan program **Gerakan Kualiti**. Inisiatif yang dilaksanakan termasuk penyertaan dalam Projek Kecemerlangan Operasi dan Pertandingan Anugerah Kualiti Naib Canselor (AKNC) UiTM. Projek Kecemerlangan Operasi iaitu Projek Pengurusan Bakat Staf PTAR dan Projek Pengurusan Teks Penuh Bahan Harta Intelek UiTM telah mendapat Kemenangan Saguhati dan dinobatkan sebagai Poster Terbaik.

Penglibatan aktif kepimpinan jabatan turut menyerlah melalui penyertaan dalam pertandingan AKNC. Pelaksanaan amalan terbaik yang sistematik sepanjang penyertaan AKNC di UiTM serta memupuk budaya penghasilan penulisan Laporan AKNC yang bermutu dan mencapai standard yang ditetapkan. Hasil komitmen dan budaya penambahbaikan berterusan yang diterapkan, PTAR berjaya dinobatkan sebagai **Juara Kategori Bahagian/Pusat/Unit, Pemenang Kategori Bidang Tumpuan Penyampaian Perkhidmatan serta Pemenang Kriteria Kepimpinan di dalam AKNC 2024**. **(Bukti 1.3.3.1)**

Selain itu, Pengurusan Eksekutif juga telah menyebarkan luas bidang tumpuan dalam inisiatif **pendigitalan**. PTAR telah berjaya membangunkan sistem maklumat perpustakaan yang dikenali sebagai Sistem PERMATA. Melalui bidang tumpuan ini pengurusan PTAR telah memastikan sistem PERMATA ini diguna pakai di semua 39 perpustakaan cawangan. Inisiatif pendigitalan yang kedua adalah penggunaan Sistem CERDAS iaitu sistem yang dibangunkan dengan matlamat melahirkan generasi cerdas maklumat bagi melahirkan masyarakat berilmu. PTAR telah berjaya memperluaskan Sistem CERDAS ini digunakan di Sekolah Kebangsaan Sungai Binjai (SKSB), Klang.

Seterusnya, inisiatif pendigitalan melalui pelarasan dan perluasan *Digital Document Management System (DDMS) 2.0*. Inisiatif ini telah diperluaskan di peringkat UiTM bagi memastikan transformasi pengurusan rekod universiti berjalan dengan lancar dan lebih berkesan. **(Bukti 1.3.4.1)**

Jabatan juga telah membangunkan empat repositori iaitu **Repositori Dokumen Universiti, Repositori Tadbir Urus Perpustakaan, Repositori Kecemerlangan Perpustakaan UiTM dan Repositori Persuratan Jawi**. Repositori Dokumen Universiti, Tadbir Urus Perpustakaan dan

Keputusan mengenai Perpustakaan UiTM dibangunkan sebagai rujukan bahan perundangan yang berkuatkuasa bagi pematuhan proses kerja Perpustakaan UiTM. Semua cawangan perpustakaan kini menggunakan bahan perundangan yang sama dalam tadbir urus perpustakaan. Pengurusan Eksekutif telah memainkan peranan penting dalam memperluas penggunaan repositori ini ke seluruh rangkaian perpustakaan UiTM. **(Bukti 1.3.5.1)**

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_K01_KB03_20251_PTAR_1.3.1.1_kepimpinan.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB03_20252_PTAR_1.3.2.1_kepimpinan.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB03_20253_PTAR_1.3.3.1_kepimpinan.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB03_20254_PTAR_1.3.4.1_kepimpinan.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB03_20255_PTAR_1.3.5.1_kepimpinan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pengurusan eksekutif melaksanakan pemantauan secara menyeluruh dan berstruktur melalui gabungan pendekatan fizikal dan digital. Pendekatan ini bukan sahaja menyokong keberkesanan pelaksanaan inisiatif strategik, malah memastikan tindakan penambahbaikan dapat diambil secara proaktif dan berpaksikan data.

Executive Information System (EIS) menjadi teras kepada pemantauan prestasi perpustakaan. Melalui EIS, penetapan 7 Key Performance (KP) dan 13 Performance Indicator (PI) telah dimuktamadkan sebagai asas ukuran pencapaian perancangan strategik perpustakaan. Di samping itu, pembentangan Perancangan Strategik secara sukuan dilaksanakan secara konsisten sebagai mekanisme pelaporan kemajuan inisiatif utama bersama 39 buah Perpustakaan UiTM. **University Electronic Programme Management Office (UePMO) dan UiTM Strategic Management System (UiSMS)** membantu pengurusan eksekutif memantau pelaksanaan kemajuan projek dan inisiatif di peringkat universiti. Manakala, Skrin Projek Inisiatif Perancangan Strategik PUiTM digunakan bagi menilai pergerakan dan status pelaksanaan inisiatif di peringkat jabatan (**Bukti 1.4.1.1.1**).

Penilaian semula fasiliti dan ruang perpustakaan juga diberi penekanan menerusi pelaksanaan **Audit Pengawasan (SV) dan Focus Visit (FV)** untuk memenuhi keperluan pensijilan ISO 9001:2015 (**Bukti 1.4.1.2.1**). Selain itu, **Bengkel Pemantapan Proses Kerja** dijalankan bagi menyemak dan mengemaskini proses kerja yang terlibat. Ia melibatkan sebanyak 262 proses kerja perpustakaan termasuk perpustakaan cawangan (**Bukti 1.4.1.3.1**). Penambahbaikan proses kerja terpilih pula dipantau secara berkala melalui pelaksanaan projek **Operational Excellence (OE) dan Kumpulan Inovatif & Kreatif (KIK) (Bukti 1.4.1.4.1)** yang bertujuan untuk mengenal pasti ruang penambahbaikan dalam operasi harian perpustakaan.

Dari sudut perancangan kewangan, **laporan belanjawan dan inisiatif penambahbaikan** berkaitan bidang tumpuan turut menjadi bahan rujukan penting pengurusan eksekutif dalam menilai keberkesanan penggunaan sumber perpustakaan. (**Bukti 1.4.1.5.1**).

Selain itu, semua **mesyuarat** yang dipengerusikan oleh Ketua Pustakawan menjadi saluran penting bagi pemantauan terhadap perkara berbangkit serta pelaporan prestasi (**Bukti 1.4.1.5.2**).

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

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_K01_KB04_KC01_20251_PTAR_1.4.1.1.1_kepimpinan.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB04_KC01_20252_PTAR_1.4.1.2.1_kepimpinan.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB04_KC01_20253_PTAR_1.4.1.3.1_kepimpinan.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB04_KC01_20254_PTAR_1.4.1.4.1_kepimpinan.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB04_KC01_20255_PTAR_1.4.1.5.1-1.4.1.5.2_kepimpinan.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan Eksekutif sentiasa memberi penekanan terhadap pengurusan risiko sebagai langkah proaktif dalam memastikan kelangsungan pelaksanaan sesuatu inisiatif strategik. Setiap risiko yang berpotensi dikenal pasti, dianalisis dan didokumenkan melalui **Daftar Risiko**, yang dibentangkan dan dibincangkan secara rasmi dalam **Mesyuarat Penilaian Risiko** di peringkat bahagian dan pengurusan (**Bukti 1.4.2.1.1**).

Melalui sesi ini, tindakan kawalan dan mitigasi risiko ditetapkan bagi memastikan setiap pelan tindakan dapat dilaksanakan mengikut perancangan.

Sebagai langkah kesediaan terhadap kemungkinan insiden luar jangka, **Polisi Pelan Pemulihan Bencana (*Disaster Recovery Plan (DRP)*)** turut dibangunkan dan dikaji semula dari semasa ke semasa. DRP ini merangkumi langkah pemulihan pantas sekiranya berlaku gangguan sistem, bencana alam, atau kegagalan infrastruktur penting yang boleh menjejaskan operasi perpustakaan. Selain itu, tindakan pencegahan risiko dilaksanakan melalui pemantauan berkala terhadap sistem, aset dan persekitaran kerja (**Bukti 1.4.2.2.1**).

Dalam konteks kawalan maklumat, **Garis Panduan Pengurusan Maklumat Rasmi Perpustakaan UiTM** menjadi rujukan utama dalam memastikan setiap bentuk komunikasi rasmi dikawal selia dengan beretika dan mengikut ketetapan yang diluluskan. Ini penting bagi mengelakkan penuluran maklumat yang tidak sah dan mengawal risiko berkaitan reputasi institusi (**Bukti 1.4.2.3.1**).

Manakala dari sudut pengurusan fasiliti, **Polisi Persekitaran Kerja (Bukti 1.4.2.4.1)** yang terkandung dalam **Repositori Tadbir Urus Perpustakaan (RTU) (Bukti 1.4.2.5.1)** memberi garis panduan khusus terhadap pemantauan aspek pencahayaan, kelembapan dan kawalan serangga perosak bagi memastikan keselamatan pengguna, penjagaan aset dan pemeliharaan koleksi perpustakaan sentiasa berada pada tahap optimum.

Secara keseluruhannya, tindakan pengurusan eksekutif terhadap pengurusan risiko adalah komprehensif dan sistematik, merangkumi pencegahan, kawalan serta pelan pemulihan bagi menjamin kelestarian dan kejayaan pelaksanaan inisiatif organisasi.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_K01_KB04_KC02_20251_PTAR_1.4.2.1.1_kepimpinan.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB04_KC02_20252_PTAR_1.4.2.2.1_kepimpinan.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB04_KC02_20253_PTAR_1.4.2.3.1_kepimpinan.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB04_KC02_20254_PTAR_1.4.2.4.1_kepimpinan.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB04_KC02_20255_PTAR_1.4.2.5.1_kepimpinan.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan eksekutif sentiasa menitikberatkan proses semakan semula prestasi sebagai langkah strategik bagi memastikan pelaksanaan inisiatif mencapai matlamat yang disasarkan. Komitmen ini dizahirkan melalui pelaksanaan semakan secara sistematik dan berkala menggunakan **platform rasmi** yang membolehkan analisis pencapaian, penilaian impak serta pelaksanaan tindakan penambahbaikan yang bersesuaian.

Proses ini diperkukuh melalui **pembentangan pencapaian Perancangan Strategik PUiTM 2024 secara sukuan** yang memberi tumpuan kepada inisiatif berkaitan fasiliti, sumber dan teknologi, dengan segala keputusan berpaksikan data serta maklum balas semasa (**Bukti 1.4.3.1.1**). Antara pencapaian yang dianalisis dan diberi penambahbaikan termasuklah aspek **Fasiliti (Sumber) melalui pemantauan KPI 1, 2, 3 dan 4, serta Teknologi yang merangkumi PI 3, 4, 5, 6 dan 11 (Bukti 1.4.3.2.1)**. Sesi pembentangan ini telah memberi gambaran jelas terhadap kekuatan dan jurang pelaksanaan, seterusnya mendorong pelaksanaan tindakan pembetulan dan intervensi strategik yang lebih berfokus.

KPI 1: Peratus Pemilikan Senarai Bacaan Universiti

KPI 2: Bilangan Rekod Penting Universiti

KPI 3: Bilangan Bahan Bacaan yang dirujuk

KPI 4: Bilangan Ketampakan Bahan Repositori Institusi

PI 3: Bilangan Judul Baharu Sumber Rujukan Universiti

PI 4: Bilangan Pengunjung Fizikal Perpustakaan

PI 5: Bilangan Muat Turun Bahan Digital Perpustakaan UiTM

PI 6: Bilangan Pengunjung Maya Perpustakaan

PI 11: Bilangan Penggunaan Laman Web Perpustakaan UiTM

Pengurusan eksekutif juga menggunakan platform **Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)** untuk pemantauan dan mengkaji semula keputusan yang tepat bagi meningkatkan fasiliti dan teknologi perpustakaan yang memenuhi kehendak pemegang taruh (**Bukti 1.4.3.3.1**). Selain itu, **hasil penemuan Audit Dalam PTAR dan hasil laporan Audit Pensijilan ISO 9001:2015** turut menjadi asas kepada tindakan penambahbaikan bagi meningkatkan pematuhan piawaian dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti (**Bukti 1.4.3.4.1**).

Pengurusan eksekutif turut memberi perhatian terhadap impak strategik melalui **Majlis Ketua Pustakawan Universiti Awam (MKPUA)** yang membincangkan inisiatif berimpak tinggi seperti pelaksanaan Dasar Terbuka Tesis dan langganan Springer Nature, yang bukan sahaja memperluas akses maklumat tetapi juga menjana penjimatan kos yang signifikan (**Bukti 1.4.3.5.1**).

Kesimpulannya, semakan dan tindakan penambahbaikan yang dilaksanakan secara berkala membuktikan keupayaan kepimpinan dalam menilai prestasi secara objektif dan berterusan, seterusnya menjamin keberkesanan tadbir urus serta peningkatan kualiti perkhidmatan organisasi.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_K01_KB04_KC03_20251_PTAR_1.4.3.1.1_kepimpinan.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB04_KC03_20252_PTAR_1.4.3.2.1_kepimpinan.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB04_KC03_20253_PTAR_1.4.3.3.1_kepimpinan.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB04_KC03_20254_PTAR_1.4.3.4.1_kepimpinan.pdf](#)

5. [B0016_K01_KB04_KC03_20255_PTAR_1.4.3.5.1_kepimpinan.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pengurusan Eksekutif telah memberikan sokongan penuh terhadap agenda digitalisasi dan jaringan strategik melalui dua inisiatif utama. Pertama, **pengintegrasian modul pengurusan perolehan Sistem Financial and Asset Information System (FAIS)** ke dalam platform PERMATA yang membolehkan permohonan, kelulusan, pemantauan dan dokumentasi perolehan bahan perpustakaan dijalankan sepenuhnya merangkumi 39 perpustakaan. Kedua, pelaksanaan **Reading List Holdings Portal** untuk memantau dan melaporkan KPI 1: peratus pemilikan bahan silibus universiti kepada pihak pengurusan tertinggi UiTM. Kedua-dua inisiatif ini mempamerkan komitmen Pengurusan Eksekutif dalam memperkukuh tadbir urus berasaskan teknologi digital yang cekap dan berintegriti. (Bukti 1.5.1.1)

Melalui kepimpinan lantikan Ketua Pustakawan sebagai Pengerusi JK Pembudayaan Ilmu Universiti Awam, ia telah berjaya menghasilkan **Portal Pembudayaan Ilmu** yang telah digunakan secara menyeluruh oleh semua perpustakaan Universiti Awam. Portal ini dibangunkan untuk program pembudayaan yang dianjurkan di setiap universiti awam. (Bukti 1.5.2.1)

Pengurusan Eksekutif menyokong kerjasama strategik melalui pelaksanaan **program pemindahan ilmu** bersama pelbagai agensi dan institusi. Usaha ini diterjemahkan melalui dalam pembangunan MIMA Digital Collection dan Sistem Repositori Fatwa Negeri Selangor bersama Maritime Institute of Malaysia (MIMA) dan Pejabat Mufti Negeri Selangor (Bukti 1.5.3.1). Selain itu, jalinan kerjasama bersama Bahagian Pendidikan Menengah MARA dalam usaha membangunkan Garis Panduan Pusat Sumber untuk Maktab Rendah Sains MARA (MRSM) di seluruh negara. (Bukti 1.5.4.1)

Di bawah kepimpinan strategik Pengurusan Eksekutif, inisiatif **Sistem CERDAS** pula telah diperluaskan ke Sekolah Kebangsaan Sungai Binjai, Meru, Klang bagi memastikan murid luar bandar mendapat akses sistem pembacaan yang berkualiti. (Bukti 1.5.5.1) Manakala **program literasi maklumat "Speed Reading"** telah dianjurkan dengan penyertaan 1,194 profesional daripada INTAN, Hospital Kuala Lumpur, Kolej Vokasional dan WS Media, membuktikan komitmen inklusif dalam memacu kecemerlangan digital serta memperkukuh kemahiran maklumat komuniti.

Perpustakaan UiTM terus diiktiraf sebagai **rujukan dalam pembangunan perpustakaan akademik** melalui sesi penandaarasan. Pengurusan Eksekutif telah menerima **12 sesi kunjungan rasmi** tempatan dan antarabangsa, **4 kunjungan hormat** serta menjalin **556 program kolaborasi**, sementara **inovasinya turut diadaptasi** oleh universiti awam dan institusi tempatan.

Selain itu, sebanyak 568 penyertaan direkodkan dalam **Program Komuniti Perpustakaan**, manakala **52 aktiviti khidmat masyarakat** dijalankan termasuk hasil daripada program Speed Reading. Unit Perkhidmatan Orang Kurang Upaya (UPO) UiTM, dengan kerjasama Jabatan Perpustakaan dan Bahagian Hal Ehwal Pelajar (Majlis Perwakilan Pelajar Sesi 2023/2024), telah melaksanakan **Projek Braillethon yang diiktiraf oleh Malaysia Book of Records**. Inisiatif ini bertujuan memperkasa penghasilan bahan Braille untuk komuniti cacat penglihatan. Sebanyak **250 buah buku** telah dialih daripada naskhah fizikal (*hardcopy*) kepada salinan digital (*softcopy*) menggunakan perisian *Microsoft Word* berpandukan garis panduan khusus. Salinan digital tersebut kemudiannya akan ditukar ke dalam format Braille bagi memastikan akses maklumat yang lebih inklusif.

Pengurusan Eksekutif memartabatkan khazanah warisan dan sejarah melalui **pembangunan Koleksi Jawi**, yang menerima tajaan pedestal berjumlah RM20,000 daripada Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM). Inisiatif ini menambah nilai institusi dengan menarik lebih ramai pelawat untuk merujuk koleksi berkenaan.

Usaha tersebut turut memperkukuh jaringan integrasi Pengurusan Eksekutif dengan pelbagai pihak, sekali gus membuka ruang kerjasama baharu. Pada masa yang sama, Pengurusan

Eksekutif komited kepada agenda integrasi digital, jaringan strategik dan pembangunan mampan perpustakaan akademik, selaras dengan misi UiTM sebagai universiti unggul bertaraf global.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_K01_KB05_20251_PTAR_1.5.1.1_kepimpinan.pdf](#)
2. [B0016_K01_KB05_20252_PTAR_1.5.2.1_kepimpinan.pdf](#)
3. [B0016_K01_KB05_20253_PTAR_1.5.3.1_kepimpinan.pdf](#)
4. [B0016_K01_KB05_20254_PTAR_1.5.4.1_kepimpinan.pdf](#)
5. [B0016_K01_KB05_20255_PTAR_1.5.5.1_kepimpinan.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan Strategik (PS) Perpustakaan UiTM 2024 khususnya bagi bidang tumpuan Pengurusan Fasiliti dan Teknologi telah dirangka dengan teliti menggunakan pendekatan model PDCA iaitu **Plan, Do, Check dan Action** secara menyeluruh agar selari dengan objektif strategik yang dikeluarkan di peringkat negara dan universiti serta sumber sedia ada dapat dimanfaatkan secara optimum.

Dalam merancang Pelan Perancangan Strategik PTAR, dokumen kualiti yang dirujuk adalah:

1. **Pelan Tindakan Kementerian Pengajian Tinggi 2022-2025.**
2. **Pelan Strategik UiTM 2025.**
3. **Model Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015 PTAR.**
4. **Laporan Pencapaian Perancangan Strategik Tahun 2023.**

Dapatan daripada dokumen-dokumen kualiti ini telah digunakan bagi penyediaan 1 Petunjuk Prestasi (PI) Universiti dan 5 Sasaran Strategik Perpustakaan di bawah tiga tema utama iaitu *Quality Education, Global Excellent dan Value Driven Performance*. KPI Universiti dan Sasaran Strategik ini telah dijadikan panduan bagi bahagian utama perpustakaan dan perpustakaan cawangan melaksanakan projek yang memenuhi objektif jabatan.

Bagi tempoh 2008 hingga 2024, sejumlah **61 projek inisiatif** berkaitan bidang tumpuan telah berjaya dilaksanakan dengan **18 daripadanya merupakan projek inisiatif tahun 2024**. Projek-projek ini dilaksanakan secara menyeluruh oleh semua bahagian dan perpustakaan cawangan dengan sasaran perancangan strategik dan KPI yang jelas.

Demi memastikan kejayaan pelaksanaan projek inisiatif, Perpustakaan mengamalkan **pemantauan projek inisiatif** menerusi mesyuarat di peringkat bahagian, jabatan dan cawangan perpustakaan. Proses pengauditan iaitu **Audit Dalaman dan Audit Luaran** telah dilakukan sebanyak **4 kali setahun** turut dijadikan alat pemantauan terhadap tahap kemajuan projek inisiatif. Di samping itu, **laporan pencapaian prestasi** yang telah dihasilkan sebanyak empat kali setahun agar prestasi perpustakaan dapat diukur keberkesanannya.

Berdasarkan hasil laporan mesyuarat dalaman, laporan pengauditan dan laporan pencapaian prestasi Perpustakaan telah mengamalkan **tindakan penambahbaikan secara kolektif dan berfokus** terhadap ancaman-ancaman yang menghalang pencapaian KPI dan PI perpustakaan.

