





# UPNM

National Defence University of Malaysia



Kewajipan • Maruah • Integriti

## PROSEDUR PERKHIDMATAN PEMINJAMAN DAN PEMULANGAN BAHAN DI RAK TERBUKA

### PK(O). UPNM. PERP. 02

	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN		
NAMA	ENCIK MOHAMMED DZULKARNAIN BIN ABDUL KARIM	LT JEN DATUK MARDZUKI BIN MUHAMMAD
JAWATAN	KETUA PUSTAKAWAN	NAIB CANSELOR
TARIKH	27 SEPTEMBER 2023	27 SEPTEMBER 2023








## SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL


No. Salinan Kawalan	Penerima	Tarikh Edaran Diterima	Tandatangan	Tarikh Edaran Dipinda	Catatan
01	NAIB CANSOLOR	27 / 09 / 2023			<i>Hard Copy</i>
02	PENGURUS KUALITI	27 / 09 / 2023			<i>Hard Copy</i>

DOKUMEN TERKAWAL

## REKOD PINDAAN

Adalah menjadi tanggungjawab Pemegang Dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemas kini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.

Tarikh Pindaan	No. Keluaran	No. Pindaan	Rujukan / Pindaan Mukasurat Terlibat	Butir-butir Pindaan	Diluluskan Oleh
15 / 05 / 2018	01	01	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	
12 / 04 / 2019	02	01	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan Pengurus Kualiti baru	
03 / 11 / 2020	02	02	Semua Muka Surat yang Terlibat	Pertukaran logo UPNM yang baharu di setiap muka surat dan kemaskini isi kandungan	
10 / 03 / 2021	02	03	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	
22 / 03 / 2022	02	03	Muka Depan & Senarai Edaran	Pengemaskinian Nama NC	
30 / 09 / 2022	02	04	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan Pengurus Kualiti Baru	
27 / 09 / 2023	02	04	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	

 <p><b>UPNM</b> National Defence University of Malaysia Kemuncung • Kuala Lumpur • Malaysia</p>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>  <b>PROSEDUR PERKHIDMATAN PEMINJAMAN DAN PEMULANGAN BAHAN DI RAK TERBUKA</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PERP. 02</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Mukasurat : 1/9</b>

## 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan memastikan pengurusan perkhidmatan peminjaman dan pemulangan bahan di Perpustakaan Jeneral Tun Ibrahim (PJTI) dilaksanakan secara sistematik dan teratur supaya mudah dikesan dan diakses.

## 2.0 SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh Pustakawan, Penolong Pustakawan, dan Pembantu Pustakawan semasa mengendalikan perkhidmatan pinjaman serta pemulangan bahan perpustakaan rak terbuka di Kaunter Sirkulasi PJTI.

## 3.0 RUJUKAN

### 3.1 MK. UPNM. 01

3.1.1 Seksyen 7.2.2 - Semakan Semula Keperluan Berkaitan Perkhidmatan

3.1.2 Seksyen 7.5.1 - Kawalan Terhadap Proses

3.1.3 Seksyen 7.5.5 - Pemuliharaan Produk

3.1.4 Seksyen 8.2.3 - Kawalan dan Pengukuran Proses

3.1.5 Seksyen 8.2.4 - Kawalan dan Pengukuran Produk


### 3.2 Manual Sistem Perpustakaan (VIRTUA)

### 3.3 Garis Panduan Pengurusan Sirkulasi Bahan

### 3.4 Arahan-arahan Kerja;

3.4.1 PK(O). UPNM. PERP. 02 - AK1

3.4.2 PK(O). UPNM. PERP. 02 - AK2

 <b>UPNM</b> <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>Kepercayaan • Ketahanan • Keunggulan</small>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PERP. 02</b>
	<b>PROSEDUR PERKHIDMATAN PEMINJAMAN DAN PEMULANGAN BAHAN DI RAK TERBUKA</b>	<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Mukasurat : 2/9</b>

#### 4.0 DEFINISI

**4.1 Bahan Perpustakaan** - Sebarang bentuk bahan bercetak dan tidak bercetak seperti buku, majalah, gambar, peta, carta, poster, filem, kaset, cakera padat, video dan lain- lain bahan yang diperoleh melalui pembelian, hadiah dan pertukaran.

**4.2 Pengguna** - Merujuk kepada pelanggan yang berdaftar dengan PJTI bagi menggunakan kemudahan perkhidmatan perpustakaan.


