

TAHAP KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FASILITI PERPUSTAKAAN
ABU BAKAR BAGINDA, INSPEN

AZLINA BT MOHAMAD NOR

Laporan projek ini dikemukakan sebagai
mematuhi sebahagian daripada syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Pengurusan Aset dan Fasiliti

Fakulti Alam Bina dan Ukur
Universiti Teknologi Malaysia

JULAI 2020

PENGHARGAAN

Jutaan terima kasih dan setinggi-tinggi penghormatan ditujukan khas buat Prof. Sr. Dr. Hishamuddin Bin Mohd Ali atas segala tunjuk ajar yang berterusan, teguran yang membina, dorongan, kesabaran yang tinggi, penyeliaan dan bimbingan yang tidak terhingga sepanjang kajian ini dijalankan. Setinggi-tinggi penghargaan juga diberikan buat para panel bagi pembentangan Projek Ijazah Sarjana iaitu Dr. Izran Sarrazin Bin Mohammad dan Dr. Low Sheau Ting atas segala nasihat dan cadangan dalam memperbaiki dan menyiapkan projek ini.

Penghargaan khas juga dititipkan buat rakan-rakan seperjuangan di bawah bimbingan Prof. Madya Dr. Mat Naim bin Abdullah @ Mohd Asmoni, Prof. Madya Dr. Maimunah Binti Sapri dan Sr. Dr. Mohd Nadzri Bin Jaafar yang banyak memberikan semangat dan turut berkongsi pengetahuan dan bantuan dalam menyiapkan projek ini.

Tidak dilupakan juga terima kasih tidak terhingga kepada semua pensyarah yang mengajar di atas ilmu pengetahuan yang diberikan sepanjang pengajian dan rakan-rakan setugas kerana memberi sokongan dan motivasi yang sangat tinggi kepada saya. Selain itu, ucapan penghargaan ditujukan buat rakan-rakan sekelas serta semua pihak yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam proses penghasilan projek ini. Terima kasih juga diucapkan kepada Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta Malaysia (JPPH Malaysia) di atas peluang yang diberikan kepada saya untuk mengikuti program Pasca Siswazah di bawah anjuran Jabatan. Sesungguhnya peluang keemasan ini telah membolehkan saya mendapat segulung Ijazah demi kepentingan Jabatan dan adalah diharapkan saya dapat memberi sumbangan semula kepada Jabatan kelak.

ABSTRAK

INSPEN telah diiktiraf sebagai institut latihan awam yang satu-satunya menawarkan perkhidmatan mengenai bidang harta tanah dengan fungsinya memberi latihan kepada warga kerja Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan, melaksanakan penyelidikan bagi industri harta tanah dan memberi perkhidmatan pendidikan kepada pelajar lepasan SPM dalam bidang harta tanah. Perpustakaan Abu Bakar Baginda yang terletak di Institut Penilaian Negara (INSPEN) berperanan mengumpul maklumat mengenai bidang harta tanah khususnya bidang penilaian dan pengurusan harta tanah untuk dijadikan sebagai rujukan utama kepada penggunanya untuk membuat kajian, rujukan atau mendapatkan maklumat berkaitan bidang harta tanah. Tidak boleh menafikan bahawa prestasi pembelajaran dan pengajaran penggunanya dipengaruhi oleh fasiliti yang diberikan. Walau bagaimanapun, pada masa sekarang Perpustakaan Abu Bakar Baginda tidak diketahui sama ada atau tidak menyediakan kemudahan sumber rujukan yang terbaik dan berkualiti kepada penggunanya. Fasiliti untuk perpustakaan perlu disediakan dengan secukupnya untuk mengelakkan pelbagai yang timbul di kalangan pengguna seperti kemudahan jalur lebar, penghawa dingin, struktur bangunan dan sebagainya. Oleh itu, tujuan kajian ialah untuk mengenalpasti tahap kepuasan pengguna terhadap fasiliti Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN. Kaedah yang digunakan dalam kajian ini adalah melalui pengedaran Borang Soal Selidik di mana objektif pertama kajian ini telah dicapai dengan mengenalpasti sepuluh (10) kriteria fasiliti dan dua puluh lima (25) parameter prestasinya yang mana telah didapati daripada pelbagai sumber literatur. Manakala analisis kekerapan digunakan untuk menganalisis tahap kepuasan pengguna terhadap fasiliti perpustakaan bagi memastikan objektif kedua kajian tercapai. Hasil kajian mendapati bahawa kriteria fasiliti keselamatan (bahan binaan), kesihatan (kualiti udara dalam bangunan) dan kesihatan (pencahayaan) adalah yang paling utama yang memberi tahap kepuasan yang tinggi kepada pengguna perpustakaan. Manakala kriteria fasiliti keselesaan (suhu/termal), kefungsi (teknologi) dan peredaran (lalu lintas) menunjukkan tahap kepuasan pengguna yang rendah terhadap perpustakaan ini. Hasil kajian ini memberi manfaat besar kepada pasukan pengurusan perpustakaan untuk mengetahui sebahagian daripada fasiliti yang disediakan di Perpustakaan Abu Bakar Baginda perlu dipertingkatkan bagi memenuhi keperluan dan kehendak penggunanya.

ABSTRACT

INSPEN has been acknowledged as an institute of public training that the only place offers real estate services mainly functioning as a training ground to the staff of Valuation dan Property Services Department Malaysia. INSPEN also carry out research for real estate industry as well as offering education services to SPM leavers specifically focussing on real estate field. INSPEN's modern and sophisticated library, the Abu Bakar Baginda Library plays an important role in collecting information on real estate field specifically in the valuation and property management. Abu Bakar Baginda Library's huge information on real estate data makes it as a main place of reference to users in doing research, cross reference as well as getting up to date information on real estate sector. It is an undeniable fact that a good learning achievement on its users is heavily influenced by the range of facilities offered. Having ample facilities in a library is very important in order to avoid any related issues that may arise among its users. Among the facilities that offered at the library are broadband facilities, air-conditioning system, sustainable building structure and other facilities which support the usage of the said library. Hence, the main research is to identify the level of satisfaction of users on the facilities offered at the Library Abu Bakar Baginda, INSPEN. The methodology being used in this study is via a feedback form consisting of 10 facility criteria and 25 performance parameter which were referenced from multiple sources of literature. Meanwhile, in assessing users' level of satisfaction in using the library's facilities, the usage analysis of frequency was utilized. This is to ensure that the second objective of the study is achieved. The result of the study showed that the safety facilities (building materials), health (air quality in building and health (lighting) were the main issues that contributed to high level of satisfaction to library users. Meanwhile, the comfort on facility criteria (temperature/thermal), functionality (technology) and circulation (aisle placement) revealed a low level of satisfaction of users of this library. Consequently, this study gave a huge benefit to the library management team in ensuring all the facilities that needed to be improved in order to fulfil and manage the expectation of the library's users.