Secara rumusannya, pelaksanaan PS Jabatan Perpustakaan telah **dirangka secara sistematik, mampan dan kolektif** demi memastikan **peningkatan keberkesanan pengurusan fasiliti dan teknologi** agar dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh warga universiti.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Perpustakaan UiTM telah merangka perancangan strategik dalam bidang tumpuan Pengurusan Fasiliti dan Teknologi secara menyeluruh dan sistematik, berpandukan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Universiti dan Sasaran Strategik Perpustakaan yang ditetapkan. Pendekatan ini berasaskan prinsip penyediaan fasiliti yang mampan dan keseimbangan antara keperluan pengguna, kapasiti organisasi serta aspirasi strategik universiti.

Terdapat 6 Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Universiti dan Sasaran Strategik Perpustakaan berkaitan bidang tumpuan Pengurusan Fasiliti dan Teknologi seperti senarai berikut:

KPI Universiti

1. Bilangan Ketampakan Bahan Repositori Institusi dengan sasaran 2 juta muat naik bahan.

Sasaran Strategik Perpustakaan

1. Bilangan Rekod Penting Universiti dengan sasaran 16,500 rekod penting.
2. Bilangan Judul Baharu Sumber Rujukan Universiti dengan sasaran 45,500 judul baharu.
3. Bilangan Pengunjung Fizikal Perpustakaan dengan sasaran 800,000 orang pengunjung fizikal.
4. Bilangan Muat Turun Bahan Digital Perpustakaan dengan sasaran 5,000,000 muat turun bahan digital.
5. Peratus Penggunaan Perkhidmatan Personalised Perpustakaan Digital dengan sasaran penggunaan 90% dari jumlah pelajar dan staf UiTM.

Daripada jumlah keseluruhan 21 projek inisiatif, 10 daripadanya adalah projek inisiatif berkaitan bidang tumpuan. Projek Inisiatif merupakan penggerak PI Universiti dan Sasaran Strategik Perpustakaan. Berikut adalah senarai projek inisiatif terpilih yang telah berjaya dilaksanakan pada tahun 2024:

Fasiliti

1. **Bilik e-View:** Mengandungi terminal komputer dan koleksi bahan bacaan Braille bagi kegunaan Orang Kurang Upaya (OKU) kategori Cacat Penglihatan. Aplikasi eView membantu pengguna OKU merujuk bahan bacaan secara dalam talian yang amat membantu dalam proses pembelajaran di kampus. **(Bukti 2.2.1.1)**
2. **Ruang 3R (*Religion, Royal dan Race*):** Mengandungi koleksi bahan bacaan bertulisan Jawi bertujuan memelihara warisan budaya bangsa Melayu **(Bukti 2.2.2.1)**

Teknologi

- **Aplikasi eView:** Merupakan perisian yang membantu pengguna OKU Cacat Penglihatan merujuk bahan bacaan secara kondusif **(Bukti 2.2.3.1)**
- **Koleksi Bahan Bacaan Umum:** Perpustakaan menyediakan kemudahan koleksi bahan bacaan umum di dalam format buku elektronik. Koleksi ini boleh diakses oleh pengguna sama ada di dalam atau di luar kampus di seluruh negara **(Bukti 2.2.4.1)**
- **Reading List Holdings Portal:** Merupakan portal yang menyenaraikan judul bahan bacaan koleksi perpustakaan mengikut kod kursus sebagai panduan pembangunan koleksi bahan bacaan perpustakaan. **(Bukti 2.2.5.1)**
- **Repositori Persuratan Jawi:** Merupakan koleksi bahan bacaan bertulisan Jawi dalam format digital. Repositori ini merupakan kemudahan secara dalam talian buat pengguna yang tidak berpeluang melawat koleksi khas Jawi secara fizikal.
- **Newspaper@UiTM:** Merupakan portal yang menghimpunkan koleksi keratan akhbar khusus berkaitan UiTM sejak penubuhannya hingga kini.

Kesemua inisiatif ini telah dirancang dan dilaksanakan secara bersasar melalui pendekatan PDCA (*Plan, Do, Check, Act*), serta dipantau secara berkala melalui laporan kemajuan KPI, mesyuarat dalaman, dan audit prestasi. Pendekatan yang inklusif dan berasaskan data ini mencerminkan komitmen tinggi PTAR dalam aspek pengurusan fasiliti dan teknologi.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_P01_PB02_20251_PTAR_2.2.1.1_perancangan_strategik.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB02_20252_PTAR_2.2.2.1_perancangan_strategik.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB02_20253_PTAR_2.2.3.1_perancangan_strategik.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB02_20254_PTAR_2.2.4.1_perancangan_strategik.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB02_20255_PTAR_2.2.5.1_perancangan_strategik.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Perluasan Perancangan Strategik (PS) Perpustakaan dalam bidang tumpuan Pengurusan Fasilitas dan Teknologi dilaksanakan secara kolektif dan berstruktur bagi tempoh 5 tahun selaras dengan aspirasi universiti dan negara.

Perluasan ini adalah citra pematuhan **Pelan Tindakan Kementerian Pengajian Tinggi 2022-2025, Pelan Strategik UiTM 2025, Model SPK ISO 9001:2015 PTAR** serta penambahbaikan berterusan berpandukan Laporan Pencapaian Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM Tahun 2023. Antara pendekatan utama yang telah dilaksanakan merangkumi:

1. Pematuhan Dasar Penyerahan Bahan Harta Intelekt Universiti
2. Pengukuhan Sesi Libat Urus bersama PTj Dalaman
3. Penganjuran Program Pembudayaan Ilmu
4. Penjimatan Langganan
5. Pemerkasaan Pembangunan Sistem Repositori

Pematuhan Dasar Penyerahan Bahan Harta Intelekt Universiti

Dalam menyokong ketampakan penerbitan universiti, Jabatan Perpustakaan bersama-sama perpustakaan cawangan UiTM amat komited terhadap pematuhan Dasar Penyerahan Bahan Harta Intelekt Universiti (**Bukti 2.3.1.1**) demi mencapai sasaran 2 juta muat naik bahan Repositori Institusi. Kerjasama erat bersama PTj dalaman menerusi penyerahan bahan harta intelek universiti telah menjulang nama universiti di peringkat antarabangsa menerusi pengiktiranan *Transparent Ranking Institutional Repositories* oleh *Google Scholar*.

Pengukuhan Sesi Libat Urus Bersama PTj Dalaman

Bagi Tahun 2024, Jabatan Perpustakaan telah mensasarkan sesi libat urus bersama PTj Dalaman Universiti sebanyak 136 sesi. Sesi libat urus ini bertujuan memperkukuh komunikasi dua hala antara PTj universiti dalam membangunkan koleksi perpustakaan yang mampan dan memenuhi penarafan akreditasi MQA di peringkat negara. (**Bukti 2.3.2.1**)

Penganjuran Program Pembudayaan Ilmu

Program Pembudayaan Ilmu oleh Jabatan Perpustakaan turut melibatkan **komuniti universiti dan komuniti luar** sama ada sebagai penganjur bersama dan sebagai peserta. Disamping perkongsian ilmu pelbagai bidang, fasiliti dan teknologi perpustakaan turut dinaik taraf seperti **kemudahan Ruang Media (Bukti 2.3.3.1)** agar memenuhi objektif penganjuran program.

Penjimatan Langganan

Langganan koleksi Bahan Bacaan Umum (**Bukti 2.3.4.1**) merupakan strategi Jabatan Perpustakaan bagi menyokong penjimatan kos kewangan universiti serta memperkukuh inisiatif digital negara. Disamping koleksi ebook perpustakaan yang berteraskan ilmiah, koleksi Bahan Bacaan Umum adalah tarikan baharu koleksi elektronik perpustakaan amat membantu penjimatan kos pembelian bahan bacaan umum perpustakaan ShahAlam dan Perpustakaan cawangan UiTM.

Pemerkasaan Pembangunan Sistem Repositori

Pembangunan sistem Repositori Persuratan Jawi pada tahun 2024 adalah pelengkap kepada kemudahan Ruang 3R. Disamping itu, ianya telah menyumbang kepada pertambahan sistem repositori yang telah dibangunkan oleh perpustakaan seperti sistem repositori *Open Access Discovery, Local Content Hub* dan *Khazanah Melayu*. Malah pembangunan sistem repositori ini telah diperluaskan kepada organisasi luar iaitu Jabatan Mufti Selangor menerusi pembangunan Repositori Fatwa Mufti Selangor. (**Bukti 2.3.5.1**)

Secara keseluruhannya, peluasan pelaksanaan perancangan strategik ini telah memandu organisasi ke arah hala tuju yang jelas terhadap pengurusan fasiliti dan perpustakaan serta peningkatan kecekapan secara menyeluruh.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_P01_PB03_20251_PTAR_2.3.1.1_perancangan strategik.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB03_20252_PTAR_2.3.2.1_perancangan strategik.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB03_20253_PTAR_2.3.3.1_perancangan strategik.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB03_20254_PTAR_2.3.4.1_perancangan strategik.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB03_20255_PTAR_2.3.5.1_perancangan strategik.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

PTAR melaksanakan pelan pemantauan perancangan strategik secara menyeluruh dan berstruktur bagi memastikan pencapaian PS mencapai sasarannya.

Pelan Pemantauan PTAR dilaksanakan menerusi **penetapan petunjuk prestasi** tahunan merangkumi KPI Universiti dan **sasaran strategik perpustakaan**. (Bukti 2.4.1.1.1)

Pemantauan prestasi dilaksanakan secara berkala melalui laporan suku tahunan, membolehkan pihak pengurusan mengenal pasti prestasi semasa, isu yang timbul serta keperluan penambahbaikan. **Analisa pencapaian prestasi** telah digunakan bagi merangka strategi pecutan agar PS mencapai objektifnya. (Bukti 2.4.1.2.1).

PTAR turut memanfaatkan pelbagai mekanisme pemantauan seperti **UePMO, UiSMS, Dashboard EIS dan** Projek Inisiatif Perancangan Strategik sebagai platform pemantauan secara bersepadu dan pelaporan yang telus dan sistematik. (Bukti 2.4.1.3.1)

Mekanisme pengauditan telah dijadikan kaedah pemantauan yang amat berkesan dan menjamin keberkesanan PS secara menyeluruh. Pada tahun 2024, perpustakaan telah menjalani 6 kali **sesi pengauditan** iaitu Audit Dalam (2 kali), Audit Luar (1 kali), Pra-Audit Dalam EKSA (1 kali) dan Audit Kewangan (2 kali). (Bukti 2.4.1.4.1), (Bukti 2.4.1.4.2)

- Nyatakan bagaimana organisasi melibatkan semua kumpulan sasaran dalam proses perancangan penambahbaikan.

PTAR mengamalkan pendekatan holistik dan komited dalam melibatkan semua kumpulan sasaran dalam proses perancangan penambahbaikan bagi memastikan setiap tindakan yang dilaksanakan adalah inklusif, relevan dan bersandarkan kepada keperluan sebenar pengguna serta warga organisasi.

Pendekatan ini dilaksanakan melalui enam proses utama:

Pertama, **Kajian Kepuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM** dijalankan bagi menilai kesejahteraan dan keperluan staf dalam menyumbang kepada persekitaran kerja yang produktif di samping cadangan penambahbaikan dalaman. (Bukti 2.4.1.5.1)

Kedua, **Sesi Libat Urus (Engagement Session)** diadakan secara berkala bersama pelajar, pensyarah dan pihak berkepentingan bagi mendapatkan pandangan dan input terhadap kemudahan fasiliti dan teknologi perpustakaan. (Bukti 2.4.1.5.2)

Ketiga, saluran **Maklumbalas Berterusan** disediakan melalui pelbagai platform fizikal dan digital yang membolehkan pengguna menyuarakan pendapat mereka secara terbuka. (Bukti 2.4.1.5.3)

Keempat, **Komunikasi Dalaman** yang jelas dan berterusan dilaksanakan menerusi pelbagai medium rasmi seperti perjumpaan bersama Ketua Pustakawan bagi memastikan semua staf perpustakaan sentiasa dimaklumkan secara berterusan mengenai perkembangan dan perubahan semasa. (Bukti 2.4.1.5.4)

Kelima, **Latihan dan Pembangunan Bakat** dilaksanakan melibatkan semua staf perpustakaan bagi memastikan staf sentiasa bersedia mendukung perubahan strategik yang dirancang. (Bukti 2.4.1.5.5)

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_P01_PB04_PC01_20251_PTAR_2.4.1.1.1_perancangan strategik.pdf](#)

2. [B0016_P01_PB04_PC01_20252_PTAR_2.4.1.2.1_perancangan_strategik.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB04_PC01_20253_PTAR_2.4.1.3.1_perancangan_strategik.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB04_PC01_20254_PTAR_2.4.1.4.1-2.4.1.4.2_perancangan_strategik.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB04_PC01_20255_PTAR_2.4.1.5.1-2.4.1.5.5_perancangan_strategik.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PTAR melaksanakan **pengurusan risiko secara sistematik, mampan dan berstruktur** bagi memastikan kelangsungan serta kecemerlangan pencapaian objektif dan inisiatif strategik, khususnya dalam **aspek pengurusan fasiliti dan teknologi perpustakaan**. Pendekatan ini bukan sahaja bertujuan meminimumkan impak risiko, malah memastikan potensi cabaran dikenal pasti lebih awal, dianalisis secara menyeluruh, dan ditangani dengan pelan tindakan berkesan.

Berdasarkan **pemantauan berkala, analisis konteks organisasi termasuk analisis SWOT dan data prestasi semasa**, beberapa risiko strategik utama telah dikenal pasti, antaranya:

- **Risiko kelewatan pembangunan sistem automasi dalaman perpustakaan (ELMS)** yang boleh menjejaskan kelancaran operasi perkhidmatan perpustakaan digital.
- **Kebocoran maklumat rasmi dan gangguan capaian sistem digital** seperti e-mel dan repositori institusi.
- **Risiko keselamatan rekod digital dan fizikal** termasuk penyimpanan data rasmi dan bahan arkib yang tidak teratur atau tidak dilindungi sepenuhnya.
- **Keperluan penyelenggaraan fasiliti** termasuk keselamatan, kebersihan dan keselesaan ruang.
- **Ketidakpatuhan terhadap Dasar Penyerahan Bahan Harta Intelekt** yang mempengaruhi ketampakan bahan dan pematuan metadata.
- **Ketidakupayaan sistem** menyokong capaian berkesan pengguna akibat **kualiti peralatan ICT** tidak dikemas kini atau penyelenggaraan tidak berkala.

Risiko ini dinilai mengikut **tahap impak dan kebarangkalian, dipetakan bersama pelan mitigasi dan kawalan** bagi menjamin kelangsungan perkhidmatan.

PTAR mengadaptasi lima strategi utama selaras kaedah pengurusan risiko berkesan:

- **Pengenalpastian risiko** melalui pendekatan top-down dan bottom-up melibatkan semua bahagian operasi. **(Bukti 2.4.2.1.1)**
- **Penilaian risiko** mengikut skala kebarangkalian dan tahap impak secara berkala oleh Jawatankuasa Risiko yang dilantik. **(Bukti 2.4.2.2.1)**
- **Mitigasi dan kawalan risiko** dilaksanakan melalui audit dalaman, pelan kawalan berkala, latihan berterusan serta penggunaan sistem ARMS bagi pelaporan audit dan pelaksanaan tindakan pembetulan dalam tempoh tujuh hari. Taklimat kesedaran turut dijalankan bagi tujuan memperkukuh kefahaman dan peranan staf. **(Bukti 2.4.2.3.1)**
- **Tindakan pembetulan** segera diambil berdasarkan hasil laporan prestasi dan pengurusan aduan pelanggan melalui saluran rasmi dan sistem maklum balas pengguna. **(Bukti 2.4.2.4.1)**
- **Penilaian semula dan pelaporan risiko** dilaksanakan sebanyak tiga kali setahun kepada Jawatankuasa Risiko, selaras dengan amalan tadbir urus terbaik universiti. **(Bukti 2.4.2.5.1)**

Sepanjang 2024, semua maklum balas pelanggan telah **diambil tindakan, dianalisis dan dijadikan input penambahbaikan**. Pendekatan ini membuktikan komitmen PTAR dalam mengekalkan **kecekapan operasi yang tinggi, meminimumkan gangguan perkhidmatan, dan menyokong aspirasi UiTM sebagai universiti bertaraf global melalui pelaksanaan pengurusan risiko yang mampan, sistematik dan responsif**.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_P01_PB04_PC02_20251_PTAR_2.4.2.1.1_perancangan_strategik.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB04_PC02_20252_PTAR_2.4.2.2.1-2.4.2.2.2_perancangan_strategik.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB04_PC02_20253_PTAR_2.4.2.3.1_perancangan_strategik.pdf](#)

4. [B0016_P01_PB04_PC02_20254_PTAR_2.4.2.4.1_perancangan strategik.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB04_PC02_20255_PTAR_2.4.2.5.1_perancangan strategik.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil penganalisaan perancangan strategik telah digunakan untuk melaksanakan tindakan penambahbaikan dalam aspek pengurusan fasiliti dan teknologi perpustakaan seperti berikut:

1. Repositori Institusi Universiti (Bukti 2.4.3.1.1)

PTAR telah melaksanakan penambahbaikan terhadap **Repositori Institusi Universiti (UiTM IR)** melalui **pemantauan berterusan terhadap sasaran strategik perpustakaan dan KPI universiti**, terutamanya dalam **meningkatkan bilangan bahan harta intelek universiti yang dimuat naik dan tahap kebolehlihatan dalam Google Scholar**. Inisiatif ini turut diperkukuh dengan penggunaan **dashboard pemantauan statistik** capaian dan deposit, yang berfungsi sebagai mekanisme kawalan untuk menilai peningkatan ketampakan bahan repositori institusi.

2. Transformasi Sistem Perpustakaan-In House (PERMATA) (Bukti 2.4.3.2.1)

PTAR telah melaksanakan transformasi sistem perpustakaan secara menyeluruh melalui pembangunan sistem in-house PERMATA pada tahun 2024 menggantikan sistem luar. Sistem ini dilengkapi AI, dan telah diintegrasikan dengan sistem dalaman universiti untuk **menyokong capaian maklumat yang pantas, akses pintar berasaskan keperluan pengguna, serta pemantauan data secara analitik**. Penambahbaikan ini menyumbang kepada keselamatan data yang lebih kukuh, keberkesanan pengurusan, dan kebolehsuaian sistem kepada keperluan organisasi dan pengguna, selaras dengan Inisiatif 18: Personal Learning Network (PLN) universiti.

3. Reading List Holdings Portal (Bukti 2.4.3.3.1)

Penambahbaikan pengurusan bahan rujukan melalui Reading List Portal bagi **menyokong keperluan program akademik**. Inisiatif ini berjaya meningkatkan kadar pemilikan bahan rujukan kursus universiti sehingga 100% pada tahun 2024, melepasi sasaran KPI. Penggunaan Reading List Portal ini bukan sahaja menyumbang kepada pengurusan sumber akademik yang lebih efisien, malah **memperkuh pencapaian KPI berkaitan pemilikan dan ketersediaan bahan rujukan universiti**.

4. Fasiliti Inklusif (Bukti 2.4.3.4.1)

Penambahbaikan kemudahan fizikal turut dilaksanakan melalui penyediaan **fasiliti inklusif**, antaranya Terminal eVIEW untuk OKU dan Ruang Koleksi Khas Jawi. Inisiatif ini memastikan kesaksamaan akses kepada semua kategori pengguna, khususnya **golongan berkeperluan khas**. Kemudahan ini dipantau melalui maklum balas pengguna dan dilaporkan secara berkala untuk **penambahbaikan berterusan**.

5. Digital Document Management Systems (DDMS 2.0) (Bukti 2.4.3.5.1)

Pelaksanaan **Digital Document Management Systems (DDMS 2.0)** bermula pada 20 November 2024 melalui Mesyuarat Eksekutif Universiti Bil. 26/2024. **Pelaksanaan sistem ini bermula secara berperingkat di seluruh PTj, UiTM** mulai 26 November 2024.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_P01_PB04_PC03_20251_PTAR_2.4.3.1.1_perancangan strategik.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB04_PC03_20252_PTAR_2.4.3.2.1_perancangan strategik.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB04_PC03_20253_PTAR_2.4.3.3.1_perancangan strategik.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB04_PC03_20254_PTAR_2.4.3.4.1_perancangan strategik.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB04_PC03_20255_PTAR_2.4.3.5.1_perancangan strategik.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Tahap pembudayaan yang terhasil dari pelaksanaan atau penambahbaikan perancangan strategik untuk bidang tumpuan Pengurusan Fasiliti dan Teknologi:

1. Budaya Penyerahan Bahan Harta Intelek Universiti (Bukti 2.5.1.1)

UiTM Institutional Repository (UiTM IR) menjadi teras kepada **pembudayaan perkongsian ilmu terbuka**. Tahun 2024, penyerahan bahan dari 6 PTj sebanyak 2,904 bahan harta intelek universiti berbanding 464 bahan pada tahun 2023. UiTM IR berjaya menduduki tempat pertama di Malaysia dan ke-36 dunia dalam *Ranking Web of Repositories* edisi Disember 2024, 93,351 koleksi ilmiah telah dimuat naik dan 647,000 muat turun direkodkan. Bahan Indeks di Google Scholar edisi Disember sebanyak 74,200 menunjukkan peningkatan berbanding tahun 2023 sebanyak 49,500 dan tahun 2022 sebanyak 39,900. Peningkatan keterlihatan akademik menunjukkan **komitmen warga akademik terhadap akses terbuka dan pemeliharaan bahan ilmiah. Pelaksanaan amalan dan pembudayaan di luar UiTM** mengukuhkan peranan universiti sebagai pemangkin penyebaran ilmu di peringkat nasional dan antarabangsa.

