

# Bersama

**MyUniMAP:** Assalamualaikum wbt. Terima kasih kerana sudi meluangkan masa bersama MyUniMAP. Tahniah atas perlantikan Encik Nasrudin sebagai Pengarah Pusat ICT UniMAP dan juga sekalung tahniah atas kejayaan yang diperolehi dalam ekspo penyelidikan yang lalu. Sebagai mukadimah bolehkah En. Nasrudin jelaskan apakah matlamat utama penubuhan Pusat ICT ini dan fungsinya kepada UniMAP?

**En.Nasrudin:** Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi telah diwujudkan untuk menyokong penggunaan ICT dalam menjalankan fungsi akademik dan pentadbiran universiti. Peranan utamanya antara lain adalah:

- Mengadakan prasarana dan kemudahan bagi menyokong aktiviti pengajaran, pembelajaran, penyelidikan dan pentadbiran.
- Membangun dan menyenggara sistem maklumat berkomputer universiti.
- Membangun dan menyenggara sistem rangkaian komunikasi kampus
- Menyedia khidmat pakar-runding dalam bidang teknologi maklumat dan komunikasi
- Membantu membudayakan penggunaan teknologi maklumat di Universiti.
- Menyenggara dan membaikpulih peralatan computer

**MyUniMAP:** Pada pandangan En. Nasrudin apakah mutu perkhidmatan-perkhidmatan yang telah disediakan di Pusat ini memenuhi kehendak setiap pengguna di UniMAP ini?

**En.Nasrudin:**Perkhidmatan yang disediakan oleh Pusat ICT meliputi suatu ruang lingkup teknologi yang agak luas iaitu:

- Perancangan dan pembangunan sistem maklumat
- Sekuriti komputer dan perkhidmatan rangkaian
- Operasi Datacenter dan perkhidmatan pengguna
- Web dan Multimedia
- Sistem K-Kedatangan
- Kamera IP dan kad Pintar

Sebagai sebuah PTJ yang memberi perkhidmatan kepada keseluruhan masyarakat kampus, pelanggan Pusat ICT adalah keseluruhan pelajar, kakitangan akademik, kakitangan pengurusan, staf sokongan dan pengurusan tertinggi. Di samping itu, ibu bapa pelajar yang berada di lokasi masing-masing, pihak industri, kakitangan dan pelajar-pelajar universiti di dalam dan luar negara juga merupakan pelanggan Pusat ICT.

Dalam menyediakan perkhidmatan, Pusat ICT melakukan pelbagai pengukuran bentuk pemerhatian, perbincangan, ruiukan dan lawatan ke pelbagai institusi dan organisasi di dalam dan luar negara bagi melihat dan menilai mutu perkhidmatan yang disediakan.

Menyedari bahawa pengguna Pusat ICT adalah terdiri daripada pelbagai pihak dan lapisan yang mempunyai latar belakang, pengalaman, persekitaran, andaian dan harapan yang berbeza, adalah sukar untuk menyatakan bahawa sesebuah PTJ itu dapat memenuhi kehendak setiap pelanggan. Seseorang pelanggan itu akan memberi komen mengenai mutu perkhidmatan sesebuah PTJ mengikut pengalamannya sebelum ini.

Bagi saya kehendak pelanggan adalah 'moving target' dan subjektif yang tiada noktah hentinya. Seorang pelanggan yang dapat 'download' sesebuah laman web dalam masa 10 saat akan berharap bahawa ia akan dapat 'download' dalam masa 5 saat. Pelanggan ini tidak merasa puas dan mengatakan mutu perkhidmatan Pusat ICT adalah tidak baik. Sedangkan seorang pengguna lain yang biasanya



# PENGARAH PUSAT TEKNOLOGI MAKLUMAT & KOMUNIKASI EN. NASRUDIN ABD SHUKOR

memerlukan masa 30 saat untuk 'download' sesebuah laman web akan mengatakan bahawa perkhidmatan yang disediakan oleh Pusat ICT adalah baik dan memuaskan apabila ia dapat mencapai laman web yang dicarinya di dalam masa 15 saat.

Mengikut sistem demokrasi, sesebuah parti atau gabungan parti-parti layak menubuhkan sebuah kerajaan apabila ianya telah memenangi dua-per tiga daripada kerusi yang dipertandingkan, iaitu berjumlah 67% sahaja, bukannya 100%. Jelas bahawa tidak berlaku situasi di mana sesebuah organisasi atau institusi itu dapat memenuhi kehendak setiap pelanggan. Apa yang berlaku adalah mutu perkhidmatan diukur dari segi memenuhi kehendak segolongan besar pelanggan. Dari segi ini, saya yakin Pusat ICT telah berjaya.