ISI KANDUNGAN

BAB	TAJUK	MUKASURAT
	PENGAKUAN	iii
	DEDIKASI	iv
	PENGHARGAAN	v
	ABSTRAK	vi
	ABSTRACT	vii
	ISI KANDUNGAN	viii
	SENARAI JADUAL	xiii
	SENARAI RAJAH	xv
	SENARAI SINGKATAN PERKATAAN	xvi
	SENARAI LAMPIRAN	xvii
BAB 1	PENDAHULUAN	1
1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	1
1.3	Penyataan Masalah	4
1.4	Persoalan Kajian	6
1.5	Objektif Kajian	6
1.6	Skop Kajian	7
1.7	Kepentingan Kajian	7
	1.7.1 Pihak Pengurusan Perpustakaan dan INSPEN	7
	1.7.2 Pengguna	8
1.8	Metodologi Kajian	8
1.9	Susun Atur Bab	9

1.9.1	Bab 1: Pendahuluan	9
1.9.2	Bab 2: Kajian Literatur	9
1.9.3	Bab 3: Metodologi Kajian	10
1.9.4	Bab 4: Kes Kajian	10
1.9.5	Bab 5: Analisis Kajian	10
1.9.6	Bab 6: Kesimpulan dan Cadangan	10
1.10	Ringkasan	11
BAB 2	KRITERIA FASILITI YANG DIPERLUKAN DI SESEBUAH PERPUSTAKAAN	13
2.1	Pengenalan	13
2.2	Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.3	Definisi Perpustakaan	15
2.4	Penilaian Prestasi Bangunan	16
2.5	Kriteria Prestasi Bangunan	18
2.6	Kriteria Fasiliti Bangunan Perpustakaan	19
2.6.1	Kesihatan	19
2.6.1.1	Kualiti Udara Dalaman	20
2.6.1.2	Bahan Binaan	21
2.6.1.3	Pencahayaan	22
2.6.2	Keselamatan	22
2.6.2.1	Reka Bentuk	23
2.6.2.2	Bahan Binaan	23
2.6.2.3	Peralatan	23
2.6.3	Sekuriti	24
2.6.3.1	Reka Bentuk	24
2.6.3.2	Pencahayaan	26
2.6.3.3	Sistem Sekuriti	26
2.6.4	Fungsi	26
2.6.4.1	Perancangan dan Reka Bentuk	27
2.6.4.2	Kecukupan Ruang	27
2.6.4.3	Teknologi	27
2.6.4.4	Perkhidmatan Bangunan	28
2.6.5	Keperluan Sosial	28
2.6.6	Psikologi	28
2.6.6.1	Reka Bentuk dan Susun Atur	28

2.6.6.2	Warna	29
2.6.7	Keselesaan	29
2.6.7.1	Keselesaan Terma	30
2.6.7.2	Keselesaan Cahaya	31
2.6.7.3	Ergonomik	32
2.6.7.4	Keselesaan Bunyi	32
2.6.8	Kecekapan	33
2.6.8.1	Kecekapan Tenaga	33
2.6.8.2	Penggunaan Air	34
2.6.8.3	Perancangan dan Penggunaan Ruang	34
2.6.9	Estetik	35
2.6.10	Peredaran	35
2.7	Ringkasan	38
BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	39
3.1	Pengenalan	39
3.2	Fasa 1	40
3.2.1	Kajian Literatur	40
3.2.2	Penemuan daripada Kajian Literatur	40
3.3	Fasa 2	41
3.3.1	Pembentukan Borang Soal Selidik	42
3.3.2	Populasi dan Persampelan	44
3.3.3	Pengedaran Borang Soal Selidik	45
3.4	Kajian Rintis	46
3.4.1	Perlaksanaan Kajian Rintis	46
3.4.2	Ujian Kebolehpercayaan Instrumen Kajian	47
3.5	Kaedah Penganalisan Data	47
3.5.1	Analisis Kekekapan (<i>Frequency Analysis</i>)	47
3.6	Ringkasan	48
BAB 4	KES KAJIAN	49
4.1	Pengenalan	49
4.2	Latar Belakang Kes Kajian	49
4.2.1	Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	50
4.3	Objektif Penubuhan Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	52

4.4	Carta Organisasi	52
4.5	Perkhidmatan Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	52
4.6	Koleksi Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	53
4.7	Kemudahan Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	54
4.8	Populasi Warga JPPH Malaysia di Cawangan Lembah Klang termasuk INSPEN	55
4.8.1	Jumlah Warga JPPH Malaysia di Cawangan Lembah Klang termasuk INSPEN adalah seramai 510 orang	56
4.8.2	Jumlah pelajar INSPEN adalah seramai 299 orang	56
4.9	Statistik Jumlah Pengguna Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	57
4.10	Statistik Jumlah Aduan Fasiliti Terhadap Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	58
4.11	Ringkasan	58
BAB 5	ANALISIS DAN PENEMUAN KAJIAN	61
5.1	Pengenalan	61
5.2	Analisis Kebolehpercayaan	61
5.3	Analisis Kaji Selidik Responden	62
5.4	Analisis Profil Responden	63
5.4.1	Taburan Jantina Responden	63
5.4.2	Taburan Kategori Pengguna	63
5.4.3	Taburan Taraf Pendidikan Responden	64
5.4.4	Taburan Jenis Perkhidmatan Responden	65
5.5	Analisis Pola Penggunaan Pengguna ke Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	65
5.5.1	Taburan Kekkerapan Mengunjungi Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	66
5.5.2	Taburan Tujuan Utama ke Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	67
5.5.3	Taburan Minat Utama Memilih Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	68
5.5.4	Taburan Waktu Sesuai Berada di Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	69
5.6	Analisis Tahap Kepuasan Pengguna Perpustakaan	69
5.6.1	Analisis Frekuensi	70
5.7	Cadangan Penambahbaikan	77