2. Budaya Penggunaan Teknologi Pintar (Bukti 2.5.2.1)

Sistem PERMATA, yang menggunakan teknologi kecerdasan buatan (AI), memperkukuh budaya penggunaan teknologi pintar dalam kalangan pengguna perpustakaan. Sistem PERMATA **menyediakan perkhidmatan *personalization* dan akses sendiri yang menyokong pembelajaran sepanjang hayat**. Ciri personalized education ini membolehkan pengguna menerima cadangan sumber mengikut bidang, minat, dan keperluan pencarian masing-masing, sekaligus meningkatkan keberkesanan pembelajaran. Berdasarkan analisis penggunaan, fungsi *Personalised Education* dalam Perpustakaan Digital menunjukkan peningkatan ketara. Tahun 2024, jumlah akses yang direkodkan adalah sebanyak 158,567, bersamaan 111% capaian berbanding 103,180 akses (94.34%) pada tahun 2023.

3. Budaya Penyelarasan Kandungan Pembelajaran (Bukti 2.5.3.1)

Melalui inisiatif **Reading List Holdings Portal**, kerjasama antara fakulti dan perpustakaan diperkukuh dalam penyediaan bahan rujukan akademik. Tahun 2024 menyaksikan sebanyak **442,683 bahan rujukan** disenaraikan dalam sistem Reading List bagi **menyokong pengajaran dan pembelajaran universiti**. Lebih membanggakan, **14 cawangan UiTM berjaya mencapai 100%** pemilikan bahan rujukan universiti, sejajar dengan pencapaian KPI 1 berkaitan Peratus Pemilikan Senarai Bacaan Universiti. Pembudayaan ini memperlihatkan peningkatan kesedaran terhadap penyelarasan kandungan dan akses strategik kepada sumber akademik.

4. Budaya Keprihatinan terhadap Keperluan Pengguna (Bukti 2.5.4.1)

Perpustakaan mengamalkan **budaya penyantunan terhadap keperluan pelbagai kategori pengguna**, termasuk golongan OKU. Kemudahan seperti e-View, Koleksi Jawi, serta ruang mesra pengguna direka mengikut prinsip reka bentuk sejagat. **Projek Braillethon 2024** telah mendapat pengiktirafan Malaysia Book of Records setelah berjaya mendigitalkan **250 buah buku dalam format braille**. Pemerkasaan Koleksi Jawi dan pemeliharaan warisan tulisan Jawi dilaksanakan melalui sumbangan wakaf (5 penyumbang, 559 naskhah, 3 artifak) serta disokong oleh Karnival Jawi UiTM 2.0 dan Forum Pembudayaan Tulisan Jawi dalam Institusi.

5. Budaya Pengurusan Rekod yang Berkesan (Bukti 2.5.5.1)

Digital Document Management System (DDMS 2.0) telah **membentuk budaya pengurusan dokumen digital yang lebih sistematik dan cekap serta meningkatkan kesedaran terhadap pematuhan rekod**. PTAR menjadi PTj pertama UiTM yang menggunakan DDMS 2.0, sekali gus menjadi perintis dalam pengurusan dokumen digital. Inisiatif pemantapan staf dengan pelaksanaan kursus pengurusan rekod, pelantikan Pengurus Rekod Universiti, Direktori Klasifikasi Fail PTAR serta pemusatan rekod daripada 5 Bahagian PTAR ke Bilik Registri dan

REKOD PTAR. Melalui pelaksanaan ini, jumlah penggunaan fail berjaya dikurangkan sebanyak 82.67%, iaitu daripada 1,148 fail kepada 199 fail, dengan implikasi penjimatan kewangan juga sebanyak 82.67%, iaitu daripada RM1,148 kepada RM199.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_P01_PB05_20251_PTAR_2.5.1.1-2.5.1.2_perancangan strategik.pdf](#)
2. [B0016_P01_PB05_20252_PTAR_2.5.2.1_perancangan strategik.pdf](#)
3. [B0016_P01_PB05_20253_PTAR_2.5.3.1_perancangan strategik.pdf](#)
4. [B0016_P01_PB05_20254_PTAR_2.5.4.1_perancangan strategik.pdf](#)
5. [B0016_P01_PB05_20255_PTAR_2.5.5.1-2.5.5.2_perancangan strategik.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan yang rapi menjadi asas utama dalam memastikan pengurusan fasiliti dan teknologi di Jabatan Perpustakaan, UiTM, mencapai tahap keberkesanan yang optimum. Tahun 2024 menyaksikan pelaksanaan pelbagai inisiatif strategik yang disandarkan kepada beberapa dokumen panduan utama, iaitu **Fokus Ketiga dalam Landasan Hala Tuju KPT 2024 – Pelaksanaan Pendekatan Baharu Program Pemindahan dan Perkongsian Ilmu, Amanat Naib Canselor UiTM 2024 bertemakan Pengiktirafan Global, Amanat Ketua Pustakawan 2024 bertemakan Hala Tuju Perpustakaan UiTM, Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM, Projek Inisiatif Perkhidmatan Perpustakaan UiTM 2024, dan Roadmap 2020–2025 Perpustakaan UiTM**. Amanat Ketua Pustakawan menggariskan penumpuan kepada **6 Matlamat dan 21 Inisiatif Utama serta 7 KPI dan 13 PI**.

Bagi tahun 2024, PTAR telah melaksanakan pelbagai inisiatif baharu yang memanfaatkan teknologi terkini bagi menyokong misi universiti dan memperkukuh **kedudukan sebagai pusat rujukan akademik bertaraf global**. Antara inisiatif utama termasuk pembangunan PERMATA yang merangkumi *AI Learning Assistance (Chatbot)* yang membantu dalam membuat analisa *My Reading* serta memberi penerangan tentang bahan perpustakaan melalui PERMATA Search, PERMATA Portal pula ditambahbaik dengan model **Personal Learning Network (PLN)** bagi memberi nilai tambah terhadap pengurusan sumber rujukan kepada pelajar. Inovasi ini meningkatkan kecekapan perkhidmatan serta menyediakan pengalaman pengguna yang lebih interaktif dan mesra teknologi.

Selain itu, pemusatan dari 25 perkhidmatan laman web perpustakaan dengan integrasi data penggunaan dan storan telah dilaksanakan bagi memudahkan pengurusan maklumat. Naik taraf teknologi turut dilaksanakan melalui penggantian barrier gate dengan *Visitor Counting Camera System (VCCS)* yang lebih efisien dan berteknologi. Dari aspek pemeliharaan warisan ilmu, pembangunan repositori khusus seperti Repositori Jawi, Portal Memori UiTM, Repositori Data Penyelidikan, dan Repositori Kualiti Universiti telah diwujudkan sebagai pusat rujukan sejarah, dokumen kualiti dan sumber ilmiah UiTM.

PTAR juga memperkukuh kemudahan fizikal dengan mewujudkan Bilik Kualiti Universiti, Bilik Pembelajaran OKU, Ruang Media yang berfungsi sebagai studio, dan ruang Khas Koleksi Jawi. Langganan **aplikasi berteknologi AI** seperti *Quillbot* dan perolehan *Turnitin* berserta AI turut disediakan bagi meningkatkan kualiti pembelajaran dan penyelidikan warga UiTM.

Dari segi pemantauan prestasi dan maklum balas pelanggan, pelbagai sistem digunakan termasuk skrin pemantauan *Executive Information System (EIS)*, *Library Support System (LSS)* bagi sistem aduan teknikal staf perpustakaan, Aduan Korporat PTAR dan eAduan UiTM bagi aduan atau cadangan oleh warga universiti, *Google Analytics* sebagai kaedah pemantauan aplikasi digital atas talian, kajian kepuasan pelanggan, indeks kepuasan graduan, mesyuarat-mesyuarat di peringkat jabatan, serta audit dalaman PTAR. Data dikumpulkan dan direkodkan secara automatik melalui integrasi sistem universiti bagi memastikan ketepatan dan keberkesanan analisis.

Bagi penambahbaikan teknologi, *pembangunan PERMATA*, aplikasi repositori dan laman web perpustakaan telah melaksanakan **migrasi sistem ke fasiliti Jabatan Digital Universiti dengan Disaster Recovery Centre (DRC) dan High Availability (HA)** dilaksanakan. Alternatif carian bahan perpustakaan diwujudkan melalui *MyKM Search* dan *MobileApp*. Pemantauan fasiliti dilaksanakan secara harian dan berjadual.

Dalam aspek fasiliti, PTAR menyelaraskan permohonan tempahan ruang secara berpusat melalui BSU serta menyediakan ruang khas bagi menyokong keperluan pelbagai kategori pengguna.

Secara keseluruhannya, perancangan dan pelaksanaan strategik pada tahun 2024

mencerminkan komitmen PTAR terhadap **inovasi berterusan, pemeraksanaan teknologi, dan peningkatan fasiliti** demi menyokong **kecemerlangan akademik, penyelidikan, dan perkhidmatan pelanggan**, selaras dengan matlamat UiTM menjadi universiti unggul bertaraf global.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Selaras dengan Amanat Naib Canselor UiTM 2024, Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) mengadaptasi **Model Quintuple Helix** dalam **mengenal pasti kumpulan sasaran utama (Bukti 3.2.1.1)**. Model ini menekankan kerjasama strategik antara lima komponen iaitu akademik, industri, komuniti, kerajaan, dan alam sekitar, bagi memacu inovasi serta kelestarian perkhidmatan. PTAR telah membuat pemetaan kumpulan sasaran sedia ada dengan model *quintuple helix* ini. Dalam konteks pengurusan fasiliti dan teknologi, pendekatan ini memastikan setiap kumpulan sasaran menerima manfaat optimum daripada kemudahan dan teknologi perpustakaan.

1. Warga UiTM

- Staf Akademik dan Pentadbir – Memanfaatkan fasiliti moden seperti bilik seminar, ruang kolaboratif, dan peralatan teknologi terkini untuk pengajaran, penyelidikan, dan pengurusan akademik. Sistem pengurusan aduan dan maklum balas membantu staf mendapatkan penyelesaian pantas bagi isu fasiliti dan teknologi. **(Bukti 3.2.2.1)**
- Pelajar – Sebagai pengguna terbesar, pelajar mendapat manfaat daripada ruang pembelajaran berteknologi, akses digital *end-to-end*, serta kemudahan mesra OKU. Pengurusan fasiliti yang efisien menyokong proses pembelajaran sepanjang hayat dan meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Pemain Industri

- Syarikat yang berkolaborasi dengan PTAR – Termasuk pihak industri yang menganjurkan program bersama perpustakaan seperti pameran, bengkel teknologi, dan sesi latihan. Fasiliti perpustakaan menyediakan ruang, peralatan, dan sokongan teknikal bagi melancarkan program yang bersifat *win-win*. **(Bukti 3.2.3.1)**

3. Komuniti dan Alumni

- Institusi Pendidikan – Sekolah, politeknik, dan kolej yang menjalankan program lawatan dan aktiviti literasi maklumat. **(Bukti 3.2.4.1)**
- Ahli Keahlian Luar (*External Membership*) – Ahli berdaftar dari luar UiTM yang menggunakan fasiliti untuk penyelidikan, pembelajaran, dan akses kepada sumber digital.
- Alumni UiTM – Memanfaatkan perpustakaan sebagai hab rujukan, penyelidikan, dan jaringan profesional.
- Penderma Perpustakaan – Pihak yang menyumbang dana atau sumber, yang memerlukan kemudahan fasiliti dan teknologi untuk melihat impak sumbangan mereka secara optimum.

4. Badan Kerajaan

- Termasuk kementerian, agensi, dan jabatan kerajaan yang menggunakan fasiliti perpustakaan untuk mesyuarat, bengkel, latihan, atau rujukan sumber rasmi. Hubungan strategik ini juga menyokong inisiatif perkongsian maklumat dan pengurusan pengetahuan peringkat nasional. **(Bukti 3.2.5.1)**

Melalui pendekatan berasaskan **Quintuple Helix**, pengurusan fasiliti dan teknologi PTAR memastikan setiap kumpulan sasaran menerima kemudahan yang relevan dengan keperluan mereka, sama ada dalam bentuk ruang fizikal yang kondusif, perkhidmatan digital bersepadu, atau sokongan teknikal. Pendekatan ini bukan sahaja meningkatkan keberkesanan perkhidmatan, malah mengukuhkan peranan perpustakaan sebagai hab ilmu dan inovasi yang inklusif, selari dengan visi UiTM untuk menjadi universiti terkemuka di peringkat global.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_T01_TB02_20251_PTAR_3.2.1.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB02_20252_PTAR_3.2.2.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB02_20253_PTAR_3.2.3.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
4. [B0016_T01_TB02_20254_PTAR_3.2.4.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)

5. [B0016_T01_TB02_20255_PTAR_3.2.5.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Bagi memastikan keberkesanan pengurusan data pelanggan dan pelaksanaan bidang tumpuan perpustakaan yang holistik serta berimpak tinggi, beberapa proses utama telah dikenal pasti. Proses-proses ini merangkumi kaedah pengumpulan, penyimpanan, pengenalpastian data pelanggan, serta penglibatan kumpulan sasaran dalam setiap inisiatif strategik yang dilaksanakan.

Pengumpulan Data Pelanggan

Proses pengumpulan data dilaksanakan melalui pendekatan fizikal dan digital. Bagi pelanggan dalaman (warga UiTM), rekod kehadiran dikumpulkan melalui sistem *LibVisitor* serta Sistem Kehadiran Program. Akses digital seperti log masuk ke platform PERMATA dan *eLib* turut merekodkan penggunaan perkhidmatan secara automatik. Bagi pelanggan luar, data diperoleh melalui pendaftaran *External Membership* PTAR yang melibatkan penyediaan maklumat profil lengkap termasuk institusi, alamat tempat kerja, dan pekerjaan. **(Bukti 3.3.1.1)**

Penyimpanan Data Pelanggan

Semua data disimpan menggunakan teknologi pangkalan data bersepadu berasaskan aplikasi *Microsoft SQL*. Infrastruktur ini dihoskan di pusat data Perindu dengan sistem sandaran (*backup*) berkala bagi memastikan keselamatan dan kesinambungan maklumat. Kaedah ini membolehkan data diselenggara secara berpusat dan berskala, selaras dengan amalan pengurusan maklumat yang mampan. **(Bukti 3.3.2.1)**

Pengenalpastian dan Integrasi Sistem

Pengenalpastian pelanggan dilakukan melalui integrasi sistem bersepadu SIMS STAR bagi pelajar dan staf UiTM, yang dikemaskini secara automatik empat kali sehari. Data ini disusun mengikut kategori seperti fakulti, kampus, dan cawangan, membolehkan analisis lebih tepat mengikut profil pengguna. Bagi pelanggan luar, pengenalpastian menggunakan maklumat tambahan seperti institusi dan alamat pejabat. Data yang direkod meliputi pelbagai aspek termasuk rekod kehadiran program, status keahlian, penggunaan kemudahan, capaian sumber digital, serta pelajar yang mempunyai denda perpustakaan. Maklumat ini dianalisis melalui paparan pelaporan dalam *Enterprise Information System* (EIS) dan boleh diakses oleh pengguna melalui *MobileApp*, PERMATA, dan EIS. **(Bukti 3.3.3.1)**

Penglibatan Kumpulan Sasaran dalam Pelaksanaan

Bagi memastikan setiap inisiatif memberi manfaat optimum kepada pengguna, penglibatan kumpulan sasaran dilakukan secara berterusan. Maklum balas diperoleh melalui kajian tinjauan seperti semasa sesi libat urus bersama staf akademik dan pentadbir manakala pelajar melalui Borang Penilaian Program Pendidikan Pengguna **(Bukti 3.3.4.1)**. Pihak pengurusan perpustakaan turut terlibat dalam mesyuarat strategik seperti Jawatankuasa Teknologi dan Pengurusan Digital (JTPD) peringkat PUiTM, Jawatankuasa Perancang Pusat ICT (JPPIT/JITE) peringkat UiTM, Jawatankuasa Bajet Pembangunan & Naiktaraf Prasarana, serta Jawatankuasa Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti.

Selain itu, kaedah penglibatan lain termasuk kunjungan hormat, sesi *Meet and Greet*, siri latihan dalaman, serta pengendalian aduan berkaitan fasiliti dan teknologi. Maklum balas turut dikumpul daripada sukarelawan dan pelatih industri yang menggunakan sistem seperti *PERMATA Search*. Arahan strategik daripada pengurusan tertinggi universiti termasuk Naib Canselor dan Majlis Perwakilan Pelajar juga diambil kira dalam perancangan pelaksanaan.

Analisis Data untuk Penambahbaikan

Maklumat yang diperoleh daripada analisis profil pelanggan digunakan bagi penambahbaikan perkhidmatan, termasuk pembangunan perkhidmatan maya baharu perpustakaan dan penyediaan kemudahan khusus. Sebagai contoh, hasil analisis pelanggan berkeperluan khas

(OKU) telah mendorong penyediaan ruang khas OKU yang lebih mesra akses. Pendekatan ini memastikan perpustakaan kekal relevan, inklusif, dan responsif terhadap keperluan komuniti pengguna.

Keseluruhannya, gabungan proses pengurusan data yang sistematik, penyimpanan berpusat, integrasi sistem, serta penglibatan aktif kumpulan sasaran telah mewujudkan ekosistem pengurusan maklumat yang kukuh. Hal ini selari dengan aspirasi perpustakaan untuk menjadi hab ilmu yang efisien, mesra pengguna, dan berimpak tinggi dalam menyokong kecemerlangan akademik UiTM (**Bukti 3.3.5.1**).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_T01_TB03_20251_PTAR_3.3.1.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB03_20252_PTAR_3.3.2.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB03_20253_PTAR_3.3.3.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
4. [B0016_T01_TB03_20254_PTAR_3.3.4.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
5. [B0016_T01_TB03_20255_PTAR_3.3.5.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi memastikan pelaksanaan bidang tumpuan perpustakaan memberi impak optimum kepada pengalaman pembelajaran pengguna, beberapa inisiatif strategik telah dirancang dan dilaksanakan. Pelaksanaan ini memberi ganjaran bukan sahaja dari segi pendidikan inklusif, malah turut meningkatkan keberkesanan perkhidmatan dan penyelidikan di UiTM.

Pemeriksaan Pembelajaran Inklusif melalui Teknologi Digital

Pembangunan Portal PERMATA dengan *Personal Learning Network* (PLN) memperkenalkan ciri-ciri seperti *AI Learning Assistance*, *Analisa My Reading*, *Automated Customer Support*, dan ***AI Library Assistant (ChatBot)***. Inisiatif ini membolehkan kandungan pembelajaran dipetakan mengikut tahap dan keperluan individu, seterusnya menyokong pembelajaran sendiri yang lebih berkesan (**Bukti 3.4.1.1.1**).

Peningkatan Akses Fizikal dan Keterangkuman

Penggantian sistem gantri kepada *Visitor Camera Counting System* (VCCS) meningkatkan rasa keterbukaan dan keselesaan pengguna untuk mengakses perpustakaan (**Bukti 3.4.1.2.1**). Pendekatan ini selaras dengan usaha menjadikan perpustakaan sebagai ruang pembelajaran yang mesra dan inklusif.

Pengurusan Maklumat Berpusat dan Mesra Pengguna

Laman web berpusat dibangunkan untuk mengurus data penggunaan, storan, dan penyampaian maklumat secara tersusun. Pendekatan ini memastikan perkhidmatan disampaikan dengan kecekapan tinggi, berasaskan teknologi yang berpaksikan pengguna.

Pemeliharaan Warisan dan Repositori Digital

Penubuhan **Repositori Persuratan Jawi, Portal Memori UiTM, dan Repositori Data (Bukti 3.4.1.3.1)** membolehkan penyimpanan koleksi nadir, termasuk sumbangan koleksi bertulisan Jawi. Langkah ini bukan sahaja memelihara warisan ilmu tetapi turut meningkatkan kedudukan UiTM dalam penarafan *Ranking Web Data*.

Pembangunan Fasiliti Pembelajaran Fleksibel

Naik taraf ruang seperti Bilik Dokumen Kualiti Universiti, ruang media, dan koleksi khas menyokong pembelajaran fleksibel, termasuk penyediaan Smart Classroom. Usaha ini mendorong peningkatan program kolaborasi bersama kumpulan sasar. (**Bukti 3.4.1.4.1**)

Sokongan Penyelidikan Berkualiti Tinggi

Langganan aplikasi berteknologi AI seperti *Quillbot* dan *Turnitin AI* membantu meningkatkan mutu penulisan akademik, penyelidikan dan penerbitan.