**4.3 Virtua** - Merujuk kepada Sistem Perpustakaan Bersepadu digunakan oleh PJTI.

#### 5.0 (A) SINGKATAN

BIL	SINGKATAN	NAMA PENUH
5.1	<b>PUST</b>	Pustakawan
5.2	<b>P PUST</b>	Penolong Pustakawan
5.3	<b>PB P</b>	Pembantu Pustakawan
5.4	<b>PAP</b>	Pinjaman Antara Perpustakaan
5.5	<b>PGRS K</b>	Pengurus Kualiti


#### 5.0 (B) ISU-ISU RISIKO

- a) Peminjaman bahan semasa *sistem down*
- b) Kelewatan dalam pemulangan bahan
- c) Bahan yang bermasalah (status bahan yang berbeza selain daripada koleksi terbuka )
- d) Pemulangan bahan rosak

 <b>UPNM</b> <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>Kejuruteraan • Pertahanan • Antarabangsa</small>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PERP. 02</b>
	<b>PROSEDUR PERKHIDMATAN PEMINJAMAN DAN PEMULANGAN BAHAN DI RAK TERBUKA</b>	<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Mukasurat : 3/9</b>

## 6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Tanggungjawab	Tindakan
	<b>A. PEMINJAMAN BAHAN</b>
<b>P PUST / PB P</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terima bahan dan kad pelajar/staf daripada pengguna.</li> <li>2. Semak kesahihan kad pelajar/staf untuk memastikan pengguna tidak menggunakan kad pengguna lain untuk meminjam bahan Perpustakaan. <ol style="list-style-type: none"> <li>(a) Jika <b>TIDAK SAH</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumkan kepada pengguna, pinjaman tidak dibenarkan.</li> </ul> </li> <li>(b) Jika <b>SAH</b>- Buat proses seterusnya.</li> </ol> <p>Tekan butang <i>check out</i> dari menu <i>Circulation-Circ Desk</i> dan imbas kad pelajar/ staf.</p> </li> <li>3. Semak rekod pengguna. <ol style="list-style-type: none"> <li>(a) (i) Jika <b>TIADA</b>, <ul style="list-style-type: none"> <li>- Borang Pendaftaran Ahli perlu (UPNM.BP/PERP/01) diisi dengan lengkap oleh pengguna. Rujuk Lampiran.</li> <li>- Rujuk Garis Panduan Pengurusan Sirkulasi Bahan untuk kategori pengguna.</li> <li>- Masukkan data pengguna daripada Borang Pendaftaran Ahli (UPNM.BP/PERP/01) ke dalam sistem <i>Virtua</i>. Rujuk Arahan Kerja <b>PK(O). UPNM. PERP. 02 - AK1</b></li> <li>- Pendaftaran selesai.</li> </ul> </li> <li>(ii) Jika <b>ADA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imbas nombor <i>barcode</i> bahan dan klik pada butang <i>check out</i>.</li> </ul> </li> <li>(b) (i) Jika <b>ADA HALANGAN (Blocks)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Semak maklumat pengguna dalam <i>patron information</i> dan beritahu pengguna peminjaman tidak boleh dibuat jika : <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Mempunyai buku yang telah tamat</li> </ol> </li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

 <b>UPNM</b> <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>Kepercayaan • Ketahanan • Keunggulan</small>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PERP. 02</b>
	<b>PROSEDUR PERKHIDMATAN PEMINJAMAN DAN PEMULANGAN BAHAN DI RAK TERBUKA</b>	<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Mukasurat : 4/9</b>