5.7.1	Cadangan Penambahbaikan Kriteria Fasiliti Perpustakaan	78
5.7.1.1	Kesihatan	78
5.7.1.2	Keselamatan	79
5.7.1.3	Sekuriti	79
5.7.1.4	Kefungsian	79
5.7.1.5	Keberkesanan	80
5.7.1.6	Keperluan Sosial	80
5.7.1.7	Psikologi	80
5.7.1.8	Estetika	81
5.7.1.9	Keselesaian	81
5.7.1.10	Peredaran	82
5.8	Ringkasan	82
BAB 6	KESIMPULAN DAN CADANGAN	83
6.1	Pengenalan	83
6.2	Penemuan Objektif Satu : Mengenalpasti Kriteria Fasiliti yang diperlukan bagi Perpustakaan	83
6.3	Penemuan Objektif Dua : Mengenalpasti Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Kriteria Fasiliti Perpustakaan	84
6.4	Sumbangan Signifikan Kajian	84
6.5	Limitasi Kajian	85
6.6	Cadangan Kajian Lanjutan	85
6.7	Kesimpulan	86
	RUJUKAN	87
	LAMPIRAN	93-105

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKASURAT
Jadual 2.1	Kriteria Fasiliti pada Sebuah Bangunan Perpustakaan	36
Jadual 3.1	Fasa Keseluruhan Kajian	39
Jadual 3.2	Skala Likert	44
Jadual 4.1	Kadar Bayaran Salinan Fotokopi	54
Jadual 4.2	Fakta dan Jadual Tentang Populasi Warga JPPH Malaysia di Cawangan Lembah Klang	56
Jadual 4.3	Fakta dan Jadual Tentang Populasi Pelajar di INSPEN	56
Jadual 4.4	Statistik Jumlah Pengguna Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	57
Jadual 4.5	Statistik Jumlah Aduan Fasiliti Terhadap Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	58
Jadual 5.1	Nilai Kebolehpercayaan Pembolehubah	62
Jadual 5.2	Taburan Jantina Responden	63
Jadual 5.3	Taburan Kategori Pengguna Responden	64
Jadual 5.4	Taburan Taraf Pendidikan Responden	64
Jadual 5.5	Taburan Jenis Perkhidmatan Responden	65
Jadual 5.6	Taburan Ke kerap an Mengunjungi Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	66
Jadual 5.7	Taburan Tujuan Utama Mengunjungi Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	67
Jadual 5.8	Taburan Jenis Fasiliti Yang Digunakan	68
Jadual 5.9	Taburan Waktu Sesuai Berada dan Menggunakan Fasiliti di Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	69
Jadual 5.10	Frekuensi Borang Soal Selidik Pengguna Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	71
Jadual 5.11	Kriteria Fasiliti yang Menunjukkan Skor Ke kerap an yang Tinggi	76

Jadual 5.12 Kriteria Fasiliti yang Menunjukkan Skor Kekeperapan yang Rendah

77

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKASURAT
Rajah 1.1	Carta Alir Metodologi Kajian	9
Rajah 4.1	Pelan Lokasi Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	50
Rajah 4.2	Pelan Tapak Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	51
Rajah 4.3	Gambar Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	51

SENARAI SINGKATAN PERKATAAN

INSPEN	-	Institut Penilaian Negara
POE	-	Post Occupancy Evaluation
JPPH Malaysia	-	Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta Malaysia

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKASURAT
Lampiran A	Borang Soal Selidik	93
Lampiran B	Pelan Bangunan Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN	101
Lampiran C	Carta Organisasi Unit Perpustakaan, INSPEN	104
Lampiran D	Output Analisis Frekuensi	105

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Tajuk penyelidikan yang akan dilaksanakan oleh penyelidik adalah Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Fasiliti Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN. Cadangan penyelidikan ini dipilih adalah kerana terdapat pelaporan jumlah data pengguna ke Perpustakaan Abu Bakar Baginda yang berkurangan saban tahun dan beberapa aduan terhadap fasilitinya. Selain itu, tiada kajian kepuasan pengguna terhadap fasiliti Perpustakaan Abu Bakar Baginda pernah dilaksanakan sejak penubuhannya. Penyelidik telah menyatakan latar belakang kajian dan permasalahan yang berlaku sehinggalah penerangan berkenaan metodologi kajian. Oleh itu, segala penerangan telah dijelaskan pada peringkat cadangan penyelidikan ini.

1.2 Latar Belakang Kajian

Perpustakaan adalah merupakan satu tempat pengumpulan sumber rujukan yang bertujuan untuk pembacaan atau pembelajaran di mana sumber ilmu pengetahuan disimpan dengan rapi dan teratur. Perpustakaan amat penting kepada para pelajar, warga kerja institut akademik dan kepada para penyelidik. Menurut Sabri (2008), perpustakaan berfungsi untuk menyediakan pelbagai perkhidmatan kepada penggunanya seperti kemudahan peminjaman dan pemulangan buku, sebagai tempat membuat rujukan dan untuk menjalankan perbincangan.

Fasiliti dan organisasi adalah dua elemen yang saling berkait rapat antara satu sama lain kerana fasiliti sering dikaitkan dengan pencapaian matlamat sesebuah organisasi (Jasimin & Mohammed, 2005). Fasiliti merupakan elemen yang dapat membantu untuk menjadikan kerja- kerja operasi lebih mudah (Kamus Dewan,

1999). Berdasarkan Kamus Oxford (1992) pula, dengan membangunkan fasiliti ia dapat memberikan perkhidmatan kepada sesebuah organisasi itu. Dalam erti kata yang lain, fasiliti merupakan sebarang bentuk fizikal yang disediakan bagi memudahkan pengguna (Adnan, 2010). Fasiliti yang terdapat pada bangunan di sesebuah organisasi adalah seperti sistem penghawa dingin, sistem pengudaraan, sistem pencegah kebakaran, sistem dan peralatan elektronik, sistem telekomunikasi dan juga teknologi maklumat (Ramly, 2002). Menurut Hafis (2016), penyediaan fasiliti dalam sesebuah organisasi melibatkan empat perkara iaitu manusia, tempat, proses dan juga teknologi. Di dalam penyediaan fasiliti bagi sesebuah perpustakaan akademik juga merangkumi kesemua empat perkara tersebut. Penyediaan fasiliti ini penting bagi memenuhi kepuasan pengguna.