Secara keseluruhannya, inisiatif pembelajaran dan pemantauan ini telah memperkukuh ekosistem pembelajaran UiTM yang lebih inklusif, inovatif dan berdaya saing, selaras dengan aspirasi universiti sebagai peneraju hab ilmu berimpak tinggi. Ia dibuktikan dengan penganugerahan Anugerah Inovasi (Jabatan) kepada PTAR sempena Mesyuarat Sinergi PNC InQKA 2025 (**Bukti 3.4.1.5.1**).

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_T01_TB04_TC01_20251_PTAR_3.4.1.1.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB04_TC01_20252_PTAR_3.4.1.2.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB04_TC01_20253_PTAR_3.4.1.3.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)

4. [B0016_T01_TB04_TC01_20254_PTAR_3.4.1.4.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
5. [B0016_T01_TB04_TC01_20255_PTAR_3.4.1.5.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko utama ialah **perkhidmatan perpustakaan digital dan sistem perpustakaan tergendala**, berlaku disebabkan oleh serangan siber, kerosakan peralatan, gangguan rangkaian atau kegagalan infrastruktur teknologi. Kesannya, pengguna tidak dapat mengakses sistem atau maklumat yang diperlukan. Perkara ini mengurangkan keberkesanan pengurusan maklum balas disebabkan oleh platform aduan tidak dapat diakses dan aduan tidak dapat dibuat.

Risiko **kurangnya penglibatan pelanggan atau pengadu dalam memberi maklum balas** boleh berlaku jika pengguna berasa takut untuk mengadu, tidak mengambil peduli, atau tidak mengetahui kewujudan saluran aduan yang disediakan. Kurangnya penyertaan ini akan menjejaskan keberkesanan data yang dikumpul bagi tujuan penambahbaikan perkhidmatan.

Risiko seterusnya adalah **maklumat maklum balas yang diterima tidak lengkap**, sama ada dari segi butiran aduan, latar belakang masalah atau cadangan penyelesaian. Kekurangan maklumat ini akan menyukarkan analisis, melambatkan proses penyelesaian isu dan menjejaskan keupayaan pihak pengurusan untuk membuat keputusan yang tepat.

Langkah mitigasi seperti **pengukuhan keselamatan siber, penyediaan pelan pemulihan bencana (*disaster recovery plan*)**, peningkatan promosi saluran aduan, dan pembangunan sistem pengumpulan maklum balas yang mesra pengguna dibangunkan bagi mengatasi risiko yang ada. (**Bukti 3.4.2.1.1**)

Analisis SWOT kenalpasti risiko. *Threat* dan *Weakness* dianalisis untuk menentukan kebarangkalian risiko serta tindakan pencegahan yang bersesuaian. Maklumat risiko jabatan seterusnya didaftarkan secara berpusat di dalam **Enterprise Risk Management System (ERMS)** untuk dipantau. (**Bukti 3.4.2.2.1**)

Setelah risiko direkodkan, pemantauan dilakukan secara **bulanan** melalui mesyuarat bahagian melalui agenda **Pengurusan Risiko dan Konteks Organisasi**. Pemantauan risiko ini penting untuk mendapatkan status semasa risiko, mengemaskini tahap kebarangkalian serta mengambil tindakan pembedahan segera jika diperlukan. (**Bukti 3.4.2.3.1**)

Maklumat dalam ERMS dibentangkan secara rasmi di dalam **Mesyuarat Jawatankuasa (JK) Pengurusan Risiko PTAR** dua kali setahun.

Risiko juga dikenal pasti melalui penubuhan **JK Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) (Bukti 3.4.2.4.1)** yang berperanan mewujudkan persekitaran kerja yang berkualiti, kondusif, dan berinovasi dalam sektor awam, serta **JK Kecil Pengurusan Tenaga PTAR** yang memfokuskan kepada pengoptimuman penggunaan tenaga dan kelestarian operasi.

Inisiatif ini membentuk **Pelan Tindakan Bencana Rekod Universiti (PTBR)** yang bertujuan melindungi aset maklumat kritikal universiti, serta **Pelan Pemulihan Bencana (DRP)** yang memastikan operasi perpustakaan dapat dipulihkan dengan segera sekiranya berlaku insiden yang menjejaskan perkhidmatan. (**Bukti 3.4.2.5.1**)

Melalui pendekatan bersepadu ini, risiko dapat diuruskan dengan baik.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_T01_TB04_TC02_20251_PTAR_3.4.2.1.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB04_TC02_20252_PTAR_3.4.2.2.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB04_TC02_20253_PTAR_3.4.2.3.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
4. [B0016_T01_TB04_TC02_20254_PTAR_3.4.2.4.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)

3.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan fasiliti dan teknologi di Jabatan Perpustakaan UiTM berlandaskan prinsip respons pantas, ketelusan, dan keberkesanan. Selaras dengan **Piagam Pelanggan ketiga, setiap aduan dan maklum balas pelanggan diberikan respons dalam tempoh satu (1) hari bekerja**, memastikan pelanggan sentiasa merasai keprihatinan dan kecekapan perkhidmatan. **(Bukti 3.4.3.1.1)**

Bagi meningkatkan keberkesanan, jabatan melaksanakan **Model Customer Relationship Management (CRM) berasaskan segmen pengadu** – pelajar, staf, akademik, dan orang awam. Pendekatan ini memastikan setiap aduan diurus secara tepat mengikut konteks dan keperluan kumpulan pelanggan.

Pelbagai **platform aduan disediakan**, termasuk Aduan Korporat PTAR, *Library Suggestion System* (LSS), UNITS, eAduan Fasiliti, dan *Chat with Librarian*, membolehkan pelanggan memilih saluran yang paling mudah diakses. **(Bukti 3.4.3.2.1)**

Setiap aduan yang diterima melalui proses tersusun **(Bukti 3.4.3.3.1)**:

- Analisis kandungan bagi mengenal pasti isu utama.
- Tindakan segera untuk perkara umum.
- Rujukan kepada unit berkaitan bagi isu teknikal atau terperinci.
- Maklum balas kepada pengadu setelah tindakan diambil.

Keberkesanan proses ini dibuktikan dengan kadar **penyelesaian aduan 100% dalam tempoh piawaian**, dan penurunan isu berulang melalui langkah pencegahan **(Bukti 3.4.3.4.1)**.

Bagi memastikan kawalan berterusan, semua aduan direkod, **dianalisis, dan dibentangkan dalam Mesyuarat Bahagian serta Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)**. Analisis trend membolehkan pengurusan mengenal pasti masalah berulang, merancang penambahbaikan fasiliti, serta melaksanakan naik taraf teknologi seperti penambahbaikan sistem pencahayaan, pendingin hawa, dan peralatan IT untuk keselesaan pelanggan.

Hasilnya, tahap kepuasan pelanggan terhadap fasiliti dan teknologi perpustakaan melalui indeks kemudahan dan perkhidmatan perpustakaan daripada kajian pengesanan graduan **mengekalkan indeks 4**, membuktikan keberkesanan pengurusan aduan yang proaktif, sistematik, dan berimpak tinggi. **(Bukti 3.4.3.5.1)**.

Pendekatan ini mencerminkan komitmen Jabatan Perpustakaan UiTM untuk menyediakan perkhidmatan fasiliti dan teknologi yang mesra pelanggan, efisien, dan sentiasa selari dengan aspirasi universiti ke arah kecemerlangan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_T01_TB04_TC03_20251_PTAR_3.4.3.1.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
2. [B0016_T01_TB04_TC03_20252_PTAR_3.4.3.2.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB04_TC03_20253_PTAR_3.4.3.3.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
4. [B0016_T01_TB04_TC03_20254_PTAR_3.4.3.4.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)
5. [B0016_T01_TB04_TC03_20255_PTAR_3.4.3.5.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pelaksanaan pengurusan aduan pelanggan secara sistematik melalui Model CRM berseghmen dan pelbagai platform aduan telah membuahkan hasil yang signifikan terhadap perkhidmatan fasiliti dan teknologi di Jabatan Perpustakaan UiTM. Antara keberkesanan yang telah terbukti adalah:

- **Peningkatan Tahap Kepuasan Pelanggan** – Berdasarkan tinjauan dalaman, tahap kepuasan pelanggan terhadap fasiliti dan teknologi perpustakaan meningkat melebihi 90%, hasil tindakan pantas dan komunikasi telus kepada pengadu. **(Bukti 3.5.1.1)**
- **Pengurangan Masa Pemprosesan Permohonan** – Masa pemprosesan bagi perolehan bahan, penyelenggaraan fasiliti, dan permohonan perkhidmatan berjaya dipendekkan melalui sistem aduan berpusat yang mengurangkan kebergantungan kepada proses manual.
- **Penyeragaman Maklumat di Laman Web** – Aduan berkaitan kekeliruan maklumat di laman web telah diatasi dengan usaha pemusatan dan penyelarasan kandungan digital, memastikan maklumat terkini dan tepat dapat diakses oleh pelanggan. **(Bukti 3.5.2.1)**
- **Pengurangan Proses Kerja Fizikal** – Pendigitalan saluran aduan menghapuskan keperluan pengisian borang fizikal, menjimatkan masa dan sumber manusia.
- **Peningkatan Penggunaan Perkhidmatan Digital PTAR** – Akses kepada perkhidmatan seperti e-buku, e-jurnal, dan pangkalan data meningkat melalui promosi responsif hasil daripada maklum balas pelanggan.
- **Peningkatan Peratusan *End-to-End Service*** – Lebih banyak permohonan pelanggan kini dapat diselesaikan sepenuhnya melalui platform digital tanpa kehadiran fizikal. **(Bukti 3.5.3.1)**
- **Pengurangan Jumlah Aduan Berulang** – Isu-isu fasiliti seperti pencahayaan, pendingin hawa, dan peralatan ICT yang kerap diadukan telah diatasi secara menyeluruh, menurunkan jumlah aduan berulang secara ketara.
- **Peningkatan Tanda Aras dan Lawatan** – Perkhidmatan yang lebih efisien menarik minat institusi luar untuk melakukan lawatan penandaarasan.
- **Peningkatan Kompetensi Staf PTAR** – Latihan pengendalian aduan, penggunaan sistem CRM, dan pengurusan fasiliti meningkatkan kemahiran komunikasi dan teknikal staf.
- **Peningkatan Akses untuk Pelajar OKU** – Penambahbaikan fasiliti mesra OKU meningkatkan jumlah pengunjung daripada kalangan pelajar berkeperluan khas.

Inovasi yang terhasil dari usaha di atas adalah:

- **Pembangunan Sistem PERMATA** – Merangkumi *Learning Management System (LMS)*, portal perpustakaan, dan enjin carian pintar yang mengintegrasikan sumber fizikal dan digital untuk capaian pantas. **(Bukti 3.5.4.1)**
- **Pemusatan Laman Web Perpustakaan** – Memastikan keseragaman maklumat, pengurusan kandungan lebih teratur, dan kemudahan capaian kepada pelanggan.
- **Bilik Pembelajaran OKU** – Menyediakan ruang khas yang dilengkapi kemudahan teknologi mesra OKU, meningkatkan kesamarataan akses.
- **Penggunaan VCCS (*Visitor Counting & Control System*)** – Menggantikan barrier gate konvensional, membolehkan kawalan dan analisis data kemasukan pelanggan secara digital, mesra pengguna, dan tanpa sentuhan. **(Bukti 3.5.5.1)**

Secara keseluruhan, keberkesanan dan inovasi yang dihasilkan bukan sahaja mengurangkan aduan serta meningkatkan kepuasan pelanggan, malah memperkukuh imej perpustakaan sebagai pusat sumber moden, mesra pelanggan, dan berteknologi tinggi, selari dengan aspirasi UiTM untuk mencapai kecemerlangan perkhidmatan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_T01_TB05_20251_PTAR_3.5.1.1_tumpuan kepada pelanggan.pdf](#)

2. [B0016_T01_TB05_20252_PTAR_3.5.2.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)
3. [B0016_T01_TB05_20253_PTAR_3.5.3.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)
4. [B0016_T01_TB05_20254_PTAR_3.5.4.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)
5. [B0016_T01_TB05_20255_PTAR_3.5.5.1_tumpuan_kepada_pelanggan.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) telah melaksanakan pendekatan yang holistik, strategik dan bersepadu dalam mengurus pengukuran, analisis serta pengurusan pengetahuan organisasi berasaskan kitaran **Plan-Do-Check-Act (PDCA)**. Pendekatan ini disusun sejajar dengan tiga teras strategik utama Universiti Teknologi MARA (UiTM) iaitu **Quality Education, Global Excellence dan Value Driven**. Selaras dengan fokus pengurusan fasiliti dan teknologi, tumpuan utama adalah terhadap pemerkasaan transformasi digital yang berteraskan kecerdasan buatan (AI), yang merangkumi aspek pengurusan koleksi, perkhidmatan perpustakaan, proses kerja serta operasi dalaman, di samping memastikan fasiliti perpustakaan sentiasa cekap, relevan dan inklusif.

Dalam **fasa perancangan (Plan)**, PTAR merujuk kepada dokumen-dokumen strategik utama seperti **Pelan Strategik PTAR 2023–2025, Pelan Strategik PTAR 2024 (mengikut suku tahun Q1–Q4), Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015–2025, dan Pelan Strategik Pendidikan Tinggi Malaysia 2023–2025**. Perancangan turut disokong oleh penetapan **Key Performance Indicator (KPI) dan Performance Indicator (PI)**, kehendak badan profesional dan akreditasi kebangsaan serta antarabangsa, maklum balas pelanggan dan pemantauan pengurusan risiko. Semua perancangan ini digerakkan berasaskan tema *Globally Respected* yang diterjemahkan melalui enam tonggak utama pengiktirafan global.

Fasa pelaksanaan (Do) menekankan kecekapan pelaksanaan strategi melalui tujuh KPI dan tiga belas PI utama yang merangkumi **aspek kecekapan perkhidmatan digital, capaian koleksi elektronik yang lebih luas**, inovasi dalam penyampaian perkhidmatan kepada pengguna, serta pengoptimuman proses kerja dalaman. Penggunaan teknologi kecerdasan buatan (AI) dimanfaatkan secara progresif bagi menyokong proses automasi, sistem sokongan keputusan dan pengurusan data. Pendigitalan proses dan penawaran perkhidmatan dalam bentuk hibrid menjadi teras kepada daya saing PTAR sebagai penyedia maklumat bertaraf antarabangsa.

Fasa pemantauan (Check) pula dilaksanakan secara sistematik dan berkala melalui pelbagai platform tadbir urus dalaman termasuk Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE), Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD), Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), dan mesyuarat bahagian. Di samping itu, pemantauan turut menggunakan instrumen seperti *Executive Information System (EIS)*, pendekatan *Library Support System (LSS)* serta audit dalaman yang terancang. Semua dapatan pemantauan dijadikan asas untuk menilai sejauh mana keberkesanan pelaksanaan **strategi dan pencapaian sasaran KPI dan PI**.

Akhir sekali, **fasa tindakan penambahbaikan (Act)** dilaksanakan melalui pendekatan pengurusan risiko yang bersepadu, penilaian berasaskan bukti serta pelaksanaan pelan tindakan melalui sesi War Room yang melibatkan penyelesaian isu secara pantas dan tuntas. **Budaya penambahbaikan berterusan** yang diterapkan ini memastikan PTAR sentiasa tangkas dan responsif dalam menangani cabaran serta mengekalkan kedudukan sebagai sebuah perpustakaan penyelidikan yang unggul dan menyokong aspirasi UiTM untuk menjadi universiti yang *Globally Respected*.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengukuran dan analisa keberkesanan Bidang Tumpuan (BT) dilaksanakan secara konsisten berdasarkan peningkatan pencapaian sasaran setiap suku tahunan. PTAR komited mengukur prestasi 7 KPI dan 13 PI yang menentukan kejayaan pelan tindakan tahunan. Penentuan pencapaian menjadi bukti keberhasilan pencapaian Objektif Kualiti dan matlamat inisiatif. Pendekatan pengukuran ini membawa hala tuju yang jelas untuk membuka ruang transformasi pengurusan fasiliti & teknologi secara terancang, berskala dan mampan.

Sebagai panduan, PTAR merujuk kepada indikator piawaian profesional di peringkat nasional dan antarabangsa meliputi *Malaysian Qualifications Agency (MQA)*, *Malaysian Research Assessment Instrument (MyRA)*, *International Organisation for Standardization (ISO 9001:2015)* (**Bukti 4.2.1.1**), *Library Performance Indicators (BS ISO 11620:2023)* dan *Association of College and Research Libraries (ACRL)*.

PTAR mengukur pencapaian prestasi menggunakan kerangka utama *Model Balanced Scorecard* (**Bukti 4.2.1.2**) yang menekankan lima (5) model teras perpustakaan iaitu Perkhidmatan Perpustakaan, Perpustakaan Digital, Sumber Rujukan Universiti, Pengurusan Perpustakaan dan Arkib Universiti. Pendekatan pencapaian BT melibatkan pengukuran keseluruhan dengan KPI 1 – Pemilikan Senarai Bahan bacaan Universiti, KPI3 – Bahan Bacaan yang Dirujuk, KPI 4 – Ketampakan Bahan Repositori Institusi, KPI 6 - Penggunaan Perkhidmatan Personalized Perpustakaan Digital, KPI 7 – Kepuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM.

KPI 1 diukur dengan bilangan pemilikan senarai bahan bacaan fizikal dan digital di seluruh PUiTM. Analisa dibuat selepas semakan kepada 442,683 judul, dengan 100% keberadaan fizikal bahan serta kemas kini senarai di dalam sistem **Reading Lists** yang dibangunkan sepenuhnya oleh perpustakaan. Sistem ini merupakan satu inovasi dalaman yang menjamin maklumat tepat, memudahkan capaian dan integrasi dengan platform pembelajaran. (**Bukti 4.2.2.1**).

KPI 3 diukur melalui log pinjaman, statistik pencarian elektronik dan fizikal, serta rujukan arkib dalam OFA. Inovasi integrasi data ke EIS membolehkan analisis tren automatik tiga tahun. Penambahbaikan melalui **laporan interaktif meningkatkan keputusan strategik**. Pencapaian 136% melebihi sasaran direkodkan dalam EIS dan digunapakai PUiTM.

Penggunaan kaedah aplikasi analitik digital seperti *Webometrics*, *Google Scholar* dan EIS dashboard (**Bukti 4.2.3.1**) menjadi pengukur pencapaian KPI 4. Data yang diperoleh adalah jumlah bahan dimuat turun, statistik views dalam dan luar negara. Data dianalisa mengikut tren bagi melihat lonjakan atau penurunan prestasi. Penambahbaikan dilaksanakan berdasarkan maklumat analitik yang sahih. Inovasi terhasil apabila integrasi pelbagai platform analitik ini membolehkan pemetaan prestasi dibuat secara kolektif. (**Bukti 4.2.3.2**)

KPI 6 diukur melalui log masuk setiap pengguna web dan aplikasi mudah alih (*personalized*) yang interaktif. Inovasi ini terhasil daripada data yang dianalisa dengan mengambil kira pendekatan 5W 1H (**Bukti 4.2.4.1**). Penambahbaikan dibuat dengan pembangunan fungsi notifikasi pintar bagi meningkatkan penggunaan teknologi yang optimum dan capaian akses lebih meluas. Hasilnya ia berjaya membawa pencapaian membanggakan iaitu 111% melebihi

sasaran.

KPI 7 diukur melalui pendekatan inovasi kaji selidik menilai tahap kepuasan staf pada *area f* (ii) **(Bukti 4.2.5.1)** terhadap kemudahan kerja, persekitaran fizikal, keselamatan tempat kerja, serta kesediaan teknologi. Data dianalisa untuk melihat penambahbaikan naik taraf infrastruktur. Ia dapat mengenal pasti prestasi, trend penggunaan ruang dan tahap penyediaan teknologi. Kaedah pengukuran menunjukkan keberhasilan pencapaian lima KPI melebihi 100% dan dilaporkan kepada Bahagian Transformasi Universiti (BTU).

Pelaksanaan perancangan yang sistematik mengambil kira elemen penilaian, penambahbaikan dan inovasi dihasilkan selaras dengan keberhasilan pencapaian KPI dan PI PTAR BT.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_A01_AB02_20251_PTAR_4.2.1.1-4.2.1.2_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB02_20252_PTAR_4.2.2.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB02_20253_PTAR_4.2.3.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB02_20254_PTAR_4.2.4.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
5. [B0016_A01_AB02_20255_PTAR_4.2.5.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PTAR memainkan peranan yang amat penting dalam menyokong fungsi pengurusan data di UiTM secara menyeluruh. Melalui pelbagai sistem, dashboard dan repositori yang dibangunkan, PTAR bukan sahaja mengurus data untuk tujuan operasi perpustakaan semata-mata, malah turut menyumbang kepada usaha universiti dalam membuat pengukuran, pemantauan serta penambahbaikan berterusan ke arah tadbir urus yang lebih cekap dan telus.

