



UTM
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

Perpustakaan UTM

BAHAGIAN PERPUSTAKAAN UTMKL

BANGUNAN PERPUSTAKAAN SULTANAH ZANARIAH

*Salinan
Jawatankuasa
Kualiti*

LAPORAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

JULAI - DISEMBER 2021



CERTIFIED TO ISO 9001:2015
CERT. NO. : AR 1405



CERTIFIED TO ISO 9001:2015
CERT. NO. : AR 1405

ISI KANDUNGAN

A. LAPORAN OBJEKTIF KUALITI – CAPAI			
BIL.	PROSEDUR	NAMA UNIT	MUKASURAT
1.0	Prosedur Pengendalian Maklumbalas Perkhidmatan Perpustakaan - AKT(MPKL)/8.2.1	Unit Perundingan Maklumat & Sokongan Penyelidikan (UPMSP)	2 - 3
2.0	Prosedur Pengurusan Permohonan dan Pembekalan Perkhidmatan <i>Inter Library Loan</i> – AKT(ILLKL)/8.5.1		4 -5
3.0	Prosedur Program Pendidikan Pengguna - AKT(PPKL)/8.5.1	Unit Promosi (UP)	6
4.0	Prosedur Mengurus Peminjaman dan Pemulangan Bahan - AKT(PPBKL)/8.5.1	Unit Sirkulasi dan UTM Reading Station (USRS)	7 - 8
5.0	Prosedur Menguruskan Penyusunan Bahan – AKT(PENKL)/8.5.1		9
6.0	Prosedur Mengurus Perolehan Buku dan Bahan Pandang Dengar - AKT(BKL)/8.4	Unit Perolehan Bahan (UPB)	10
7.0	Prosedur Mengkatalog dan Memproses Bahan - AKT(MBKL)/8.5.2	Unit Katalog & Dokumen Digital (UKD)	11 - 12
8.0	Prosedur Pengurusan Fasiliti - AKT(PBKL)/7.1.3	Unit Pentadbiran & Korporat (UPK)	13

B. LAPORAN OBJEKTIF KUALITI – TIDAK CAPAI

BIL.	PROSEDUR	NAMA UNIT	MUKASURAT
1.0	Prosedur Mengurus Perolehan Buku dan Bahan Pandang Dengar_- AKT(BKL)/8.4	Unit Perolehan Bahan (UPB)	15

C. LOG TINDAKAN PEMBETULAN – TIDAK CAPAI

BIL.	PROSEDUR	NAMA UNIT	MUKASURAT
1.0	Prosedur Mengurus Perolehan Buku dan Bahan Pandang Dengar_- AKT(BKL)/8.4	Unit Perolehan Bahan (UPB)	17

D. LAPORAN PRESTASI PEMBEKAL

BIL.	PROSEDUR	NAMA UNIT	MUKASURAT
1.0	Prosedur Mengurus Perolehan Buku dan Bahan Pandang Dengar - AKT(BKL)/8.4 Laporan Bekalan Buku bagi tempoh Januari - Disember 2021 beserta lampiran.	Unit Perolehan Bahan (UPB)	18 - 29