Dalam memastikan mutu produk dan perkhidmatan oleh sesebuah organisasi itu berkualiti dan memberi impak kepada penggunanya, tahap kepuasan pengguna merupakan maklumbalas yang penting bagi organisasi itu. Kepuasan pengguna ini penting kerana ia melambangkan kepercayaan pengguna terhadap sesuatu produk dan perkhidmatan yang ditawarkan (Johnson dan Fornell, 1991). Oleh itu, untuk sesebuah organisasi itu dapat menjamin kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan memenuhi tahap kepuasan yang tinggi dan berkualiti kepada penggunanya maka terdapat beberapa kaedah pengukuran yang perlu dilaksanakan bagi penentuan tahap tersebut.

Kualiti dan produktiviti bagi mana-mana perkhidmatan yang diberikan bukan sahaja dilihat berdasarkan prestasi pembekal perkhidmatan tersebut semata-mata, tetapi ia juga berdasarkan kepada prestasi yang ditunjukkan oleh pelanggannya (Hill, 1995). Ramli. N. *et. al.* (2009) ada menyatakan bahawa dalam sektor perkhidmatan, pengurusan kualiti diberikan lebih penekanan terhadap pelanggan kerana mereka merupakan pihak berkepentingan dalam menjayakan proses penyampaian perkhidmatannya.

Objektif utama INSPEN ditubuhkan adalah bertujuan memberikan pengetahuan dan meningkatkan kemahiran modal insan Jabatan dalam industri harta tanah melalui latihan, penyelidikan dan pendidikan demi memberi perkhidmatan

penilaian dan perkhidmatan harta yang menepati masa, berkesan dan boleh dipercayai. Dalam hal ini, perpustakaan merupakan sebuah fasiliti yang telah disediakan oleh pihak INSPEN untuk mencapai matlamat institusi. Fungsi utama bagi sesebuah perpustakaan ini adalah untuk mengumpul, menyimpan dan mengedar maklumat serta membuat penerbitan bagi sesebuah buku. Dalam erti kata yang lain, perpustakaan merupakan tempat rujukan dan pusat penyebaran maklumat serta pendidikan kepada para pengguna.

Dalam konteks ini, kemudahan dan perkhidmatan yang dinyatakan adalah merujuk kepada kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah institusi yang melibatkan orang secara individu atau bukan individu. Kedua-dua faktor ini penting kerana ianya akan membawa kepada tahap kepuasan pengguna khususnya. Sesebuah institusi pengajian perlu memastikan bahawa tahap kepuasan penggunanya dapat dikekalkan semaksima yang mungkin bagi tujuan mempertahankan dan mengekalkan prestasi yang baik serta sentiasa berkualiti institusinya.

Secara teorinya, kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak institusi pengajian adalah berkualiti dan mencukupi apabila kepuasan terhadap keperluan dan kehendak penggunanya dapat dipenuhi dengan sewajarnya. Kajian yang telah dijalankan juga turut menyokong iaitu tahap kepuasan atau ketidakpuasan seseorang pengguna mempunyai kaitan dengan penilaiannya tentang kualiti sesuatu perkhidmatan (Parasuranam *et al.*, 1988).

Berdasarkan kepada portal rasmi INSPEN, antara perkhidmatan yang disediakan di Perpustakaan Abu Bakar Baginda ialah ruang bacaan, kiosk peminjaman dan pemulangan layan diri, kemudahan mengakses *online database*, katalog dan indeks majalah, pinjaman antara perpustakaan, bilik karek, perkhidmatan, loker, bilik perbincangan dan perkhidmatan fotokopi. Manakala, fasiliti yang terdapat di dalam perpustakaan ini adalah seperti meja dan kerusi, penghawa dingin, sistem kawalan keselamatan, lif, lampu untuk pencahayaan dan sebagainya. Faktor ketidakcekapan pengurusan fasiliti yang dilakukan oleh unit pengurusan fasiliti boleh menyebabkan keadaan fasiliti tidak boleh berfungsi dengan baik dan mendorong kepada kerosakan. Selain itu, pengurusan fasiliti yang tidak cekap juga

bukan sahaja menjejaskan pelaksanaan aktiviti organisasi, malahan ia juga akan meningkatkan kos perbelanjaan mengurus serta membaiki sesebuah organisasi itu. Manakala fasiliti yang diuruskan dengan baik pula ia dapat memberi keselesaan dan kemudahan kepada pengguna dalam melaksanakan aktiviti organisasi mereka. Oleh itu, penilaian prestasi terhadap fasiliti adalah perlu untuk menilai tahap prestasi sesebuah bangunan itu (Rozana, 2005).

Perpustakaan Abu Bakar Baginda perlu memastikan kualiti perkhidmatan dan fasilitinya memenuhi kehendak pelanggan kerana ia memberi kesan terhadap institusi. Kegagalan menjaga kualiti ini akan mengakibatkan operasi dan fungsi sesebuah organisasi itu gagal mencapai visi dan misinya (Kornelija Petr Balog, 2012). Sekiranya INSPEN hendak memastikan bahawa perpustakaan menjadi sumber rujukan utama khusus dalam bidang harta tanah, pihak pengurusan institut amnya dan pengurusan perpustakaan perlu membuat penilaian mengenai tahap perkhidmatan dan fasiliti perpustakaan yang telah disediakan dari semasa ke semasa.

1.3 Penyataan Masalah

Perkhidmatan perpustakaan merupakan salah satu sektor perkhidmatan yang memainkan peranan yang utama dalam bidang pendidikan dan pembangunan intelektual rakyat bagi sesebuah negara. Inisiatif pihak kerajaan Malaysia untuk merealisasikan negara ini sebagai pusat pendidikan serantau hendaklah dimulakan dengan meningkatkan kualiti di bahagian sokongan terlebih dahulu seperti perkhidmatan perpustakaan akademik (Hafid, 2016). Penekanan terhadap pengurusan fasiliti juga perlu diberikan sepenuh perhatian. Ini adalah kerana pengurusan fasiliti yang kurang efektif dan efisien akan menyebabkan sesebuah bangunan itu mengalami kemerosotan dari segi fizikal dan fungsinya ke atas penghuninya (Hashim, 2007).