Sejajar dengan visi ini, PTAR telah memperluaskan skop pengukuran kepada semua 39 buah perpustakaan UiTM (**Bukti 4.3.1.1**) di seluruh negara, menggunakan pelbagai jenis data, kaedah pengumpulan dan kekerapan analisis yang sistematik.

Secara keseluruhan, PTAR berjaya menguruskan 11 komponen utama (**Bukti 4.3.2.1**) data meliputi pelbagai aspek yang menyokong kepada bidang tumpuan. Contohnya, *Dashboard Talent Pool*, data berkaitan profil staf, status latihan, penilaian prestasi dan kemahiran dikumpul menggunakan sistem latihan dalaman dan borang penilaian prestasi. Data dianalisis setiap bulan atau suku tahun bagi menilai potensi staf dan keperluan pembangunan kompetensi.

Komponen kedua, MyKM / PERMATA, memberi fokus kepada aktiviti sendiri pengajaran staf, pembelajaran pelajar serta penyelidik yang berkonsepkan AI. Data dikumpul berdasarkan subjek kursus dan modul e-pembelajaran, dengan kekerapan harian atau mingguan. Statistik penggunaan, keberkesanan kursus dan pencapaian pembelajaran dianalisis untuk mempertingkatkan kandungan dan penyampaian ilmu. (**Bukti 4.3.3.1**).

Dalam aspek penggunaan fasiliti, log tempahan ruang diguna pakai bagi merekod tempahan harian untuk sebarang aktiviti di peringkat dalaman mahupun luaran UiTM. Perubahan dari manual ke penggunaan teknologi diaplikasikan bagi tempahan kelas literasi maklumat yang menggunakan penggunaan teknologi seperti sistem *eBooking* KKM. Tempahan kelas, penggunaan ruang dan fasiliti perpustakaan direkodkan. Justeru, data kehadiran warga UiTM dapat dikumpulkan secara harian dan dianalisis bagi menentukan kadar penggunaan, dan tahap kualiti perkhidmatan fasiliti. Bagi tujuan ini, penggunaan Sistem Kehadiran Program Perpustakaan (**Bukti 4.3.4.1**), dan *Library Visitor* di aplikasikan dan ianya membantu pihak eksekutif membuat keputusan menambah baik pengurusan PUiTM. Manakala data aduan sebarang permasalahan pula direkodkan dan dianalisa melalui sistem *Library Support System* (LSS).

Untuk pemantauan prestasi organisasi, *Dashboard Executive Information System* (EIS) dan sistem *auto-extraction* diselaraskan dengan menyatukan pelbagai data KPI dan laporan prestasi jabatan. Maklumat ini diperolehi secara automatik melalui integrasi sistem (API), dikemas kini dan dipantau secara bulanan oleh Pegawai yang bertanggungjawab mengawal selia data.

Dalam menyokong bidang tumpuan terpilih, PTAR mengurus UiTM *Institutional Repository* (UiTM IR) yang menempatkan bahan harta intelek universiti seperti tesis, disertasi laporan penyelidikan dan jurnal (**Bukti 4.3.5.1**). Data dimuat naik oleh unit pengurusan sistem repositori dan diindeks oleh *Google Scholar* secara berkala bagi pencapaian antarabangsa di *Ranking Web of Repositories*. Secara keseluruhannya, perluasan pengukuran yang dilaksanakan oleh PTAR ke semua 39 perpustakaan UiTM menggunakan pendekatan berasaskan data komprehensif. Analisis dilakukan mingguan dan bulanan serta mengikut keperluan khusus bagi

memberikan penilaian prestasi, pemantauan program dan perancangan strategi dilaksanakan secara berasaskan bukti (*evidence-based*).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_A01_AB03_20251_PTAR_4.3.1.1_pengukuran_analisa_dan_pengurusan_pengetahuan.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB03_20252_PTAR_4.3.2.1_pengukuran_analisa_dan_pengurusan_pengetahuan.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB03_20253_PTAR_4.3.3.1_pengukuran_analisa_dan_pengurusan_pengetahuan.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB03_20254_PTAR_4.3.4.1_pengukuran_analisa_dan_pengurusan_pengetahuan.pdf](#)
5. [B0016_A01_AB03_20255_PTAR_4.3.5.1_pengukuran_analisa_dan_pengurusan_pengetahuan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan pencapaian Bidang Tumpuan (BT) berkaitan fasiliti dan teknologi berteraskan Kecerdasan Buatan (AI) di Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) dilaksanakan secara proaktif selaras dengan matlamat strategik universiti. Setiap data diperoleh daripada pemantauan kecukupan fasiliti dan teknologi digunakan sebagai asas penting dalam membuat penambahbaikan berterusan. Data yang dikumpul secara berkala melalui audit dalaman, laporan penyelenggaraan, log penggunaan peralatan, serta maklum balas pengguna dianalisa bagi mengkaji isu berulang, tahap kecukupan sumber serta keberkesanan aplikasi teknologi sedia ada.

Pemantauan dilaksanakan secara berkala melalui proses pengumpulan data sistematik oleh pegawai yang diberi tanggungjawab di setiap bahagian dan unit, dengan memanfaatkan pelbagai system bersepadu seperti Sistem Audit Perpustakaan, *Reference Desk Management System (RDMS)*, *e-KKM (Library Instructor)*, *System Library Visitor @ UiTM*, *Reading List Holdings Portal*, *Portal e-Book* serta *Library Support System (LSS)* (**Bukti 4.4.1.1.1**) bagi memastikan ketepatan, keberkesanan penyampaian maklumat yang disediakan untuk tujuan analisa prestasi dan penambahbaikan berterusan.

Data yang dikumpulkan dimuat naik ke dalam *Dashboard* Bahagian dan *Executive Information System (EIS)* bagi memastikan ia selaras dengan KPI dan PI jabatan (**Bukti 4.4.1.2.1**). Unit Perancangan Strategik bertanggungjawab menyelaraskan, menyemak dan mengesahkan ketepatan data sebelum digunakan untuk pelaporan prestasi dan penambahbaikan berterusan.

Data yang diperoleh diverifikasi oleh pegawai verifikasi, dianalisis secara sistematik (**Bukti 4.4.1.3.1**) dan dibentangkan secara berkala dalam beberapa siri mesyuarat rasmi pengurusan iaitu Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE) dan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman PTAR (JPD) yang diadakan secara bulanan, Mesyuarat Jawatankuasa Kaji Semula Pengurusan (MKSP) sebanyak dua kali setahun, serta Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP) dan Mesyuarat Pembentangan Pencapaian Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM yang melibatkan 39 buah perpustakaan seluruh UiTM sebanyak empat kali setahun. (**Bukti 4.4.1.4.1**)

Melalui sesi ini, hasil analisa dan justifikasi terhadap pencapaian atau ketidakcapaian sumber dibincangkan secara kolektif bagi mengenal pasti ruang penambahbaikan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, beberapa tindakan susulan dan penambahbaikan telah diambil dan dikongsikan kepada warga jabatan melalui sembilan saluran komunikasi yang ditetapkan. (**Bukti 4.4.1.5.1**)

Pemantauan terhadap maklum balas berjaya membantu pengurusan untuk mengenal pasti isu, keperluan pengguna dan menyelesaikan setiap kekangan serta meletakkan indikator pemantauan sebagai KPI jabatan atau individu. Perkongsian maklumat secara menyeluruh meningkatkan kesedaran akan prestasi semasa PUiTM disamping menghasilkan pembelajaran dan akauntabiliti staf PUiTM.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_A01_AB04_AC01_20251_PTAR_4.4.1.1.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB04_AC01_20252_PTAR_4.4.1.2.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB04_AC01_20253_PTAR_4.4.1.3.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB04_AC01_20254_PTAR_4.4.1.4.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
5. [B0016_A01_AB04_AC01_20255_PTAR_4.4.1.5.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PTAR melaksanakan proses pengurusan risiko secara sistematik untuk mengenal pasti, menganalisa dan menilai risiko berkaitan dengan pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan, khususnya bagi menyokong pencapaian KPI dan PI organisasi.

Daftar Risiko Perpustakaan dibangunkan dan dikemas kini secara berkala melalui semakan dan pembentangan rasmi dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko Jabatan Perpustakaan UiTM Bil. 3/2024 (**Bukti 4.4.2.1.1**), kemudiannya didaftar secara rasmi dalam Sistem eRMS UiTM (**Bukti 4.4.2.2.1**) sebagai bukti pematuhan terhadap proses pengurusan risiko universiti dan impak risiko dalaman dan luaran kepada pencapaian Bidang Tumpuan (BT), terutamanya dalam aspek fasiliti dan teknologi.

Antara risiko yang dikenal pasti (**Bukti 4.4.2.3.1**) melibatkan aspek operasi dan perkhidmatan perpustakaan, termasuk risiko kemusnahan harta benda dan ancaman terhadap keselamatan nyawa pengguna, isu keselamatan rekod fizikal berpusat di jabatan, kehilangan bahan perpustakaan, kecederaan pengguna di premis perpustakaan, kekurangan bahan rujukan khusus bagi menyokong keperluan fakulti, tahap penggunaan bahan *eBook* rendah, gangguan terhadap perkhidmatan digital dan sistem perpustakaan, risiko kehilangan atau kerosakan data akibat proses migrasi sistem, serta kebimbangan terhadap keselamatan dokumen rasmi UiTM.

Risiko-risiko ini dianalisa berdasarkan hubungan dengan KPI 1, KPI 2, KPI 6 dan PI 11. Penilaian tahap risiko dilakukan berdasarkan kebarangkalian, impak dan dikategorikan kepada risiko rendah, sederhana atau tinggi.

Setiap risiko ditangani melalui pelan tindakan mitigasi (**Bukti 4.4.2.4.1**) yang komprehensif. Langkah diambil termasuk penyediaan pelan mitigasi dan bencana dalam sistem eRMS, penambahbaikan SOP keselamatan, pengurusan metadata dan rekod secara teratur, serta penyediaan manual keselamatan teknikal untuk 39 PUiTM. Risiko yang dikenal pasti berpotensi memberi impak besar terhadap pengurusan pengetahuan organisasi, ditangani melalui pemantauan mitigasi berkala dan terancang serta dibenteng kepada Jawatankuasa Pengurusan Risiko (JPR) tiga kali setahun.

PTAR membangunkan mekanisme penilaian risiko berasaskan analisa data maklum balas pengguna. Hasil analisa dimanfaatkan untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan, mengenal pasti kelemahan dan merancang strategi penambahbaikan di seluruh PUiTM. Dapatan analisa dibentangkan dalam mesyuarat sebagai medium perkongsian pengetahuan kepada warga perpustakaan. Semua risiko dalam sistem eRMS dinilai berdasarkan kaitannya dengan KPI dan PI (**Bukti 4.4.2.5.1**). Tindakan pencegahan dan penambahbaikan mematuhi SOP dan pelan mitigasi dipantau secara berkala oleh JPR. Menerusi pendekatan ini, ianya memastikan pengurusan risiko yang berkesan dan berterusan demi meningkatkan kualiti pengurusan pengetahuan.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_A01_AB04_AC02_20251_PTAR_4.4.2.1.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB04_AC02_20252_PTAR_4.4.2.2.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)

3. [B0016_A01_AB04_AC02_20253_PTAR_4.4.2.3.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB04_AC02_20254_PTAR_4.4.2.4.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
5. [B0016_A01_AB04_AC02_20255_PTAR_4.4.2.5.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PTAR menganalisa hasil tindakan untuk penambahbaikan berdasarkan **pengumpulan data yang dibuat di peringkat operasi** iaitu pihak yang melaksanakan pengoperasian di dalam organisasi. Kebersamaan **pengumpulan data dan penganalisaan maklumat** dibuat secara konsisten. Platform sistem EIS menjadi medan utama pengumpulan data bidang tumpuan dan menjadi tanggungjawab lima (5) bahagian di PTAR untuk **memantau dan membuat tindakan kawalan serta mengkaji semula tindakan dan mengusulkan** penambahbaikan di Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD), Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE) Mesyuarat Jawatankuasa Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP) dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP).

Bagi memastikan proses kerja efisien, data dan maklumat yang menjadi KPI dan PI diurus dengan sistematik oleh Unit Dasar dan Perancangan Strategik. Setiap kelemahan ke atas ketidakcapaian prestasi dikenal pasti dan dibentangkan di dalam **pembentangan prestasi perancangan strategik mengikut suku tahunan** bersama cadangan penambahbaikan bagi memastikan punca dan masalah dapat ditangani dengan lebih awal. Perancangan aktiviti pengurusan risiko dilaksanakan untuk memberi kesedaran kepada warga PTAR (**Bukti 4.4.3.1.1**) bagi memudahkan tindakan serta memberi keberhasilan besar dan cemerlang kepada PTAR.

Bagi aspek fasiliti, PTAR melaksanakan semakan berkala (**Bukti 4.4.3.2.1**) terhadap **kemudahan perpustakaan, penggunaan ruang kerja, penyediaan bakat staf, sistem keselamatan fasiliti dan penyelenggaraan aset**. Data aduan pengguna, pemeriksaan berkala, laporan audit serta laporan penyelenggaraan dianalisa bagi menilai **keberkesanan tindakan**. Hasil analisa merupakan faktor peningkatan fasiliti yang lebih mesra pengguna dan mematuhi standard keselamatan (**Bukti 4.4.3.3.1**).

Bagi aspek teknologi, PTAR telah menjalankan kajian semula terhadap risiko yang dikenal pasti dan sehingga tahun 2024, sebanyak 61 aplikasi dan sistem perpustakaan (**Bukti 4.4.3.4.1**) menjadi indikator penambahbaikan perkhidmatan. Hasil penganalisaan diambil dengan efisien dan efektif. Tindakan hasil penganalisaan adalah berdasarkan maklumbalas pengguna, semakan rekod capaian, trend penggunaan dan keberkesanan fungsi diambil dan **dikongsi kepada warga jabatan**.

Sebagai contoh pembangunan Sistem PERMATA (**Bukti 4.4.3.5.1**), iaitu sistem perpustakaan dibangunkan sepenuhnya menggunakan 100% **kepakaran dalaman staf** PTAR. Pembangunan ini adalah hasil daripada analisa data kajian semula prestasi sistem terdahulu, pemeriksaan berkala, tahap penggunaan dan keupayaan serta trend kebolehcapaian sistem untuk menyegerakan proses kerja. Sebagai tindakan penambahbaikan, penggunaan sistem ini jauh lebih baik apabila menerapkan elemen **transformasi digital, integrasi sistem dan penerapan teknologi baharu**. bagi memastikan perkhidmatan perpustakaan kekal efisien, selamat, relevan, moden dan mesra pengguna

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_A01_AB04_AC03_20251_PTAR_4.4.3.1.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB04_AC03_20252_PTAR_4.4.3.2.1_pengukuran analisa dan pengurusan](#)

[pengetahuan.pdf](#)

3. [B0016_A01_AB04_AC03_20253_PTAR_4.4.3.3.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)

4. [B0016_A01_AB04_AC03_20254_PTAR_4.4.3.4.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)

5. [B0016_A01_AB04_AC03_20255_PTAR_4.4.3.5.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PTAR mempraktikkan pendekatan pengurusan berasaskan data secara sistematik dan berterusan dalam memastikan kualiti perkhidmatan, keberkesanan operasi dan pembangunan inovasi sentiasa diperkukuh. Penganalisan data digunakan bukan sekadar untuk tujuan pemantauan semasa, tetapi sebagai alat strategik untuk merancang, membuat keputusan dan melaksanakan transformasi yang memberi impak besar kepada organisasi.

Salah satu aspek penting menunjukkan tahap pembudayaan analisa data di PTAR ialah penggunaan *Executive Information System* (EIS) yang berfungsi sebagai platform pengumpulan dan paparan data prestasi perpustakaan dari seluruh 39 cawangan UiTM secara bulanan serta turut didokumentasikan di *e-Pocket Statistik* (**Bukti 4.5.1.1**). Melalui sistem ini, data berkaitan penggunaan koleksi digital dan fizikal, kehadiran pengguna, program literasi maklumat, prestasi pinjaman, jumlah pertanyaan rujukan, dan metrik berkaitan lain direkod, dianalisa dan dibentangkan kepada pihak pengurusan bagi tujuan pemantauan pencapaian dan penilaian keberkesanan perkhidmatan.

Selain itu, hasil penganalisan data juga didokumenkan dan disimpan dalam pelbagai repositori rasmi, antaranya Repositori Kualiti Universiti, Repositori Tadbir Urus Perpustakaan, dan Repositori Dokumen Universiti. Repositori ini berfungsi untuk memastikan akses berterusan kepada maklumat sejarah, perancangan, pelaporan dan keputusan terdahulu yang menjadi asas penting kepada penambahbaikan inovasi masa hadapan. Pemusatan dokumen ini juga menyokong prinsip keterbukaan maklumat dan kebertanggungjawaban institusi (**Bukti 4.5.2.1**).

Penambahbaikan berasaskan data dapat dilihat dalam pelaksanaan pelbagai projek inovasi perpustakaan. Contohnya, pelaksanaan *Barrier Gate System (Gantryless/Visitor Camera Counting System(VCCS)/Tagging Station)* bagi kawalan akses pengguna ke perpustakaan (**Bukti 4.5.3.1**). Berdasarkan analisa corak kehadiran dan maklum balas pengguna terdahulu, sistem dibangunkan dan dilaksanakan sebagai solusi kepada masalah pengesanan pengunjung secara tepat. Hasilnya, PTAR merekodkan peningkatan ketara sebanyak 47.8% pengunjung, yang menunjukkan bukan sahaja keberkesanan sistem tersebut, malah keberhasilan analisa data menyokong keputusan inovatif berpandukan keperluan pelanggan.

PTAR memperluaskan pembudayaan pengukuran dan analisa ke peringkat luar UiTM. Penglibatan melalui platform seperti Konvensyen Kumpulan Inovatif & Kreatif (KIK) dan Simposium Kecemerlangan Operasi (*Operational Excellence*) memberi ruang kepada perpustakaan untuk berkongsi hasil inovasi yang dibina berdasarkan dapatan analisa dalaman. Inovasi Sistem *e-Certificate* PUiTM *Community* menerusi Sistem Kehadiran Program dan sistem e-KKM menjadi platform kepada 39 buah perpustakaan bagi mengeluarkan sijil digital/*e-Certificate* secara cepat dan efisien kepada peserta program anjuran perpustakaan (**Bukti 4.5.4.1**). Pendekatan ini memposisikan PTAR bukan sekadar pengguna teknologi, malah sebagai peneraju pembangunan teknologi yang bersifat proaktif, responsif dan inklusif.

Pembudayaan data diterapkan melalui latihan dalaman, kumpulan pakar seperti *Subject Matter Experts* (SME), dan pembangunan Kumpulan Fokus Khas (KFK) (**Bukti 4.5.5.1**). Elemen ini penting dalam menyokong pembangunan kapasiti staf serta memastikan setiap individu faham bagaimana data boleh digunakan untuk memperkukuh kerja harian mereka. Usaha ini selaras dengan pencapaian institusi dalam penarafan MyRA, yang menekankan aspek keberkesanan pengurusan pengetahuan. Hasilnya, PTAR turut berkongsi kepakaran hingga ke luar negara.

Kerjasama dengan agensi luar seperti Perpustakaan Negara Malaysia (PNM) juga membuktikan tahap keterlibatan PTAR dalam amalan terbaik pembudayaan pengurusan pengetahuan di peringkat luar UiTM. Pembentangan hasil inovasi dan sistem data PTAR di pelbagai platform turut membantu meningkatkan keterlihatan institusi dan memperluas jangkauan impak.

Kesimpulannya, PTAR UiTM telah memperlihatkan satu contoh yang jelas bagaimana pemerkasaan data bukan sekadar disimpan atau direkodkan, tetapi digunakan secara proaktif untuk mencipta nilai tambah kepada pengguna, mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan dan memacu inovasi.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_A01_AB05_20251_PTAR_4.5.1.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
2. [B0016_A01_AB05_20252_PTAR_4.5.2.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
3. [B0016_A01_AB05_20253_PTAR_4.5.3.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
4. [B0016_A01_AB05_20254_PTAR_4.5.4.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)
5. [B0016_A01_AB05_20255_PTAR_4.5.5.1_pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perpustakaan UiTM komited memperkukuh pengurusan sumber manusia bagi menyokong transformasi digital berteraskan teknologi kecerdasan buatan (*AI*). Pendekatan ini dilaksanakan melalui kitaran penambahbaikan berterusan *Plan–Do–Check–Act (PDCA)* bagi memastikan pembangunan bakat dan kepimpinan selari dengan aspirasi UiTM.