E. LAMPIRAN LAPORAN OBJEKTIF KUALITI – CAPAI

BIL.	TAJUK	NAMA UNIT	NO LAMPIRAN
1.0	Prosedur Pengendalian Maklumbalas Perkhidmatan Perpustakaan - AKT(MPKL)/8.2.1 1. Jadual 1 : Kategori Maklumbalas Perpustakaan 2. Jadual 2 : Perincian Maklum Balas Perpustakaan Melalui Emel 3. Jadual 3 : Perincian Maklum Balas Melalui Laporan Bertugas Pustakawan.	Unit Perundingan Maklumat & Sokongan Penyelidikan (UPMSP)	Lampiran 1
2.0	Prosedur Pengurusan Permohonan dan Pembekalan Perkhidmatan <i>Inter Library Loan</i> – AKT(ILLKL)/8.5.1 1. Jadual 4 : Pembekalan Bahan ke Perpustakaan UTM JB 2. Jadual 5 : Pembekalan Bahan ke Perpustakaan Universiti Awam 3. Jadual 6 : Pembekalan Bahan ke Pelajar dan Staf UTM		Lampiran 2
3.0	Prosedur Program Pendidikan Pengguna – AKT (PPKL)/8.5.1 1. Jadual 7 : Tahap Kemahiran Pelajar	Unit Promosi (UP)	Lampiran 3
4.0	Prosedur Mengurus Peminjaman dan Pemulangan Bahan - AKT(PPBKL)/8.5.1 1. Jadual 8 : Statistik Rekod Patron yang telah Dikemaskini Tanpa Tunggakan Julai – Disember 2021 2. Jadual 9 : Statistik Kemaskini Rekod Patron Mengikut Kategori UTMKL 2021	Unit Sirkulasi & RS (USRS)	Lampiran 4
5.0	Prosedur Menguruskan Penyusunan Bahan – AKT(PENKL)/8.5.1 1. Jadual 10 : Rekod Penerimaan Bahan Mengikut Bulan 2. Jadual 11 : Jumlah Penerimaan dan Penyusunan Bahan Mengikut Kategori 3. Jadual 12 : Perangkaan Tempoh Penyusunan Bahan Baru yang Diterima Julai-Disember 2021		Lampiran 5

6.0	Prosedur Mengurus Perolehan Buku dan Bahan Pandang Dengar - AKT(BKL)/8.4 1. Jadual 13 : Jumlah Tanggungan dan Penerimaan Bahan : Jul - Dis 2021 2. Jadual 14 : Perolehan Bahan Hadiah : Jul – Dis 2021	Unit Perolehan Bahan (UPB)	Lampiran 6
7.0	Prosedur Mengkatalog dan Memproses Bahan - AKT(MBKL)/8.5.2 1. Jadual 15 : Perangkaan Mengkatalog : Jan – Nov 2021 2. Jadual 16 : Perangkaan Penerimaan Bahan 3. Jadual 17 : Statistik Penghantaran Bahan dari Unit Katalog & Dokumen Digital 4. Log Permintaan Tindakan Pembetulan Dan Pencegahan [Ps2 27.6] – Harian 5. Analisa Permohonan Bahan Segera	Unit Katalog & Dokumen Digital (UKD)	Lampiran 7 Lampiran 8 Lampiran 9
8.0	Prosedur Pengurusan Bangunan - AKT(PBKL)/7.1.3 1. Jadual 18 : Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Kebersihan Bangunan PSZKL Jul – Dis 2021 2. Jadual 19 : Penilaian Kualiti Kebersihan Ruang Bangunan PSZKL Jul - Dis 2021 3. Jadual 20 : Penilaian Kualiti Fasiliti Bangunan PSZKL Jul - Dis 2021 4. Rajah 1 : Pecahan Tahap Kepuasan Pengguna Bagi Kualiti Kebersihan Runag 5. Rajah 2 : Pecahan Tahap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Bagi Kualiti Fasiliti 6. Jadual 21 : Maklum Balas JHB Bagi Aduan Kerosakan (Tempoh 7 Hari Waktu Bekerja) Jul - Dis 2021	Unit Pentadbiran & Korporat (UPK)	Lampiran 10 Lampiran 11 Lampiran 12
F. LAMPIRAN LAPORAN OBJEKTIF KUALITI – TIDAK CAPAI			
BIL.	TAJUK	NAMA UNIT	NO LAMPIRAN
3.0	Prosedur Mengurus Perolehan Buku dan Bahan Pandang Dengar,- AKT(BKL)/8.4 1. Jadual 22 : Tempoh Pembayaran Inbois dari Tarikh Pemeriksaan Lengkap Bahan (Penerimaan di Dalam Sistem KOHA) Julai – Disember 2021	Unit Perolehan Bahan (UPB)	Lampiran 13