Menurut Abdul Hadi (2008) pencapaian pelajar adalah terhasil daripada fungsi kombinasi antara bangunan dan suhu, bunyi-bunyi, estetik, keadaan struktur ataupun teknologi yang terdapat pada bangunan tersebut. Menurut University of

Georgia (2001) di mana terdapat banyak kajian dilakukan dan ada yang menyatakan bahawa suhu persekitaran di dalam perpustakaan banyak memberi kesan terhadap pengguna. Sebagai contoh, penghawa dingin yang tidak berfungsi atau suhu terlalu sejuk atau panas, lampu terbakar, banyak alatan yang tidak boleh digunakan dan lain-lain.

Faktor pencahayaan dalam perpustakaan juga amat penting dalam memberi kepuasan kepada pengguna. Menurut Hebert dan Chaney (2012), pencahayaan penting bagi kelestarian fungsi perpustakaan namun tidak berpuashati dengan pencahayaan sedia ada akibat daripada rekabentuk bangunan. Selain itu, fasiliti dan perkhidmatan dari segi tahap keselamatan di dalam perpustakaan juga penting seperti tempat letak beg, sistem keluar masuk pengunjung dan sistem kamera litar tertutup (CCTV). Penyediaan sistem kamera litar tertutup (CCTV) sangat penting untuk mengesan semua tingkah laku pengguna di dalam perpustakaan dan perlu dititikberatkan. Menurut Rozana 2005, perpustakaan di universiti luar negara amat menitikberatkan kemudahan sistem kamera litar tertutup (CCTV) bagi menjaga keselamatan para pelajarnya. Oleh itu, jelas bahawa penyediaan sistem keselamatan dalam perpustakaan ini perlu dilihat kepentingannya bagi memuaskan hati pengguna.

Terdapat beberapa aduan diterima oleh pihak pengurusan Perpustakaan Abu Bakar Baginda berkaitan fasiliti antaranya berkaitan suhu yang panas di dalam ruang bacaan umum yang menyebabkan pengguna tidak selesa berada lebih lama di dalam perpustakaan kerana suasana yang panas. Kesannya, pelajar INSPEN dan pengguna akan hilang tumpuan ke atas pembelajaran dan akan membuat mereka untuk tidak berada lama di dalam perpustakaan. Sebagai akibatnya, pelbagai aduan dan rungutan akan diterima daripada pengguna kerana ketidakcekapan penyediaannya dalam memenuhi kehendak dan keperluan pengguna (Jasimin & Mohammed, 2005).

Secara ringkasnya boleh dinyatakan di mana kemudahan fizikal yang tidak dapat berfungsi dengan baik memberi kesan kepada pelajar INSPEN dan pengguna serta boleh menyebabkan masalah kurang efisien di dalam pembelajaran mereka di dalam perpustakaan. Oleh itu, Perpustakaan Abu Bakar Baginda perlulah mempunyai tempat yang selesa untuk pelajar INSPEN dan pengguna mencari

maklumat kerana fasiliti yang efisien akan memberikan keselesaan dan secara tidak langsung juga memberikan impak yang positif kepada pembelajaran mereka.

Visi INSPEN berdasarkan Portal Rasmi Institut Penilaian Negara ialah untuk menjadi sebuah pusat latihan, penyelidikan dan pendidikan yang terunggul dalam bidang harta tanah. Sekiranya Perpustakaan Abu Bakar Baginda ingin kekal sebagai sebuah perpustakaan yang relevan sebagai tempat rujukan utama dalam bidang harta tanah maka INSPEN perlu memastikan bahawa semua kemudahan dan fasiliti yang disediakan mencukupi dan kualiti perkhidmatan fasiliti yang terbaik diberikan kepada pengguna. Secara umumnya, Perpustakaan Abu Bakar Baginda seharusnya mampu memenuhi kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan dan fasiliti yang ditawarkan. Oleh itu, kajian kepuasan pengguna terhadap fasiliti di Perpustakaan Abu Bakar Baginda ini akan dilaksanakan bagi melihat kriteria fasiliti utama yang diperlukan oleh perpustakaan ini bagi mencapai tahap kepuasan pengguna.

1.4 Persoalan Kajian

Berdasarkan pernyataan masalah yang telah dibincangkan, persoalan bagi kajian ini adalah seperti di bawah:

1. Apakah kriteria fasiliti yang diperlukan bagi perpustakaan?
2. Apakah tahap kepuasan pengguna terhadap prestasi fasiliti perpustakaan?

1.5 Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah untuk melihat bagaimana prestasi fasiliti yang terdapat di perpustakaan mampu memberi kesan pembelajaran dan pengajaran kepada pengguna.

Antara objektif kajian ini ialah:

1. Mengenalpasti kriteria fasiliti yang diperlukan bagi perpustakaan.
2. Mengenalpasti tahap kepuasan pengguna terhadap prestasi fasiliti perpustakaan.

1.6 Skop Kajian

Untuk memastikan bahawa matlamat kajian yang telah ditetapkan tercapai, maka skop kajian telah digunakan dalam kajian ini. Kajian ini dijalankan di Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN. Ia dipilih kerana INSPEN adalah merupakan satu-satunya institut latihan awam yang berperanan dalam melatih dan memberikan latihan, penyelidikan dan pendidikan berkaitan bidang harta tanah berbanding institut latihan awam di Malaysia yang lain. Selain itu, INSPEN juga merupakan satu-satunya institut latihan awam yang menawarkan program sijil harta tanah kepada pelajar lepasan SPM.

Responden utama kajian ini adalah terdiri daripada warga JPPH Malaysia di Cawangan Lembah Klang termasuk INSPEN, pelajar INSPEN dan pelawat yang menggunakan perkhidmatan Perpustakaan Abu Bakar Baginda di INSPEN.