Perancangan (*Plan*)

Pengurusan Sumber Manusia Perpustakaan UiTM merancang untuk memperkukuh tumpuan kepada sumber manusia melalui pelaksanaan strategi pembangunan bakat secara holistik berlandaskan **Amanat Naib Canselor, Amanat Ketua Pustakawan, Perancangan Strategik UiTM 2020–2025, Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM 2020–2025 dan Roadmap 2020 - 2025 Perpustakaan UiTM.**

Strategi ini memberi tumpuan kepada **penilaian keperluan tenaga kerja, pemetaan jurang kompetensi**, dan pelaksanaan inisiatif **pembangunan bakat** yang memperkukuh kemahiran, nilai profesional, dan tingkah laku berprestasi tinggi. Selaras dengan arus kemajuan teknologi dan cabaran *AI*, pendekatan ini mengutamakan **pembudayaan inovasi, penguasaan literasi digital**, serta **pemeriksaan kepimpinan strategik** bagi memastikan warga perpustakaan berdaya saing, berimpak tinggi, dan menyumbang secara langsung kepada kelestarian perkhidmatan perpustakaan serta pencapaian aspirasi universiti.

Setiap tahun, Perpustakaan UiTM merangka dan melaksanakan inisiatif strategik merangkumi **permohonan perjawatan baharu, program latihan berterusan** untuk tenaga kerja sedia ada dan baharu, serta pelaksanaan program **pembangunan bakat** yang menyokong agenda kelestarian perkhidmatan Perpustakaan UiTM.

Pelaksanaan (*Do*)

Pelaksanaan pengurusan sumber manusia Perpustakaan UiTM dilaksanakan melalui:

- **Perancangan keperluan sumber manusia** menerusi permohonan perjawatan (ABM).
- Pelan pembangunan kepimpinan dan bakat yang menekankan 10 bidang utama *Talent Pool* untuk meningkatkan kebolehpasaran global staf melalui penguasaan ilmu, kemahiran, nilai, dan tingkah laku profesional.
- **Pelan penggantian sumber manusia** bagi memastikan kelestarian perkhidmatan.
- **Penempatan staf mengikut kepakaran** bagi mengoptimumkan produktiviti, memastikan keberkesanan penyampaian perkhidmatan, serta menyokong pencapaian matlamat strategik perpustakaan
- **Pengiktirafan dan perluasan kepakaran** staf melalui pelantikan dalam jawatankuasa, penglibatan dalam program strategik, serta penyertaan dalam platform perkongsian ilmu peringkat universiti dan antarabangsa.
- **Inisiatif kebajikan staf** termasuk sumbangan kepada staf yang mengalami masalah kesihatan atau musibah.

Pemantauan (*Check*)

Pemantauan prestasi sumber manusia dilaksanakan secara sistematik melalui:

- Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT), pencapaian KPI/PI, dan jam latihan staf.
- Mesyuarat pengurusan seperti Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif, Mesyuarat PPSM bulanan, serta Panel Pembangunan Sumber Manusia dan Latihan.
- Kajian kepuasan staf dan indeks kepuasan graduan.
- Audit dalaman dan luaran (*ISO Llyods*, Audit Dalam, Audit EKSA, Audit Perjawatan).
- Penilaian impak latihan, penggunaan sistem utama, semakan proses kerja, dan aduan rasmi melalui eAduan UiTM.

Pemantauan ini bagi memastikan pengurusan sumber manusia berada pada landasan strategik dan responsif terhadap keperluan semasa.

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

Tindakan Penambahbaikan (Act)

Berdasarkan hasil pemantauan, Perpustakaan UiTM melaksanakan penambahbaikan dengan **menyemak semula perancangan latihan** dan menyesuaikan **strategi pengurusan bakat** agar relevan dengan perkembangan *AI* dan teknologi perpustakaan akademik. Sokongan terhadap peningkatan akademik staf diberi melalui **peluang mendapatkan pensijilan kompetensi** penting serta **laluhan melanjutkan pengajian**, khususnya dengan kerjasama Pusat Pengajian Sains Maklumat.

Pendekatan *PDCA* ini memastikan Perpustakaan UiTM terus proaktif dalam membangunkan sumber manusia yang berdaya saing, inovatif, dan berupaya memacu transformasi digital perpustakaan selaras dengan visi UiTM menjadi universiti terkemuka bertaraf dunia.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan pengurusan sumber manusia Perpustakaan UiTM dalam menjayakan bidang tumpuan pengurusan fasiliti dan teknologi dirangka secara sistematik dan strategik berlandaskan prinsip **kepimpinan transformasi (*transformational leadership*)** dan **pendekatan berasaskan kompetensi (*competency-based approach*)**.

Pendekatan kepimpinan ini diterapkan dalam budaya kerja Perpustakaan UiTM melalui **pemeriksaan staf** dan **pembangunan potensi, penempatan bersasar, serta kesejahteraan staf** yang menyeluruh bagi memastikan pengurusan fasiliti dan teknologi dapat dilaksanakan secara berkesan dan lestari.

Pendekatan ini turut mengambil kira elemen **penilaian berterusan, penambahbaikan strategik, dan penerapan inovasi** sebagai asas dalam pembangunan sumber manusia. Ini merangkumi perancangan, pelaksanaan dan pemantauan yang berfokuskan impak dan keberkesanan terhadap pengurusan fasiliti serta infrastruktur teknologi di perpustakaan.

1. Latihan dan Pembangunan Staf (Bukti 5.2.1.1)

- Fokus kepada **Pemeriksaan Kumpulan Bakat** menjadi hala tuju utama pengurusan sumber manusia. Inisiatif ini memberi tumpuan kepada **pemindahan ilmu kepakaran** melalui jempuan perkongsian, Pelan Pembangunan Bakat bagi 10 bidang *Talent Pool*, **latihan sangkut dan pembelajaran sepanjang hayat**.
- **Program Kepimpinan Pelaksana (PROKEP)** pula direka khusus untuk memperkukuh barisan pemimpin pelaksana melalui pendedahan kepada tema **transformasi digital** yang amat relevan dengan perkembangan teknologi maklumat dan pengurusan fasiliti pintar di perpustakaan.
- **PERMATA (Pembangunan Modul Mengikuti Proses Utama)** memperkukuhkan pendekatan latihan yang disesuaikan dengan peranan dan fungsi utama staf, memastikan setiap individu memiliki kecekapan yang relevan dan terkini selari dengan perubahan teknologi.

2. Penempatan dan Pelantikan (Bukti 5.2.2.1)

Pendekatan berasaskan kompetensi bagi bidang tumpuan yang dipilih turut direalisasikan melalui:

- **Pelantikan staf dalam bidang khusus/kepakaran** seperti pelatih bagi *Digital Document Management System (DDMS)*, pembangun kandungan pembelajaran (*MOOCs*).
- **Penempatan staf berdasarkan bidang kepakaran** yang telah disusun semula melalui penstrukturan organisasi. Penstrukturan ini membolehkan pengagihan tugas yang lebih efisien selari dengan kemahiran dan keperluan operasi fasiliti serta sistem teknologi perpustakaan.

3. Kepimpinan dan Kebajikan (Bukti 5.2.3.1)

Pendekatan kepimpinan yang diamalkan ialah **kepimpinan prihatin dan inklusif**, yang **menitikberatkan aspek kebajikan staf secara menyeluruh**:

- Sokongan diberikan dalam bentuk **sumbangan** kepada **staf yang ditimpa musibah, kelahiran anak, atau menghadapi kesulitan**.
- Peluang dan sokongan **peningkatan kerjaya (pengurusan staf cuti belajar)**.
- Sokongan melalui **kelulusan/ penajaan** kepada staf untuk menyertai **konferensi profesional** dan **menjadi pakar rujuk** samada di peringkat universiti, kebangsaan dan antarabangsa.

PTAR mengamalkan **budaya penghargaan** dan **pengiktirafan** dalam pengurusan sumber manusia melalui pendekatan berikut:

1. Anugerah dan Pengiktirafan Kemajuan Kerjaya (Bukti 5.2.4.1)

- **Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC)** diberikan setiap tahun kepada staf yang menunjukkan prestasi kerja luar biasa dan menyumbang kepada kecemerlangan organisasi.
- **Kenaikan pangkat** disokong melalui penilaian berdasarkan kompetensi, prestasi dan sumbangan signifikan staf dalam bidang masing-masing.

2. Penghargaan Penglibatan dan Pengiktirafan dalam Organisasi (Bukti 5.2.5.1)

PTAR turut memberi penghargaan kepada staf yang terlibat aktif dalam pembangunan organisasi:

- **Pelantikan khas dalam bidang kepakaran** seperti lantikan fasilitator/ penceramah.
- **Penglibatan dalam program dan jawatankuasa** di peringkat Perpustakaan, universiti dan luar organisasi turut diiktiraf, sebagai tanda kepercayaan terhadap kredibiliti dan kebolehan staf.
- **Penghargaan secara umum** melalui medium komunikasi rasmi seperti e-mel pentadbiran, media sosial, dan hebahan portal PTAR. Antara contoh penghargaan termasuk ucapan tahniah atas pelantikan panel penilai, pencapaian akademik.

Pendekatan ini selari dengan prinsip *employee engagement* dan *continuous recognition*, yang membina semangat kerja positif dan menyemai budaya prestasi tinggi dalam kalangan warga perpustakaan.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_S01_SB02_20251_PTAR_5.2.1.1-5.2.1.4_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB02_20252_PTAR_5.2.2.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB02_20253_PTAR_5.2.3.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB02_20254_PTAR_5.2.4.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB02_20255_PTAR_5.2.5.1-5.2.5.3_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengurusan Mengoptimumkan Kepakaran dan Pengalaman Sumber Manusia

Jabatan Perpustakaan melaksanakan pendekatan holistik dalam pembangunan sumber manusia berkemahiran tinggi, sejajar dengan aspirasi Universiti Teknologi MARA (UiTM) untuk memperkukuh fasiliti dan teknologi. Usaha ini merangkumi pembangunan kompetensi, perluasan kepakaran, perkongsian ilmu dan pelantikan khas.

Pembangunan dan Peningkatan Kompetensi (Bukti 5.3.1.1)

Sepanjang 2024, **40 sesi latihan ICT** melibatkan lebih 100 penyertaan staf, meliputi kursus seperti Transformasi AI dalam Perpustakaan, *Easy Write with Microsoft Word* dan Latihan Sistem Perpustakaan Baharu ELMS yang meningkatkan kemahiran digital dan kecekapan kerja staf perpustakaan. Inisiatif seperti AI untuk Rakyat dan Kursus Pengurusan Galeri mengukuhkan budaya pembelajaran sepanjang hayat. Jabatan turut membangunkan **kursus di bawah Talent Pool UiTM** seperti Bengkel Pengenalan *Skillset Data Steward* Sains Terbuka, Bengkel *Bibliometric*, Latihan DDMS 2.0 dan Bengkel *Speed Reading*. Kepakaran staf diiktiraf melalui pembangunan **modul Knowledge Management** dan pengiktirafan sebagai *Trained Data Steward*, manakala **Program Kepimpinan PROKEP** memperkasa staf sokongan melalui latihan komunikasi, kepimpinan dan budaya kerja berintegriti sejajar dengan prinsip pemerikasaan dan pendelegasian.

Pengiktirafan dan Perluasan Kepakaran (Bukti 5.3.2.1)

Pada 2024, perluasan kepakaran dicapai melalui **pembangunan bakat bagi 10 bidang**, mengukuhkan peranan staf sebagai tenaga kerja berkemahiran tinggi. Seramai 46 pustakawan dilantik sebagai pembangun **LibGuides**, manakala **12 modul Microcredential SLR UiTM** dibangunkan oleh staf berpengalaman. Tiga **modul Knowledge Management** turut dihasilkan melalui program VCSP P302 *Pillar 3: UiTM Skill Forge*. Kepakaran ini diperkukuh melalui penulisan jurnal antarabangsa dan pembentangan di peringkat nasional serta antarabangsa seperti *Strategic Talent Management in Academic Library* di **Konvensyen Pentadbir Universiti Awam 2024**. Penglibatan staf dalam kumpulan KIK dan jawatankuasa luar UiTM mencerminkan keterlibatan inklusif dan kolaboratif. Komitmen ini diiktiraf melalui **Anugerah Pentadbir Gemilang UA 2024, Anugerah Tadbir Urus Kreatif dan Inovatif (Gangsa) serta Anugerah Pembentang Terbaik (Perak)**.

Perkongsian, Penyebaran dan Pemindahan Ilmu (Bukti 5.3.3.1)

Jabatan Perpustakaan melaksanakan perkongsian ilmu secara inklusif bersama pemegang taruh dalam dan luar UiTM melalui sesi libat urus, latihan dan pembangunan sistem. Sepanjang 2024, **194 pelajar latihan industri tempatan dan 8 antarabangsa** dibimbing mengikut modul khusus termasuk perpustakaan digital. Penyebaran ilmu dilaksana melalui pembangunan **Sistem CERDAS dan Repositori Digital Maritim Institute of Malaysia**, di samping penyampaian **ceramah dan latihan berimpak tinggi** oleh kepakaran staf perpustakaan seperti pengurusan rekod, bibliometrik, pembangunan repositori, kemahiran digital dan pengurusan sumber maklumat. Kepakaran staf dikongsi melalui program universiti, penceramah jemputan, penghasilan modul dan bimbingan teknikal mencerminkan komitmen terhadap keterangkuman, pemerikasaan, integriti dan akauntabiliti sosial.

Pelantikan dan Peranan Khas

Pelantikan Ketua Pustakawan sebagai **Pengerusi Jawatankuasa Program Budaya Ilmu Universiti Awam Malaysia dan Kumpulan Fokus Khas Rekod & Arkib** mencerminkan pengiktirafan nasional terhadap peranan strategik Jabatan Perpustakaan dalam memperkukuh ekosistem ilmu dan tadbir urus rekod. Ketua Pustakawan turut berkongsi **kepakaran kecemerlangan operasi (OE)**, sekaligus meningkatkan kecekapan pengurusan dan kualiti

perkhidmatan (**Bukti 5.3.4.1**). Kepakaran staf turut dimantaatkan dalam pembangunan repositori digital seperti Repositori Digital MIMA dan Galeri Diraja Sultan Abdul Aziz. Pelantikan staf sebagai **Pegawai Pengelas dan Pendaftar Rahsia** memperkukuh pengurusan rekod, manakala penyertaan dalam **KIK oleh Kumpulan Fansuri dan Wara Kesuma** memacu inovasi, budaya kerja berprestasi tinggi dan penambahbaikan berterusan (**Bukti 5.3.5.1**).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_S01_SB03_20251_PTAR_5.3.1.1-5.3.1.4_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB03_20252_PTAR_5.3.2.1-5.3.2.5_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB03_20253_PTAR_5.3.3.1-5.3.3.3_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB03_20254_PTAR_5.3.4.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB03_20255_PTAR_5.3.5.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pelaksanaan kajian kepuasan staf merupakan teras kepada pengurusan fasiliti dan teknologi yang berkesan, bagi memastikan semua warga organisasi merasai tahap penglibatan yang optimum dalam persekitaran kerja. Pada tahun 2024, Kajian Kepuasan Bekerja Staf mencatatkan pencapaian 97%, melebihi sasaran 90% (**Bukti 5.4.1.1.1**), membuktikan bahawa inisiatif penambahbaikan persekitaran, sistem kerja dan teknologi telah memberi impak positif. Kajian ini dilaksanakan secara menyeluruh, merangkumi aspek kemudahan fasiliti, sokongan teknologi, kualiti peralatan, keselamatan, serta keberkesanan komunikasi dalaman antara pengurusan dan staf.

Hasil kajian keterangkuman menunjukkan bahawa akses terhadap sumber digital seperti Repositori Perpustakaan UiTM mencapai kepuasan 96.2% berbanding 45.1% secara manual (**Bukti 5.4.1.2.1**), manakala penggunaan *iTraining* mencatatkan lonjakan kepuasan 96.2% berbanding 19.9% sebelum ini. (**Bukti 5.4.1.3.1**)

Ini membuktikan pemeraksanaan teknologi telah mempercepatkan capaian maklumat, mengurangkan halangan kerja, dan meningkatkan produktiviti. Data ini dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP) serta Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD) bagi memastikan akauntabiliti dan tindakan susulan yang berintegriti dilaksanakan. (**Bukti 5.4.1.4.1**)

Kajian ini juga menjadi asas kepada perancangan pengoptimuman fasiliti, seperti naik taraf ruang kerja, pengurusan peralatan ICT, dan penempatan sistem baharu. Hasil analisis dibentangkan kepada pengurusan bagi tujuan delegasi tanggungjawab penambahbaikan kepada unit berkaitan, memastikan proses berjalan lancar dengan pemantauan pengurusan risiko yang berkesan.

Infografik ringkasan kajian turut diedarkan bagi memudahkan pemahaman semua lapisan staf, memupuk penglibatan dan keterangkuman dalam proses membuat keputusan. (**Bukti 5.4.1.5.1**)

Dengan pendekatan ini, setiap warga organisasi bukan sahaja memahami tahap pencapaian semasa, tetapi juga berperanan aktif dalam menyumbang idea penambahbaikan fasiliti dan teknologi.

Secara keseluruhannya, pencapaian tinggi dalam kajian kepuasan ini membuktikan bahawa pengurusan fasiliti dan teknologi di Perpustakaan UiTM bukan sahaja menepati keperluan semasa, malah mencerminkan budaya kerja yang profesional, berintegriti, inklusif, dan berpandangan jauh.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_S01_SB04_SC01_20251_PTAR_5.4.1.1.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB04_SC01_20252_PTAR_5.4.1.2.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB04_SC01_20253_PTAR_5.4.1.3.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB04_SC01_20254_PTAR_5.4.1.4.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB04_SC01_20255_PTAR_5.4.1.5.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan fasiliti dan teknologi yang efektif di Perpustakaan UiTM disokong oleh pelaksanaan sistem sokongan bersepadu yang memastikan tahap penglibatan dan keterangkuman semua warga kerja. *Library Support System (LSS)* menjadi platform utama dalam menguruskan aduan dan maklum balas berkaitan fasiliti, peralatan, dan aplikasi digital. Pada tahun 2024, sistem ini merekodkan sejumlah 3,013 aduan, terdiri daripada 2,674 aduan sistem, 135 aduan aplikasi digital, 58 aduan web dan 146 aduan infrastruktur IT. **(Bukti 5.4.2.1.1)**

Data ini membuktikan keberkesanan komunikasi dua hala antara pengguna dan pengurusan dalam mengesan isu secara proaktif.

Maklumat daripada *LSS* bukan sahaja berperanan sebagai rekod kerja, tetapi juga menjadi asas kepada tindakan akauntabiliti pengurusan, di mana setiap aduan diproses, ditindak balas, dan diselesaikan mengikut prosedur piawaian. **(Bukti 5.4.2.2.1)**

Pemantauan berterusan memastikan integriti data kekal terjamin dan sebarang kelemahan dalam pengurusan fasiliti atau teknologi dapat diatasi segera.

Penggunaan *dashboard Talent Pool* membolehkan pemantauan bersepadu terhadap aktiviti pembangunan staf, khususnya dalam modul berkaitan pengurusan fasiliti dan teknologi seperti *Digital Librarian*, *Innovation*, dan *Digital Archivist*. **(Bukti 5.4.2.3.1)**

Data ini digunakan untuk delegasi tugas dan penentuan jurulatih dalaman yang berkecukupan, sekali gus meningkatkan pemeraksanaan staf.

Selain itu, setiap aduan atau isu kritikal yang mempunyai potensi memberi kesan besar kepada operasi akan dinilai dalam Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) dan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE). **(Bukti 5.4.2.4.1)**

Pendekatan ini memastikan pengurusan risiko dilaksanakan dengan sistematik, di mana langkah mitigasi difokuskan kepada punca masalah serta penambahbaikan fasiliti.

Tindakan pembetulan turut disokong dengan bukti visual seperti gambar sebelum dan selepas penambahbaikan, yang diedarkan melalui medium komunikasi rasmi. Langkah ini bukan sahaja meningkatkan kesedaran staf tentang peranan mereka dalam penyelenggaraan fasiliti dan teknologi, malah memperkukuh budaya kerja berasaskan data dan prestasi. **(Bukti 5.4.2.5.1)**

Secara keseluruhan, integrasi sistem sokongan dan pengurusan ini membuktikan Perpustakaan UiTM mampu mengekalkan pemantauan yang telus, tindakan yang tepat pada masanya, dan kolaborasi seluruh warga kerja.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_S01_SB04_SC02_20251_PTAR_5.4.2.1.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB04_SC02_20252_PTAR_5.4.2.2.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB04_SC02_20253_PTAR_5.4.2.3.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB04_SC02_20254_PTAR_5.4.2.4.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB04_SC02_20255_PTAR_5.4.2.5.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Analisis Keperluan Latihan (*Training Needs Analysis – TNA*) 2024 merupakan instrumen penting dalam pengurusan fasiliti dan teknologi Perpustakaan UiTM untuk memastikan setiap staf memiliki tahap penglibatan yang tinggi serta kompetensi yang relevan. **(Bukti 5.4.3.1.1)**

Kajian ini memfokuskan kepada penilaian kemahiran digital, pengendalian fasiliti, serta penguasaan teknologi terkini. Soalan dalam *TNA* dirangka bagi mengukur tahap keterangkuman, iaitu memastikan semua staf, tanpa mengira peranan atau lokasi, mendapat akses peluang latihan yang adil.