**MyUniMAP: Apakah kekangan yang dihadapi oleh PTJ encik dalam usaha untuk meningkatkan mutu perkhidmatan sama ada kepada pelajar khususnya dan staf amnya?**

**En.Nasrudin:** Kekangan utama ialah keadaan kampus UniMAP yang berbentuk berselerak, teragih atau distributed. Dalam keadaan begini, bangunan-bangunan PTJ UniMAP berada dalam jarak 2km hingga mencapai 25 km dari Pusat ICT di Kubang Gajah.

Bagi menyediakan prasarana sistem komputer dan telekomunikasi iaitu capaian Internet dan lain-lain perkhidmatan sistem maklumat, Pusat ICT bergantung sepenuhnya kepada perkhidmatan yang disediakan oleh Telekom Malaysia. Bagi pihak UniMAP, Pusat ICT telah melanggan sejumlah lebih 15 talian litar-suwa bagi menyambungkan bangunan-bangunan Kluster, Dragon & Phoenix, Wang Ulu, Kechor, Jejawi, Taman Aman, Kedai Kg. Wai, Taman Muhibbah, Bendahari, KWSP, Kolej Kediaman KKF, Kolej Kediaman Semarak, Kolej Kediaman Kg. wai, Pusat Kejuruteraan, Anjung UniMAP dan perkhidmatan Internet.

Seseorang pengguna hanya akan dapat mencapai laman web, Portal, K-Kedatangan, email dan lain-lain sistem maklumat yang disediakan oleh Pusat ICT melalui bilik Data Center di Kubang Gajah apabila perkhidmatan yang dilanggan kepada Telekom Malaysia beroperasi dengan baik, iaitu berfungsi. Sekiranya perkhidmatan talian litar-suwa ini tidak berfungsi atau lebih dikenali dengan 'down' maka kesemua perkhidmatan sistem maklumat tidak akan dapat dicapai. Pada

masa ini pengguna akan mula menelefon Pusat ICT dan merungut akan keadaan yang berlaku itu. Apa yang staf Pusat ICT dapat lakukan hanyalah melaporkan kepada Telekom Malaysia akan 'kerosakan' yang berlaku dan MENUNGGU agar tindakan segera akan dapat diambil oleh staf Telekom Malaysia. Tidak banyak yang dapat dilakukan oleh staf Pusat ICT bagi 'membaiki' keadaan tersebut kerana 'kerosakan' berlaku di dalam premis Telekom Malaysia.

Berbeza dengan IPTA lain yang mempunyai kampus, komunikasi antara bangunan berhubung terus kepada pusat ICT dan dengan itu sebarang gangguan perkhidmatan atau kerosakan akan dapat ditangani segera oleh staf Pusat ICT. Dengan itu masa tindak balas adalah cepat dan masa untuk memulihkan keadaan adalah lebih cepat.

**MyUniMAP: Apakah usaha yang telah dilaksanakan bagi meningkatkan lagi kecekapan bagi menjadikan Pusat ini sebuah jabatan yang lebih cekap dan kompetitif pada masa akan datang?**

**En.Nasrudin:** Usaha meningkatkan kecekapan operasi Pusat dilakukan dengan mengadakan hubungan yang lebih rapat dan baik dengan pihak pengurusan dan staf Telekom Malaysia. Di samping itu, hubungan yang baik dengan Jabatan Pembangunan juga ditingkatkan dari masa ke masa terutamanya dalam penyediaan perkhidmatan elektrikal dan mekanikal yang amat diperlukan bagi operasi Data center.

**MyUniMAP: Apakah pendekatan yang diambil oleh Encik Nasrudin bagi memastikan bahawa setiap staf sentiasa kompeten dalam melaksanakan tugas?**

**En. Nasrudin:** Pada setiap petang hari Jumaat, staf Pusat ICT akan secara bergilir melakukan pembentangan teknologi semasa dan terkini didalam bidang tugas masing-masing. Sesi ini dipanggil 'Sesi Peningkatan Kompetensi'. Staf akan membentangkan maklumat terkini yang didapati melalui pengalaman, pelaksanaan, rujukan Internet, buku dan majalah. Perbincangan dan pertukaran pendapat sesama staf dilihat berkesan dalam memastikan bahawa staf Pusat ICT sentiasa kompeten. Di samping itu, kehadiran ke latihan, pameran dan lawatan ke IPTA yang lain juga di adakan dari masa ke masa.

**MyUniMAP: Apakah cabaran yang dihadapi bagi membangunkan PTJ ini ke arah yang lebih dinamik?**

**En. Nasrudin:** Cabaran utama ialah bagi memastikan semua staf mempunyai tahap komitmen yang tinggi terhadap visi dan misi UniMAP yang dilaksanakan diperingkat Pusat ICT.

**MyUniMAP: Apakah harapan En. Nasrudin terhadap staf di Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi ini?**

**En.Nasrudin:** Harapan saya terhadap staf ialah agar semua orang dapat mengekalkan prestasi kerja kini dan seterusnya meningkatkan prestasi masing-masing sesuai dengan cabaran tugas dan tanggungjawab yang mendatang.