1.7 Kepentingan Kajian

Kepentingan kajian ini adalah untuk mengenalpasti kriteria fasiliti yang diperlukan dalam perpustakaan untuk membantu pengajaran dan pembelajaran pengguna di Perpustakaan Abu Bakar Baginda. Penyelidik berharap dengan adanya kajian ini, manfaat besar dan berguna dapat diberikan kepada pihak yang terlibat khususnya yang mengurus dan menggunakan perkhidmatan perpustakaan ini. Antara pihak yang mendapat kepentingan daripada kajian ini adalah seperti berikut:

1.7.1 Pihak Pengurusan Perpustakaan dan INSPEN

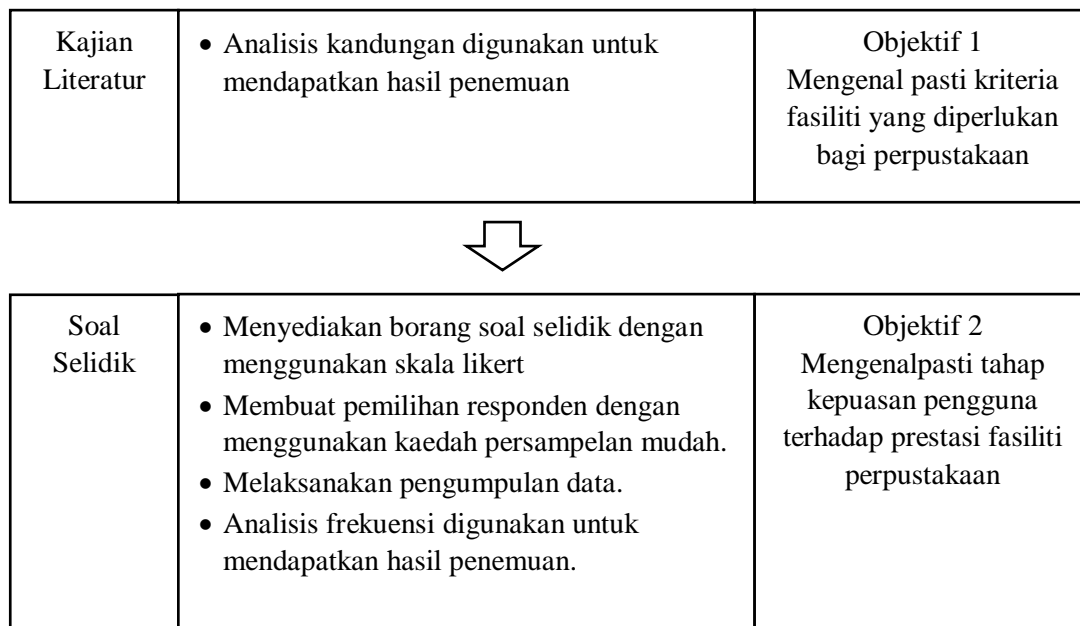
Melalui hasil kajian ini, pihak pengurusan Perpustakaan dan INSPEN akan mendapat maklumbalas sebenar berkenaan pengurusan fasiliti bagi perpustakaan dan diharapkan akan memastikan supaya pengurusan fasiliti akan datang dilaksanakan dengan lebih baik. Ini adalah kerana fasiliti yang terdapat dalam perpustakaan ini mampu menarik dan menggalakkan lebih ramai pengguna ke Perpustakaan Abu Bakar Baginda. Ketidakpuasan atau aduan yang diterima terhadap kemudahan dan fasiliti yang disediakan di dalam perpustakaan akan dapat dikurangkan di samping reputasi serta produktiviti INSPEN dapat dipertingkatkan.

1.7.2 Pengguna

Melalui kajian ini juga, diharapkan kepuasan pengguna dapat dipenuhi di mana fasiliti yang baik dapat membantu melengkapkan pembelajaran dan pengajaran mereka di Perpustakaan Abu Bakar Baginda. Selain itu, penambahbaikan terhadap fasiliti di dalam perpustakaan akan menyediakan suasana pembelajaran dan pengajaran yang lebih kondusif dan kemudahan fasiliti yang lebih baik.

1.8 Metodologi Kajian

Untuk melaksanakan kajian ini, rangka kerja bagi mendapatkan data dan maklumat yang diperlukan disediakan terlebih dahulu. Metodologi adalah satu proses penting bagi memastikan pelaksanaan sesebuah kajian itu mengikut kaedah dan tatacara yang betul. Ia akan menerangkan keseluruhan proses yang digunakan untuk melaksanakan kajian ini daripada mula kajian dilaksanakan iaitu di peringkat pengumpulan data hingga ke akhir kajian iaitu cadangan dan kesimpulan. Dalam menjalankan kajian ini, metodologi kajian yang telah digunakan adalah seperti berikut:



Rajah 1.1 Carta Alir Metodologi Kajian

1.9 Susun Atur Bab

Penyelidik telah memastikan bahawa susun atur bab bagi kajian ini adalah merujuk kepada penulisan yang telah dibuat. Dalam menyusun aturkan bab ini, penulisan secara ringkas disediakan supaya ia dapat menyampaikan maklumat dengan lebih teratur dan tersusun. Isi kandungan yang terkandung di dalam setiap bab dijelaskan dan diterangkan secara ringkas seperti berikut:

1.9.1 Bab 1: Pendahuluan

Bab 1 mengandungi maklumat latarbelakang tajuk kajian yang akan dijalankan iaitu kriteria fasiliti perpustakaan yang membantu dalam pembelajaran dan pengajaran pengguna fokus pada Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN. Selain itu, dalam bab ini juga dimasukkan pernyataan masalah dan objektif kajian ini dijalankan.

1.9.2 Bab 2: Kajian Literatur

Bab 2 kajian ini akan menerangkan berkaitan kriteria fasiliti yang diperlukan di perpustakaan secara teori. Selain itu, di dalam bab ini juga akan menerangkan kriteria fasiliti yang diperlukan di sebuah perpustakaan yang membantu pengguna dalam pembelajaran dan pengajarannya supaya lebih berkesan. Segala data dan maklumat yang diperolehi dalam penulisan bab ini diambil dari data sekunder iaitu dari bahan bacaan bercetak yang diperolehi daripada buku rujukan, jurnal, laporan, tesis dan sebagainya.

1.9.3 Bab 3: Metodologi Kajian

Bab ini menyentuh hal yang berkaitan dengan metodologi yang digunakan untuk mencapai objektif kajian. Kajian ini menggunakan kaedah kajian literatur, pengedaran borang soal selidik kepada pengguna Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN.

1.9.4 Bab 4: Kes Kajian

Bab 4 akan menerangkan tentang sebab pemilihan kes kajian. Bahagian ini penting dalam menentukan data yang diperlukan dalam kes kajian dengan lebih terperinci bagi menghasilkan jawapan soal selidik yang lebih berkesan. Kes kajian yang dikaji adalah Perpustakaan Abu Bakar Baginda, INSPEN.