Dapatan *TNA* menunjukkan peningkatan keperluan latihan dalam modul berkaitan teknologi seperti pengurusan Pangkalan Data Atas Talian (PDAT), automasi perpustakaan, dan pengurusan sistem sokongan digital. **(Bukti 5.4.3.2.1)**

Data ini dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan bagi memastikan akauntabiliti dalam perancangan latihan tahunan, di samping memastikan latihan yang dipilih selari dengan keperluan strategik organisasi.

Selain *TNA*, analisis keberkesanan *Training of Trainers (TOT)* dijalankan untuk menilai impak pemerkasaan staf sebagai jurulatih dalaman. **(Bukti 5.4.3.3.1)**

Contohnya, *TOT* untuk Pangkalan Data Atas Talian (PDAT) melatih staf untuk melaksanakan bimbingan sendiri, membina modul latihan, dan mengaplikasikan delegasi tugas kepada kumpulan kerja yang sesuai. Hasilnya, tahap keyakinan staf dalam menyampaikan latihan fasiliti dan teknologi meningkat dengan ketara.

Pemantauan keberkesanan latihan dilakukan melalui *dashboard Executive Information System (EIS)* dan *dashboard Talent Pool*, membolehkan pengurusan menilai pencapaian sasaran latihan secara telus, mematuhi prinsip integriti, serta melaksanakan pengurusan risiko jika terdapat jurang kompetensi yang berpotensi menjejaskan operasi. **(Bukti 5.4.3.4.1)**

Pendekatan ini menggabungkan kaedah kuantitatif (analisis data) dan kualitatif (maklum balas peserta) bagi memastikan setiap latihan bukan sahaja memenuhi keperluan teknikal tetapi juga membina budaya kerja yang progresif. Dengan analisis yang komprehensif, Perpustakaan UiTM dapat merangka plan latihan berasaskan bukti, memupuk kemahiran baharu, serta memastikan staf sentiasa relevan dengan perkembangan fasiliti dan teknologi. **(Bukti 5.4.3.5.1)**

Keseluruhannya, proses *TNA* dan penilaian *TOT* ini membuktikan komitmen organisasi terhadap pembangunan modal insan yang inklusif, berstruktur, dan berpandangan jauh.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_S01_SB04_SC03_20251_PTAR_5.4.3.1.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB04_SC03_20252_PTAR_5.4.3.2.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB04_SC03_20253_PTAR_5.4.3.3.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB04_SC03_20254_PTAR_5.4.3.4.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB04_SC03_20255_PTAR_5.4.3.5.1_tumpuan kepada sumber manusia.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Perpustakaan UiTM telah membangunkan **Portal Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) PTAR** sebagai medium rasmi untuk rujukan, pelaporan aktiviti, dokumentasi amalan terbaik serta penyaluran maklumat terkini berkaitan EKSA kepada warga perpustakaan. Sepanjang tahun 2024, beberapa aktiviti sokongan dilaksanakan termasuk Pra-Audit EKSA bagi menilai tahap pematuhan setiap zon, serta hebahan kesedaran melalui poster digital dan fizikal. Lawatan Penandaarasan EKSA ke Jabatan Kesihatan Negeri Selangor turut diadakan pada 31 Mei 2024 sebagai usaha memperkaya pengalaman dan memperluas pemahaman warga perpustakaan terhadap amalan terbaik EKSA di peringkat universiti. **(Bukti 5.5.1.1)**

Portal **PERMATA** (dahulunya dikenali sebagai *MyKnowledge Management*) disediakan bagi memudahkan capaian sistem utama perpustakaan oleh staf perpustakaan seluruh UiTM. **Portal Bacaan Pantas (Speed Reading)** turut dibangunkan sebagai medium interaktif untuk pengguna sama ada warga UiTM atau komuniti luar bagi menguasai kemahiran membaca pantas secara sistematik. **(Bukti 5.5.2.1)**

Perpustakaan UiTM turut komited mengekalkan pensijilan **ISO 9001:2015** daripada *Lloyd's Register* melalui usaha berterusan dalam pematuhan terhadap standard pengurusan kualiti antarabangsa. **(Bukti 5.5.3.1)**

Audit pematuhan etika menunjukkan pencapaian 91.4% (160/175), membuktikan operasi perpustakaan dijalankan mengikut dasar dan polisi integriti universiti. Perpustakaan UiTM turut melaksanakan sistem audit dan pengurusan *e-book*, bagi penyertaan Kecemerlangan Operasi (OE) 2024. **(Bukti 5.5.4.1)**

Perpustakaan UiTM terus menjadi platform utama bagi latihan industri dan perkongsian kepakaran **(Bukti 5.5.5.1)**. Sepanjang tahun 2024, Perpustakaan UiTM telah menerima permohonan latihan industri melibatkan 194 orang pelajar tempatan dari Universiti Teknologi MARA (UiTM), Universiti Putra Malaysia (UPM), dan universiti-universiti lain. Selain merupakan lokasi pilihan latihan industri bagi para pelajar dalam negara, Perpustakaan UiTM turut menerima 8 orang pelajar antarabangsa dari Universiti Walailak, Thailand, dan Universiti Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Indonesia. Penyertaan latihan industri pada tahun 2024 meningkat sebanyak 71% berbanding tahun sebelumnya, membuktikan daya tarikan dan keberkesanan program ini. Penempatan khas turut diberikan kepada **4 orang pelajar Sains Komputer** bagi memperluas skop latihan merangkumi pembangunan sistem, pengurusan data dan teknologi perpustakaan digital.

Sepanjang tahun 2024, pelbagai inisiatif fokus kepada **perkongsian kepakaran dan pembangunan sistem** berjaya dilaksanakan termasuk pembangunan repositori institusi bersama agensi luar seperti *Maritime Institute of Malaysia (MIMA)* serta Projek Sistem CERDAS yang menyokong keperluan pembacaan awal kanak-kanak turut diperluas ke sekolah luar bandar seperti Sekolah Kebangsaan Sungai Binjai.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_S01_SB05_20251_PTAR_5.5.1.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
2. [B0016_S01_SB05_20252_PTAR_5.5.2.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
3. [B0016_S01_SB05_20253_PTAR_5.5.3.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
4. [B0016_S01_SB05_20254_PTAR_5.5.4.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)
5. [B0016_S01_SB05_20255_PTAR_5.5.5.1_tumpuan_kepada_sumber_manusia.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Tumpuan kepada Operasi: Pemerkasaan Transformasi Digital Perpustakaan UiTM Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) menerajui agenda transformasi digital melalui pendekatan PDCA (*Plan–Do–Check–Act*) yang berfokus dan holistik dalam memperkukuh operasi organisasi, seiring dengan aspirasi UiTM untuk muncul sebagai ***Globally Renowned University***.

PLAN

PTAR menyusun pelan tindakan tahunan selaras dengan objektif strategik dan hala tuju organisasi. Perancangan ini berasaskan enam (6) matlamat, duapuluh satu (21) inisiatif utama, tujuh (7) Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan tigabelas (13) Petunjuk Prestasi (PI). yang menilai keperluan sumber manusia, kewangan, teknologi serta kemudahan fizikal dan digital secara menyeluruh. Operasi dan perkhidmatan perpustakaan dilaksanakan secara seragam di seluruh tigapuluh sembilan (39) kampus PUiTM, dengan mengambil kira analisis risiko melibatkan keselamatan maklumat, capaian teknologi dan keboleheperasian sistem.

DO

Pelaksanaan memberi tumpuan kepada usaha pemindahan dan peluasan ilmu kepada komuniti melalui penglibatan alumni dan jaringan industri, di samping memacu transformasi perpustakaan digital secara menyeluruh. Antara inisiatif utama ialah pelaksanaan Pelan Kecerdasan Buatan (AI), penyediaan sistem MyKM Personalised untuk pelajar dan pensyarah, serta integrasi lapanbelas (18) sistem digital yang menyokong kecekapan operasi dan pemerkasaan pengalaman pengguna.

CHECK

Keberkesanan operasi dipantau secara berkala melalui audit dalaman dan penilaian prestasi sistem serta fasiliti. Pemantauan KPI seperti kadar gangguan sistem (downtime), keberkesanan pengurusan tenaga, tahap maklum balas pengguna dan tahap keterlibatan pengguna terhadap sistem digital digunakan sebagai indikator utama. Perbandingan aliran proses sebelum dan selepas pelaksanaan sistem turut dijalankan bagi menilai impak transformasi.

ACT

Hasil pemantauan dan analisis prestasi digunakan sebagai asas kepada tindakan penambahbaikan berterusan. Peningkatan kecekapan operasi dan kepuasan pengguna menjadi teras dalam setiap pelaksanaan. Inisiatif seperti pendigitalan proses kerja, pembangunan Repositori Tadbir Urus Perpustakaan (RTU), serta integrasi sistem saranan bahan (Book Recommendation) menjadi pemacu utama dalam melahirkan persekitaran perpustakaan yang responsif, lestari dan mesra pengguna. Melalui pendekatan ini, PTAR membuktikan komitmen sebagai peneraju transformasi digital universiti dengan membudayakan inovasi teknologi, memperkukuh fasiliti, dan memperkasakan penyampaian perkhidmatan perpustakaan secara strategik dan mampan.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengoperasian proses utama PTAR dipacu oleh enam (6) **Matlamat Amanat Ketua Pustakawan 2024**, antaranya menekankan kepada matlamat ke lima (5) **Pemeriksaan Transformasi Digital Perpustakaan** melalui penerapan **Kecerdasan Buatan (AI)** dalam ekosistem perkhidmatan perpustakaan (**Bukti 6.2.1.1**). Proses utama yang terlibat dalam merealisasikan objektif dan inisiatif strategik adalah merangka **Pelan Kecerdasan Buatan (AI) PUiTM** sebagai panduan dalam menyokong pelaksanaan proses utama secara menyeluruh dan melaksanakan penstrukturan semula dan mereka bentuk semula **Sistem Perpustakaan PERMATA** berkonsepkan **Personal Learning Network (PLN)** yang menyokong Teras Strategik Pendidikan Berkualiti UiTM. Inisiatif ini membolehkan penyampaian maklumat dan pengetahuan secara lebih bersasar, terbuka, dan responsif kepada keperluan pengguna (**Bukti 6.2.1.2**).

Pendekatan strategik terhadap pemilihan bahan silibus dengan **penambahbaikan pemantauan sistematik melalui sistem Reading Holding List Portal**. Perpustakaan telah berjaya memiliki hampir lengkap, sebanyak **99.17% bahan silibus** bagi keseluruhan kursus merentasi 522 program akademik UiTM. **Sebanyak 6,937 daripada 6,995 judul bahan rujukan** telah tersedia di perpustakaan, menandakan tahap pematuhan yang hampir menyeluruh terhadap inisiatif Pemerkuhan Pemilihan 100% Bahan Silibus berdasarkan Inisiatif 13. (**Bukti 6.2.2.1 dan Bukti 6.2.2.2**).

Sebanyak 338 aktiviti telah dilaksanakan di bawah sepuluh (**10**) **Talent Pool PTAR**, membuktikan keupayaan PTAR dalam memperkuh kompetensi staf secara menyeluruh, selaras dengan agenda pembangunan bakat, pemerksaan inovasi berterusan, dan transformasi operasi perpustakaan UiTM. (**Bukti 6.2.3.1**) Inisiatif **Massive Open Online Courses (MOOCs)** menempatkan PTAR sebagai peneraju pembelajaran terbuka, sejajar dengan misi UiTM untuk memperksa kompetensi digital warga kampus, sekali gus memperkuh peranan PTAR sebagai pusat pengetahuan digital yang mampan (**Bukti 6.2.3.2 dan Bukti 6.2.3.3**). Pendekatan berasaskan data, pematuhan kepada standard antarabangsa, serta pembangunan modal insan memastikan PTAR kekal relevan, cekap, dan futuristik dalam menyokong misi pengajaran, pembelajaran, dan penyelidikan UiTM.

Aspek pengurusan rekod PTAR dilaksanakan secara sistematik melalui penggunaan platform digital seperti **Digital Document Management System (DDMS)** dan **Repositori Dokumen Universiti (RDU)** bagi memastikan rekod rasmi universiti diurus sepanjang kitar hayatnya mengikut piawaian. PTAR juga menyelaras pematuhan bagi semua Pusat Tanggungjawab (PTj) UiTM, di samping melaksanakan **audit, kawalan keselamatan maklumat, dan latihan staf secara berterusan** bagi meningkatkan keberkesanan tadbir urus, menyokong akademik, pentadbiran, serta penyelidikan universiti. Bagi memastikan kelancaran pelaksanaan, **Jawatankuasa Pengurusan dan Keselamatan Rekod (JKPKR)** telah ditubuhkan bagi memantau, menyelaras, dan menilai keberkesanan setiap inisiatif. Jawatankuasa ini turut berperanan mengenal pasti langkah penambahbaikan secara berterusan agar **pengurusan rekod dan arkib kekal relevan, berkesan**, dan selaras dengan keperluan semasa universiti. (**Bukti 6.2.4.1**)

Manakala, bagi **Repositori Dokumen Universiti (RDU)** pula berperanan mengurus dan menyimpan dokumen perundangan rasmi universiti secara berstruktur, dengan mengintegrasikan sinergi strategik bersama sebelas (**11**) **Pusat Tanggungjawab (PTj)** bagi memastikan pematuhan piawaian, penyelarasan maklumat, serta meningkatkan kecekapan operasi. (**Bukti 6.2.5.1**) Sehingga kini, sebanyak **2,587 dokumen perundangan** telah dimuat naik, menjadikannya sumber rujukan utama yang memperkuh **keberkesanan proses kerja serta memudahkan warga universiti mengakses dokumen perundangan rasmi dengan cepat, tepat, dan tersusun**. (**Bukti 6.2.5.2**)

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_O01_OB02_20251_PTAR_6.2.1.1_operasi.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB02_20252_PTAR_6.2.2.1_operasi.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB02_20253_PTAR_6.2.3.1_operasi.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB02_20254_PTAR_6.2.4.1_operasi.pdf](#)
5. [B0016_O01_OB02_20255_PTAR_6.2.5.1_operasi.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pelaksanaan transformasi digital PTAR telah dilaksanakan secara sistematik, dinilai keberkesannya, serta penambahbaikan secara berterusan. Pendekatan ini bukan sahaja memastikan pencapaian objektif strategik, malah meningkatkan kualiti perkhidmatan perpustakaan, memperkukuh keupayaan teknologi, dan memberi impak positif kepada pengguna.

Pelaksanaan transformasi digital PTAR bermula dengan perancangan strategik melalui **Pelan Kecerdasan Buatan (AI) PUiTM** yang menetapkan keperluan kepada semua staf untuk menyertai Program Pembelajaran Kendiri AI untuk Rakyat (**Bukti 6.3.1.1**). Program ini mewajibkan staf melengkapkan dua (2) lencana iaitu **AI Aware** dan **AI Appreciate** sebagai usaha meningkatkan kesedaran serta kefahaman terhadap teknologi AI. **Penglibatan staf perpustakaan** adalah sebanyak **100 peratus (Bukti 6.3.1.2)**.

Selaras dengan itu, **Pelan Transformasi Digital Perpustakaan** telah dirangka, merangkumi lapanbelas (18) projek sistem yang disusun mengikut **lapan (8) fasa utama (Bukti 6.3.2.1 dan Bukti 6.3.2.2)**. Skop pelaksanaan meliputi keseluruhan operasi perpustakaan, termasuk **pemetaan semula modul baharu** antara sistem *WLS* (sedia ada) dengan PERMATA (pembangunan) bagi memastikan **keselarasan fungsi dan memenuhi keperluan operasi semasa (Bukti 6.3.3.1)**.

Bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan, **Ujian Penerimaan Pengguna (User Acceptance Test – UAT)** telah dilaksanakan bagi setiap modul sistem PERMATA dan *Archive Material Tracking System* mengikut bahagian yang terlibat (**Bukti 6.3.4.1**). Semakan ini bertujuan memastikan setiap fungsi memenuhi keperluan operasi perpustakaan dan selaras dengan matlamat transformasi digital. Hasil penilaian UAT digunakan untuk melakukan penambahbaikan teknikal terhadap modul sebelum pelaksanaan sepenuhnya (*go-live*). PTAR juga mengambil langkah untuk memastikan integrasi dan pemetaan modul baharu dilakukan secara berterusan agar selaras dengan perkembangan teknologi dan perubahan keperluan pengguna termasuk **sesi perbincangan bersama pemilik proses dan pemuktamadan proses penambahbaikan operasi**.

Sebagai usaha menyokong pemeraksanaan graduan holistik dan berdaya keusahawanan, PTAR menyediakan **sumber rujukan berkualiti melalui pembangunan koleksi Harta Intelek UiTM**. Pembangunan ini diperkukuh melalui pengembangan akses dan penyediaan Harta Intelek UiTM secara menyeluruh melibatkan semua cawangan Perpustakaan UiTM sejajar dengan usaha memperluas capaian ilmu secara inklusif.

Penyampaian pengetahuan kepada pengguna perpustakaan disalurkan secara komprehensif dan terkini dalam pelbagai format fizikal dan maya. Perpustakaan menyediakan persekitaran dan kemudahan yang kondusif untuk pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan dimana **modul pendidikan pengguna perpustakaan** turut melibatkan para pelajar bagi menyokong budaya pembelajaran sepanjang hayat di UiTM.

Perpustakaan juga menganjurkan pelbagai program termasuk **Speaker Corner, Kuiz Pangkalan Data Atas Talian (Bukti 6.3.5.1), dan Program Literasi Maklumat @UiTM**. Inisiatif ini bertujuan menyerlahkan potensi pengguna, meningkatkan kemahiran insaniah, serta menggalakkan pembelajaran aktif dan interaktif.

Dalam aspek pengurusan rekod dan arkib, pelaksanaan objektif serta inisiatif strategik diperkasa melalui pelbagai usaha pendigitalan, termasuk pelaksanaan rekod elektronik, pembangunan portal lantikan pengurus rekod universiti, audit pengurusan dan keselamatan rekod, serta pemeliharaan warisan sejarah universiti melalui **Repositori Memori UiTM (Bukti 6.3.5.2)**.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_O01_OB03_20251_PTAR_6.3.1.1_operasi.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB03_20252_PTAR_6.3.2.1_operasi.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB03_20253_PTAR_6.3.3.1_operasi.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB03_20254_PTAR_6.3.4.1_operasi.pdf](#)
5. [B0016_O01_OB03_20255_PTAR_6.3.5.1_operasi.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Transformasi digital perpustakaan pula dipacu melalui lapanbelas (18) projek sistem yang dipantau oleh **Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE), Jabatan Perpustakaan dan disokong secara teknikal oleh Jawatankuasa Teknikal Perpustakaan Digital (JTPD)** PUiTM yang menyelaras pelaksanaan, penambahbaikan fungsi, dan keseragaman operasi di semua perpustakaan UiTM cawangan (**BUKTI 6.4.1.1**). Aktiviti seperti Ujian Penerimaan Pengguna (UAT), latihan modul, dan penyerahan tugas sistem dilaksanakan secara sistematik (**BUKTI 6.4.1.2**), diikuti analisis maklum balas melalui sistem Ujilari untuk penambahbaikan berterusan. (**BUKTI 6.4.1.3**)

Projek digital utama seperti sistem PERMATA disertai dengan pemantauan berkala dan tindakan berasaskan data, manakala sokongan pengguna diperkukuh melalui inisiatif **PERMATA POCKET** yang menyediakan pautan sistem dan manual pengguna. Langkah-langkah ini memastikan warga perpustakaan dapat mengakses maklumat, memahami fungsi sistem, dan melaksanakan tugas digital dengan lebih efisien, selaras dengan matlamat menyokong pengajaran, pembelajaran, dan penyelidikan di UiTM. (**BUKTI 6.4.1.4**)

Perpustakaan UiTM memainkan peranan penting dalam memastikan setiap perolehan bahan rujukan dilaksanakan secara teliti, berstruktur dan mematuhi garis panduan universiti. Semua pembelian sumber rujukan disemak serta diluluskan melalui tiga (3) jawatankuasa iaitu **Jawatankuasa Perolehan Bahan Rujukan Universiti, Mesyuarat Jawatankuasa Pemilihan Vendor**, dan **Mesyuarat Jawatankuasa Rundingan Harga**. (**BUKTI 6.4.1.5.1**) Pendekatan ini memastikan **kualiti** serta kesesuaian bahan rujukan selaras dengan **keperluan akademik dan standard universiti**.

Bagi menyokong pendidikan berkualiti, perpustakaan menasaskan **100% pemilikan bahan silibus UiTM**. Usaha ini diperkukuh melalui **sistem Reading List Holding Portal** yang mengesahkan senarai bacaan serta **pemantauan berkala** oleh badan luar seperti **Malaysian Qualifications Agency (MQA)** bagi memastikan rujukan yang mencukupi untuk semua program dan kursus. Halatuju pengurusan universiti turut menjadi panduan utama melalui pendekatan top-down, termasuk **pelaksanaan verifikasi penerbitan UiTM berindeks WoS dan Scopus** menerusi **Sistem PRIME (Bukti 6.4.1.5.2)**, yang diuruskan oleh Jabatan Perpustakaan sebagai pengiktirafan terhadap keupayaan PTAR menyokong kecemerlangan penyelidikan.