1.9.5 Bab 5: Analisis Kajian

Analisis kajian dalam bab ini menjelaskan mengenai kaedah analisis yang penyelidik gunakan. Daripada analisis itu, keputusan yang diperolehi akan dinyatakan di dalam bab ini. Analisis kajian yang digunakan ialah melalui kaedah

RUJUKAN

- Allen, T. J., (1977). *Managing the flow of technology; technology transfer and the dissemination of technological information within the Research and Development organization*. Cambridge, Massachusetts. MIT Press.
- Amaratunga, D & Baldry, D. (2000). *Assessment of Facilities Management Performance*. *Facilities*, 18 (7/8): 293-301.
- Amaratunga, D. Baldry, B. & Sarchar, M. (2001). *Process Improvement through Performance Measurement: The Balanced Scorecard Methodology*. *Facilities*, 50 (5);179-189.
- Australian Building Codes Board, ABCB. (2006). *Guideline document: Durability in buildings*. (1st ed.). Australian Government and States and Territories of Australia.
- Baharom, N. (2002). *Kamus Dewan: Edisi Ketiga*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Basil, C. (1994). *Educational Facilities: Planning, Modernization and Management*. (4thed.). Allyn & Bacon, Incorporated.
- Beale, D. and Sullivan, L. (2003). *Noise, Psychosocial Stress and Their Interaction in the Workplace*. *Journal of Environmental Psychology*. 23(2): 213-222.
- Bornehag, C. G., Blomquist, G., Gyntelberg, F., Jarvholm, B., Malmberg, P., dan Nordvall, L. (2001). *Dampness in buildings and health*. *Indoor Air*. 72–86.
- Brainard, G. C., Hanifin, J. P., Greeson, J. M., Byrne, B., Glickman, G., Gerner, E., dan Rollag, M. D. (2001). *Action spectrum for melatonin regulation in humans: Evidence for a novel circadian photoreceptor*. *Neuroscience*, 21; 6405–6412.
- Brooks, S.T. & Viccars, G. (2006). *The Development of Robust Methods of Post Occupancy Evaluation*. *Facilities*. 24(5/6): 177-196.
- Brown, S. K. (1997). *Indoor Air Quality*. Australia: Central Queensland University Publishing Unit.
- Cajochen, C., Münch, M., Kriebel, S., Krauchi, K., Steiner, R., Oelhafen, P., Wirz-Justice, A. (2005). *High sensitivity of human melatonin, alertness,*

- thermoregulation and heart rate to short wavelength light. *Clinical & Endocrinological Metabolism*, 90; 1311-1316.
- Chandler, I. (1995). The generation and use of stock surveys as part of an integrated approach to building evaluation., *Proceedings of the International symposium on Property Maintenance Management and Modernization*, CIB, W70, Holland.
- Chris, B. (2012). *Work health and safety: Safe design of structures code of practice*.
- Crisman, P. (2007). *Materials. Whole Building Design Guide*. National Institute of Building Sciences.
- De Belie, N., Lenehan, J.J., Braam, C.R., Svennerstedt, B., Richardson, M., Sonck, B. (2000). Durability of building materials and components in the agricultural environment. Part III. Concrete structures. *Agricultural Engineering Research*, 76 (1); 3-16.
- Dijk, F.J.H. Van., Souman, A.M. & De Vires, F.F. (1987). Non-auditory effects of noise in industry. VI. A final field study in industry. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 59; 133-145.
- Dodea (2012). *Education facilities specifications: 21st Century schools. Design Guidelines*. <http://www.dodea.edu/EdSpec/Home.html> Accessed on Julai 2013.
- Douglas, J. (1996). Building Performance and Its Relevance to Facilities Management. *Facilities*, 4 (3/4); 23-32.
- Evans, G.W., Bullinger, M. & Hygge, S. (1998). Chronic noise exposure and physiological response: A prospective study of children living under environmental stress. *Psychological Science*, 9(1), 75-77.
- Failey, A., Bursor, D.E., and Musemeche, R.A. (1979). The impact of color and lighting in schools. *Council of Educational Facility Planners*, 16-18 Fife, D. & Rappaport, E. (1976). Noise and hospital stay. *American Journal of Public Health*, 66(7), 680-681.
- Fornara, F., Bonaiuto, M., and Bonnes, M. (2006). Perceived Hospital Environment Quality Indicators: A Study of Orthopaedic Units. *Environmental Psychology*. 26; 321-334.
- George, V. H., dan Nouredine, B. (1999). Performance criteria used in fire safety design. *Automation in construction*. 8; 489-501.

- Greenguard Environmental Institute, GEI (2005). Product Applications or the Sum of Their Emissions. Atlanta: Greenguard Environmental Institute. <http://www.greenguard.org/DesktopDefault.aspx?> Accessed on Ogos 2013.
- Grigg, J. dan Jordan, A. (1993). Are You Managing Facilities?. London: Nicholas Brealey Publishing Limited.
- Hakim, Maizan, Buang, and Izran (2010). Developing a Contractual Framework for Outsourcing of Facilities Management. Valuation and Property Services Department, Ministry of Finance Malaysia.
- Hamidah (2013). Menangani krisis air: Penggunaan air secara berhemah dan bijaksana. <http://www.smp.townplan.gov.my/blog/?p=5608> Accessed on Julai 2013.
- Hamidon Abdullah (2010, April 30). Reka bentuk dalaman: perancangan ruang. Retrieved March 2, 2013, from <http://www.bharian.com.my>
- Haryati, S. (2012). Keselesaan terma rumah kediaman dan pengaruhnya terhadap kualiti hidup penduduk. *Society and space*, 8(4), 28-43.
- Hathaway, W.E. (1988). Educational facilities: Neutral with respect to learning and human performance. *CEFPI Journal*, 26(4), 8-12. Ilozor, B.D., Treloar, G.J., Olomolaiye, P.O. dan Okoroh, M.I. (2001). FM puzzle: Sick building and Sydney's open plan offices. *Facilities*. 19 (13); 484-493.
- Institute of Medicine, IOM. (2004). Damp Indoor Spaces and Health. Washington, DC: National Academies Press.
- Izran Sarrazin Bin Mohammad (2011). Post Occupancy Evaluation of Building Performance in Malaysia. P.h.D., Universiti Teknologi Malaysia.
- Janssens, M., dan Brett, J. (2006). Cultural intelligence in global team: A fusion model of collaboration. *Group Organization Management*, 31(1); 124-153.
- Jesse, P. (2007). Emotion and aesthetic value. Pacific APA, San Francisco. Joseph, B. (2007). Building security: basic design elements. AIA best practices.
- Kamarulzaman Mahmood, Nor Azman Mat Ali @ Salim Dan Mahadzirah Mohamad. (2015). Kualiti Perkhidmatan, Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan Pelanggan Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu : Kajian Konseptual Ke arah penggunaan berhemat (2009). Penggunaan berhemat. Pusat penyelidikan dan sumber pengguna.