SENARAI BUKTI:

1. [B0016_O01_OB04_OC01_20251_PTAR_6.4.1.1.1_operasi.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB04_OC01_20252_PTAR_6.4.1.2.1_operasi.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB04_OC01_20253_PTAR_6.4.1.3.1_operasi.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB04_OC01_20254_PTAR_6.4.1.4.1_operasi.pdf](#)
5. [B0016_O01_OB04_OC01_20255_PTAR_6.4.1.5.1-6.4.1.5.2_operasi.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pendekatan operasi terhadap pengurusan risiko adalah menyeluruh dan tersusun, meliputi langkah pencegahan, kawalan dan pelan pemulihan bagi memastikan kelestarian serta kejayaan pelaksanaan inisiatif perpustakaan. Inisiatif penubuhan **Jawatankuasa Pengurusan Risiko** bertujuan untuk melaksanakan proses penilaian risiko secara sistematik iaitu melalui komunikasi dan perbincangan yang melibatkan duapuluh tiga (23) jenis risiko yang telah dikenal pasti serta mengkategorikan tahap risiko ke dalam **Sistem Pengurusan Risiko (e-RMS)** (Bukti 6.4.2.1.1).

Pengurusan risiko PTAR bagi pelaksanaan pembangunan Sistem PERMATA berpandukan kepada **Jadual Gerak Kerja Teknikal & Penyelesaian Risiko Awal** dengan mengenal pasti potensi risiko awal, merancang langkah mitigasi, serta memantau pelaksanaan secara proaktif. Antara pendekatan yang dilaksanakan termasuk **sesi UAT proses sistem** diadakan untuk memantau isu-isu operasi dan mengenal pasti penambahbaikan secara berterusan, sesi latihan dan libat urus staf diadakan bagi mengurangkan kekeliruan akibat perubahan proses kerja serta meningkatkan tahap penguasaan teknologi dalam kalangan staf, aktiviti migrasi data diuji terlebih dahulu untuk memastikan ketepatan dan integriti data dari sistem lama ke sistem PERMATA. Langkah-langkah ini memastikan pelaksanaan sistem berjalan lancar dan risiko yang dikenal pasti dapat ditangani secara sistematik dan berkesan (Bukti 6.4.2.2.1)

Dari aspek pengurusan fasiliti, polisi persekitaran kerja yang terdapat dalam **Repositori Dokumen Universiti (RDU)** menyediakan panduan terperinci berkaitan pemantauan terhadap aspek pencahayaan, tahap kelembapan, dan kawalan serangga perosak bagi menjamin keselamatan pengguna dan kakitangan, **penjagaan aset serta pemeliharaan koleksi perpustakaan agar berada pada tahap yang optimum** (Bukti 6.4.2.3.1).

Pelan pemulihan bencana iaitu **Disaster Recovery Plan (DRP)** merangkumi langkah-langkah pemulihan segera sekiranya berlaku gangguan sistem, bencana alam atau kegagalan infrastruktur yang berpotensi menjejaskan operasi perpustakaan (Bukti 6.4.2.4.1). Langkah pencegahan risiko dilaksanakan melalui **pemantauan berkala** terhadap sistem, aset, dan persekitaran kerja bagi **memastikan kelangsungan operasi secara berterusan**.

Pengurusan operasi pembitaran rekod diperkasa melalui penubuhan **Jawatankuasa Pengurusan dan Keselamatan Rekod** yang dianggotai oleh **empat belas (14) orang ahli yang terdiri daripada lapan (8) pusat tanggungjawab (PTj)**. **Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan dan Keselamatan Rekod Bilangan 1/2024 (Bukti 6.4.2.5.1)** telah diadakan untuk perancangan tadbir urus dengan menetapkan dasar dan strategi, meluluskan program, memantau penyerahan rekod penting universiti, melaksanakan audit, serta menangani isu keselamatan rekod di peringkat PTJ.

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_O01_OB04_OC02_20251_PTAR_6.4.2.1.1_operasi.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB04_OC02_20252_PTAR_6.4.2.2.1_operasi.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB04_OC02_20253_PTAR_6.4.2.3.1_operasi.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB04_OC02_20254_PTAR_6.4.2.4.1_operasi.pdf](#)
5. [B0016_O01_OB04_OC02_20255_PTAR_6.4.2.5.1_operasi.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PTAR melaksanakan kajian semula berdasarkan pembentangan pelaporan di JPE dan JTPD, maklum balas daripada aktiviti UAT dan latihan sistem. Penambahbaikan yang dilaksanakan sepanjang 2024 meliputi penyesuaian antaramuka sistem, penambahan fungsi baharu, serta penyediaan dokumentasi panduan pengguna yang lebih ringkas dan mudah dicapai (**BUKTI 6.4.3.1.1**).

Proses pengurusan operasi aduan bagi isu teknikal sistem perpustakaan juga telah distrukturkan semula. Sebelum ini, aduan perlu melalui teknikal PTAR dan dirujuk kepada pembekal luar negara dan dimaklumkan semula kepada pengguna. Kini, dengan pembangunan sistem PERMATA secara dalaman oleh pasukan teknikal PTAR sendiri, sebarang aduan di **Library Support System (LSS)** boleh diselesaikan terus tanpa kebergantungan kepada pihak luar, sekaligus meningkatkan kecekapan dan masa tindak balas (**BUKTI 6.4.3.2.1**).

Penyeragaman proses kerja perolehan buku bercetak turut dilaksanakan bagi seluruh Perpustakaan UiTM. Mesyuarat Jawatankuasa Perolehan Bahan Rujukan Universiti, Jawatankuasa Pemilihan Vendor Bahan Rujukan Universiti dan Jawatankuasa Rundingan Harga menggunakan sepenuhnya modul *Acquisition* dalam sistem PERMATA yang selama ini dijalankan secara manual telah disistemkan bagi kelancaran proses kerja (**BUKTI 6.4.3.2.2**). Penambahbaikan proses kerja dapat meningkatkan produktiviti perpustakaan sekaligus memenuhi keperluan penyediaan pembelajaran kepada pengguna.

Seterusnya, inisiatif **pendigitalan dokumen perpustakaan secara berpusat** diterjemahkan melalui pelaksanaan penggunaan **Digital Document Management System (DDMS)** oleh Bahagian Arkib Jabatan Perpustakaan. Inisiatif ini telah diperluaskan di seluruh PTJ UiTM bagi **memastikan transformasi pengurusan rekod universiti bagi menyokong kebolehcapaian dokumen UiTM** (**Bukti 6.4.3.3.1**).

Perpustakaan UiTM telah membuktikan penambahbaikan proses kerja ini melayakkan perpustakaan ke **peringkat akhir Kecemerlangan Operasi (OE)** pada tahun 2024 melalui projek Pengurusan Bakat Staf Perpustakaan Tun Abdul Razak (**Bukti 6.4.3.4.1**). Projek Bakat telah turut memenangi **Anugerah Poster Terbaik**.

Penganalisan terhadap operasi mewujudkan peluang-peluang inovasi dan teknologi dalam perkhidmatan bagi mencapai kepuasan pelanggan. Salah satunya adalah **pengurusan Kelas Kemahiran Maklumat secara atas talian** melalui **sistem eKKM** bagi memenuhi norma pengajaran dan pembelajaran semasa iaitu secara pembelajaran atas talian dan fleksibel kepada pengguna (**Bukti 6.4.3.5.1**).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_O01_OB04_OC03_20251_PTAR_6.4.3.1.1_operasi.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB04_OC03_20252_PTAR_6.4.3.2.1_operasi.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB04_OC03_20253_PTAR_6.4.3.3.1_operasi.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB04_OC03_20254_PTAR_6.4.3.4.1_operasi.pdf](#)
5. [B0016_O01_OB04_OC03_20255_PTAR_6.4.3.5.1_operasi.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pada tahun 2024, **pelaksanaan lapan belas (18) projek sistem** telah menjadi pemangkin utama pembudayaan amalan kerja digital secara menyeluruh dalam kalangan staf perpustakaan UiTM. Proses ini melibatkan pembangunan sistem baharu serta integrasi operasi harian secara sistematik di semua bahagian perpustakaan. Pemetaan modul baharu menyatukan keperluan operasi seluruh UiTM Cawangan di bawah satu pelan transformasi holistik, yang memudahkan pemantauan, pelaporan, dan pelaksanaan penambahbaikan berterusan secara bersepadu (**BUKTI 6.5.1.1**).

Penglibatan staf bukan teknikal turut menjadi keutamaan melalui **Latihan AI Untuk Rakyat serta penglibatan langsung dalam proses digitalisasi** tugas harian. Modul-modul sistem dibangunkan berasaskan libat urus menyeluruh bersama semua bahagian bagi memastikan keseragaman proses dan integrasi fungsi yang optimum (**BUKTI 6.5.2.1**).

Hasil usaha ini, transformasi digital perpustakaan mendapat **pengiktirafan di peringkat antarabangsa dan kebangsaan**. Antaranya, **Universitas 'Aisyiyah Bandung (UNISA), Indonesia, menjadikan Sistem eKKM sebagai penanda aras pengurusan literasi maklumat** (**BUKTI 6.5.3.1**). Selain itu, **Universiti Teknologi Malaysia (UTM)** turut hadir bagi meneliti **inovasi digital dan pembangunan sistem perpustakaan** (**BUKTI 6.5.3.2**). Lawatan ini membuktikan **integrasi amalan terbaik dan perkongsian pengetahuan rentas institusi**.

Fokus perpustakaan terhadap penyediaan bahan rujukan yang relevan dan terkini bagi pengajaran, pembelajaran, dan penyelidikan turut memberi impak kepada pencapaian penarafan antarabangsa dan kebangsaan. Bahan **rujukan berimpak tinggi** telah membantu UiTM memperkukuh kedudukan dalam **QS University Ranking: Subject Ranking** (**Bukti 6.5.4.1**). Di peringkat kebangsaan, perpustakaan menyokong **penarafan MyRA (Malaysia Research Assessment)** (**Bukti 6.5.4.2**) bagi **Seksyen H ii: Kemudahan Perpustakaan**, secara tidak langsung **memperkukuh reputasi universiti dalam bidang penyelidikan**.

Inisiatif strategik perpustakaan turut diselaraskan dengan keperluan badan penarafan lain seperti *Malaysian Qualifications Agency* (MQA), yang menekankan keperluan jumlah rujukan mencukupi bagi program dan kursus yang ditawarkan di UiTM. Selaras dengan itu, perpustakaan **menyasarkan 90% pemilikan bahan Reading List UiTM (silibus) menjelang 2024** (**Bukti 6.5.5.1**).

Selain itu, perpustakaan mempromosikan **pembelajaran sepanjang hayat melalui program pendidikan pengguna** yang dikendalikan oleh Jabatan Perpustakaan. Melalui platform **Massive Open Online Courses (MOOCs)**, konsep **pembelajaran sendiri** ditawarkan kepada seluruh warga UiTM secara atas talian, membolehkan akses kepada ilmu tanpa batasan masa dan tempat. Keseluruhannya, **pelaksanaan strategik ini telah memacu transformasi digital, memperkukuh kedudukan UiTM di peringkat nasional dan antarabangsa, serta menyokong visi universiti sebagai peneraju pendidikan berkualiti** (**Bukti 6.5.5.2**).

SENARAI BUKTI :

1. [B0016_O01_OB05_20251_PTAR_6.5.1.1_operasi.pdf](#)
2. [B0016_O01_OB05_20252_PTAR_6.5.2.1_operasi.pdf](#)
3. [B0016_O01_OB05_20253_PTAR_6.5.3.1_operasi.pdf](#)
4. [B0016_O01_OB05_20254_PTAR_6.5.4.1-6.5.4.2_operasi.pdf](#)
5. [B0016_O01_OB05_20255_PTAR_6.5.5.1_operasi.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Hasil dari **Pelaksanaan Strategi** Tahun 2024, PTAR memberi tumpuan kepada **Key Performance Indicator (KPI)** dan **Performance Indicator (PI)**. Bagi projek inisiatif tahun 2024, PTAR telah membuat pemetaan kepada hala tuju universiti iaitu Globally Respected. Sebanyak **empat inisiatif** dalam bidang tumpuan telah dilaksanakan bagi meningkatkan ketampakan universiti dan penyediaan kemudahan perpustakaan.

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM Tahun 2024 yang memfokuskan kepada bidang tumpuan perpustakaan iaitu **Fasiliti dan Teknologi** dengan tema Pemeraksanaan **Tranformasi Digital Berteraskan Kecerdasan Buatan (AI)** berasaskan **6 matlamat, 21 inisiatif utama**. Tema strategik UiTM 2024 adalah Pengiktirafan Global.

Perpustakaan UiTM telah merangka Perancangan Strategik 2024 selari dengan aspirasi Pelan Strategik UiTM 2025 dan 5 Fokus Utama Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) yang menyokong ke arah **UiTM Globally Renowned; Locally Rooted**. Antara fokus utama merangkumi **Pendigitalan, Penciptaan Pengetahuan, Personalized Education, Pembangunan Bakat, dan Penglibatan Komuniti**. Pendekatan ini disusun sejajar dengan tiga teras strategik utama Universiti Teknologi MARA (UiTM) iaitu **Quality Education, Global Excellence dan Value Driven**. Selaras dengan fokus pengurusan fasiliti dan teknologi, tumpuan utama adalah terhadap pemeraksanaan transformasi digital yang berteraskan kecerdasan buatan (AI), yang merangkumi aspek pengurusan koleksi, perkhidmatan perpustakaan, proses kerja serta operasi dalaman, di samping memastikan fasiliti perpustakaan sentiasa cekap, relevan dan inklusif. Pelbagai strategi telah dirancang dan dilaksanakan bagi menyokong aktiviti pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan warga universiti. Semua projek inisiatif Perpustakaan UiTM 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 dan staf perpustakaan dengan hasil KPI, PI dan inisiatif yang dilaksanakan. Pelaporan kemajuan dilakukan secara sukuan kepada semua perpustakaan UiTM, disokong sistem UePMO, UiSMS dan Skrin Projek Inisiatif Strategik.

Hasil dari **Pelaksanaan Strategi Tahun 2024**, Perpustakaan UiTM (PUIiTM) memberi tumpuan kepada **7 Key Performance Indicator (KPI)** dan **13 Performance Indicator (PI)**. Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM 2024 dirangka berdasarkan pemetaan kepada dokumen-dokumen strategik utama seperti **Pelan Strategik Pendidikan Tinggi Malaysia 2023–2025, Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015–2025, Pelan Strategik PTAR 2023–2025, Pelan Strategik PTAR 2024 (mengikut suku tahun Q1–Q4), Amanat Menteri Pendidikan Tinggi, Amanat Naib Canselor dan Amanat Ketua Pustakawan**. Melalui pelan ini PUIiTM telah berjaya membangunkan **61 inisiatif perkhidmatan digital** yang memfokuskan kepada teknologi semasa.

Fokus utama Jabatan Perpustakaan meliputi aspek penting yang menyokong inovasi, teknologi AI dan kecemerlangan perkhidmatan perpustakaan. Inisiatif seperti Pembangunan Sistem Perpustakaan PERMATA, Pembangunan Bakat, Personalized Services dan Penggunaan Pangkalan Data Atas Talian (PDAT) Emerald. Ketampakan universiti dapat dilihat apabila UiTM telah dinobatkan di **tempat kedua bagi Emerald High Usage Award 2024 peringkat dunia** dan tempat **pertama di peringkat Malaysia**. Secara keseluruhan, Perancangan Strategik 2024 mencerminkan komitmen Perpustakaan UiTM dalam memperkasakan peranan perpustakaan sebagai pusat ilmu digital yang mampan, inovatif dan berimpak tinggi, seiring dengan perkembangan teknologi dan keperluan pendidikan tinggi masa kini.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_B0016_HB02_20251_PTAR_7.1.2_hasil_pelaksanaan_strategi.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_B0016_HB03_20252_PTAR_7.1.3_hasil_pelaksanaan_strategi.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_B0016_HB04_20253_PTAR_7.1.4_hasil_pelaksanaan_strategi.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_B0016_HB05_20254_PTAR_7.1.5_hasil_pelaksanaan_strategi.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Hasil kedua dari **tumpuan kepada pelanggan** ialah penekanan terhadap penggunaan **ruang kemudahan dan fasiliti** yang disediakan oleh perpustakaan disamping memberi tumpuan terhadap **aspek teknologi**. Pendigitalan menjadi tumpuan utama perpustakaan untuk **menyampaikan maklumat dan koleksi** kepada seluruh warga di Malaysia dan luar negara.

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kepuasan dan keselesaan pelanggan menjadi fokus utama PUiTM bersesuaian dengan tema **Pemeriksaan Tranformasi Digital AI** dalam menyediakan dan meningkatkan tumpuan terhadap **Pengurusan Fasiliti dan Teknologi**. Ini turut dipraktikkan oleh keseluruhan 39 buah Perpustakaan UiTM (PUiTM) bagi menjamin kesamaan dalam kestabilan perpustakaan yang dinamik. Pelbagai strategi telah dirancang dan dilaksanakan bagi menyokong aktiviti pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan warga universiti. PTAR memberikan tumpuan pelanggan dua (2) aspek utama iaitu **Pendigitalan perpustakaan berlandaskan teknologi terkini** dan **persekitaran kondusif**. Terdapat lima (4) perkara yang menjadi tumpuan PUiTM iaitu: **Ruang Kondusif, Inklusif dan Fleksibel, Kemudahan warga OKU, Bahan Digital dan Pengunjung Maya Perpustakaan**.

Secara keseluruhan, pencapaian bagi komponen tersebut melebihi sasaran dan menunjukkan **tren peningkatan positif bagi tempoh tiga (3) tahun**. Perbandingan dengan negara luar yang mempunyai kapasiti jumlah pelajar setanding UiTM turut menunjukkan PUiTM masih mengungguli tangga teratas. Ketampakan PUiTM dalam Pengurusan Fasiliti dan Teknologi juga menyerlah dan mendapat liputan akhbar. Terbukti PUiTM berjaya membuktikan kecemerlangan dalam Pemeriksaan Tranformasi Digital AI kepada **warga dan komuniti dalam dan luar negara**.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_B0016_HB02_20251_PTAR_7.2.2_hasil tumpuan pelanggan.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_B0016_HB03_20252_PTAR_7.2.3_hasil tumpuan pelanggan.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_B0016_HB04_20253_PTAR_7.2.4_hasil tumpuan pelanggan.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_B0016_HB05_20254_PTAR_7.2.5_hasil tumpuan pelanggan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

PTAR menjadi tonggak utama menyokong **operasi ekosistem pembelajaran dan pengajaran universiti** melalui penyediaan perkhidmatan berkualiti, kemudahan komprehensif, dan teknologi terkini. Dengan penerapan **Model Perkhidmatan Sistem Pengurusan Kualiti SPK ISO 9001:2015**, PTAR menjamin piawaian kualiti penyampaian **perkhidmatan perpustakaan** dilaksanakan secara **cekap, konsisten, dan berkualiti kepada pengguna**.

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PTAR kekal komited dalam mengoptimumkan operasi perpustakaan berteraskan sistem yang unggul dan teknologi terkini. Penekanan turut diberikan kepada pematuhan piawaian antarabangsa melalui **pensijilan ISO 9001:2015**, bagi memastikan kualiti perkhidmatan sentiasa terjamin.

Pelbagai pengiktirafan dan pencapaian telah diraih hasil daripada usaha berterusan dalam **aspek inovasi, kecemerlangan operasi, fasiliti, penerapan teknologi Kecerdasan Buatan (AI), serta kepuasan pelanggan**. Kejayaan ini sejajar dengan amanat Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia (2024) yang menekankan kepentingan pengukuhan ekosistem penyelidikan dan inovasi, serta selaras dengan Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM 2020–2025. Pelaksanaan strategi ini melibatkan keseluruhan 39 buah perpustakaan UiTM, dengan pencapaian operasi yang dipantau secara berterusan merangkumi tren prestasi selama tiga tahun (2022–2024).

Fokus utama PTAR meliputi aspek penting yang menyokong **inovasi, teknologi AI, dan kecemerlangan perkhidmatan** perpustakaan. Inisiatif seperti **Muatnaik Bahan UiTM Institutional Repository, Pendigitalan Proses Kerja Perpustakaan UiTM, Open Access Discovery (OAD) dan Pengurusan Rekod dan Arkib Universiti** mencerminkan komitmen PTAR untuk kekal sebagai pusat maklumat dan pembelajaran yang unggul, relevan, dan berimpak tinggi.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_B0016_HB02_20251_PTAR_7.3.2_hasil operasi.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_B0016_HB03_20252_PTAR_7.3.3_hasil operasi.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_B0016_HB04_20253_PTAR_7.3.4_hasil operasi.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_B0016_HB05_20254_PTAR_7.3.5_hasil operasi.pdf](#)