- Khanna, S. (2009). *Fundamental of High Rise Building Safety*. Asia on the Mark (29). Kroemer, A., 1994. Investigating quantum physics in the high schools environments. *Physical Education*, 56: 127-139.
- Lang, T., Fouriaud, C. & Jacquinet-Salord, M-C. (1992). Length of occupational noise exposure and blood pressure. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 63; 369-372
- Lesley, W. dan Bruce, M. (2000). The management of organizational culture. *Management and organizational behavior*. 3(2); 91-99.
- Loftness, V., Hakkinen, B., Adan, O., dan Nevalainen, A. (2007). Elements that contribute to healthy building design. *Environmental Health Perspectives*, 115 (6); 965-970.
- Martin, M. D. (2007). *Jail Standards and Inspection Programs Resource and Implementation Guide*. (1st ed.). 320 First Street, NW, Washington: U.S. Department of Justice National Institute of Corrections.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological*. 50; 370-396.
- Morris, A. dan Dennison, P. (1995). Sick building syndrome: Survey finding of libraries in Great Britain. *Library Management*. 16 (3); 34-42.
- Nasar, J. L. dan Fisher, B. (1993). Hot spots of fear and crime: a multi-method investigation. *Environmental psychology*, 13; 187-206.
- National Health and Medical Research Council (1992). National indoor air quality goal for total volatile organic compounds. A discussion paper. 23.
- Nevalainen, A., Partanen, P., Jaaskelainen, E., Hyvarinen, A., Koskinen, O., dan Meklin, T. (1998). Prevalence of moisture problems in finnish houses. *Indoor air*. 45-49.
- Obiegbu, M. E. (2005). Overview of Total Performance Concept of Buildings: Focusing on Quality, Safety, and Durability. Paper presented at the 34th Annual Conference of the Nigerian Institute of Building held in Abeokuta. April 27-28. Pp 2-10.
- Okolie, K.C. (2013). *Analysis of Building Performance Evaluation and Value Management as Tools in Building Facilities Management*. *Civil and Environmental Research*. 3 (1), The International Institute for Science, Technology and Education (IISTE).
- Olaf Clemens Gerardus Adan (1994). *On the fungal defacement of interior finishes*. P.h.D., Eindhoven University of Technology.

- Pablant, P. dan Baxter, J. (1975). Environmental correlates of school vandalism. *The American institute of planners*, 41; 270-276.
- Peat, J. K., Dickerson, J., dan Li, J. (1998). Effects of damp dan mold in the home on respiratory health: a review of the literature, *Allergy*. 120-128.
- Persinger, M.A., Tiller, S.G. & Koren, S.A. (1999). Background sound pressure fluctuations (5dB) from overhead ventilations systems increase subjective fatigue on university students during three-hour lectures. *Perceptual and Motor Skills*, 88, 541-456.
- Peters, T. & Waterman, R. 1982, *In Search of Excellence*, Harper & Row, Sydney.
- Po et al. (2001). A Case Study on Total Building Performance Evaluation of an Intelligent Office Building in Singapore. *Dimensi Teknik Sipil*. 3(1): 10-15
- Popovic, V. (2002). Activity and Designing Pleasurable Interaction with Everyday Artifacts, *Pleasure with Products: Beyond Usability*, in Jordan and Green (Eds.). London: Taylor and Francis
- Prashant, G. and Sidhu, D. S. (2006). Steps Towards Energy Efficient Building. IEA Joint Workshop Energy Efficient in Building and Building Codes. 4th-5th Oct 2006. New Delhi.
- Preiser, W. F. (1995). Post-Occupancy Evaluation; How to Make Buildings Work Better. *Facilities*. 13 (11); 19-28.
- Purpura, P. (2006). *Security and Loss Prevention: An Introduction*. London: Butterworth-Heinemann.
- Radhakrishna, R. B. (2007). Tips for Developing and Testing Questionnaires/ Instruments. *Journal of Extension*. 45(1): 1-4
- Rooley, R. (1997). Sick building syndrome – the real facts: What is known, what can be done. *Facilities*, 15 (1); 29-33.
- Rozana, M dan Hakim, A. M. (2005). *Pengukuran Prestasi Bagi Pengurusan Fasilitas Organisasi Kerajaan*, Universiti Teknologi Malaysia.
- Sanoff, H. (2001). *School Building Assessment Method*. Washington: National Clearinghouse for Educational Facilities.
- Space management group. (2006). *Space utilization: practice, performance and guidelines*. UK higher education space management project.

- Spengler, J.D. and Samet, J.M. (1991). A perspective on indoor and outdoor air pollution. In *Indoor air pollution: A health perspective*, J.M. Samet and J.D. Spenger (Eds), Johns Hopkins University Press, Baltimore, 1–29.
- Suruhanjaya Tenaga (2012). Kecekapan tenaga. <http://www.e-tenaga.blogspot.com/p/kecekapan-tenaga.html> Accessed on Julai 2013.
- Wesolowski, J. (1987). An overview of the indoor air quality problem: The California approach. *Clean Air* 21, 134–142.
- Whole Building Design Guide (2009). Plan for Fire Protection. National Institute of Building Sciences. http://www.wbdg.org/design/secure_safe.php. Accessed on Julai 2013.
- Wordsworth, P (2001). *Lee's Building Maintenance Management*. (4th ed.). Liverpool John Moores University: Wiley & Sons, Incorporated, John.
- Zakaria, H., Arifin, K., Ahmad, S., Aiyub, K., dan Fisal, Z. (2011). *Pengurusan Fasiliti Dalam Penyelenggaraan Bangunan: Amalan Kualiti, Keselamatan dan Kesihatan*. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Zimring, C. (2001). Post-Occupancy Evaluation and Organizational Learning. In: Council, F.F. (Ed). *Learning from Our Buildings: A State-of-the-Practice Summary of Post Occupancy Evaluation*. Washington: National Academy Press.