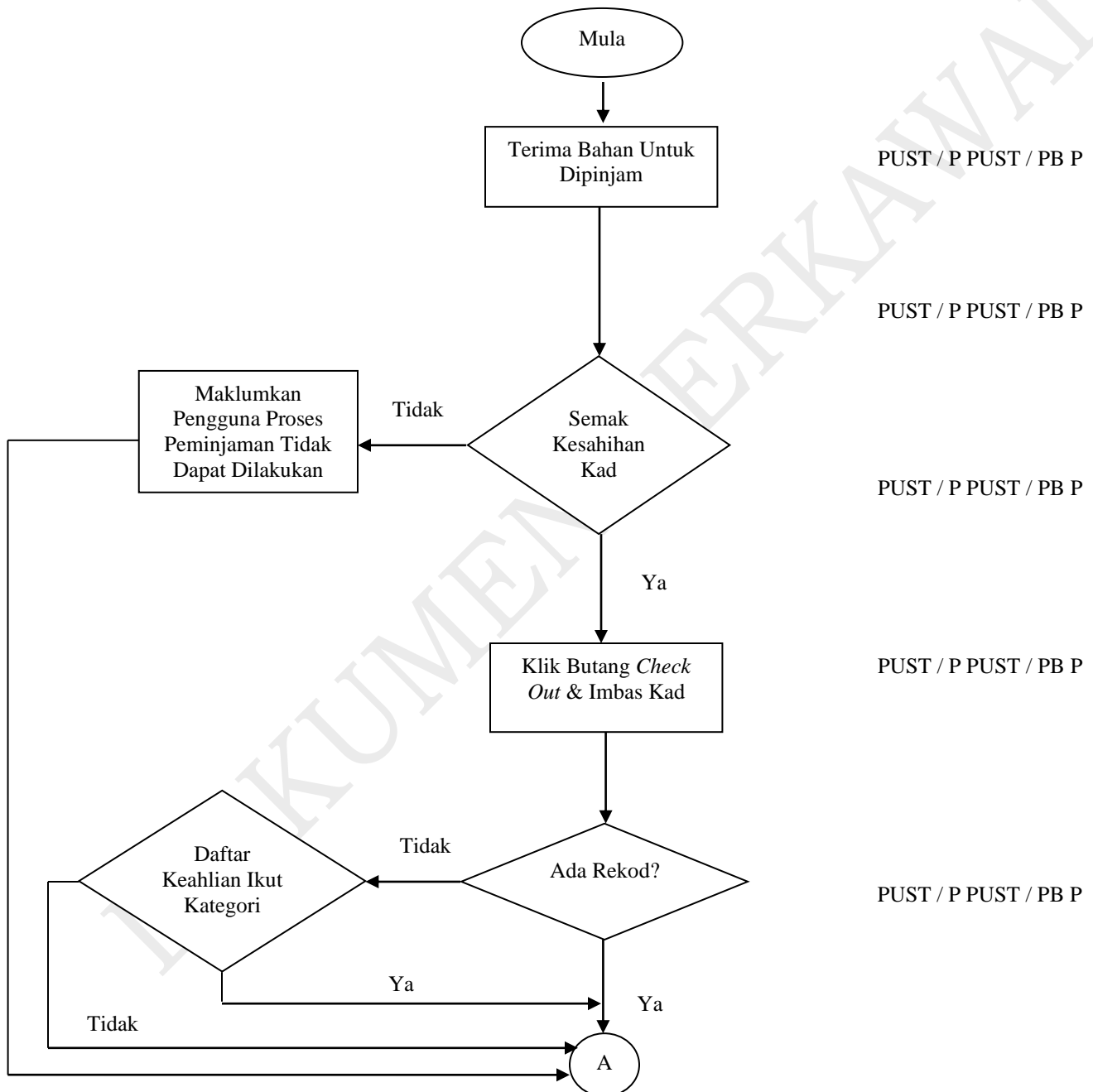
		<p>tempoh peminjaman.</p> <p>ii. Pinjaman melebihi had yang telah ditetapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumkan kepada pengguna pinjaman tidak dibenarkan.</li> <li>- Pulangkan bahan serta kad pelajar/ kakitangan atau kad keahlian Perpustakaan pengguna terbabit.</li> </ul> <p>(b) (ii) Jika <b>TIADA HALANGAN</b> (<i>Blocks</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cop tarikh pemulangan pada bahan berdasarkan kategori pengguna dan tarikh seperti yang tertera dalam sistem <i>Virtua</i>.</li> </ul> <p>'Off' security bit' bahan yang telah dipinjam.</p>
	4.	
	<b>B. PEMULANGAN BAHAN</b>	
<b>P PUST / PB P</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terima bahan yang dipulangkan oleh pengguna.</li> <li>2. Tekan butang '<i>check in</i>' dari menu '<i>Circulation-Circ Desk</i>' dan imbas nombor '<i>barcode</i>' bahan.</li> <li>3. Klik butang '<i>check in</i>'.</li> <li>4. Maklumkan jumlah denda yang perlu dibayar oleh pengguna, jika bahan yang dipulangkan lewat atau rosak.</li> <li>5. Jika pengguna ingin membayar denda, rujuk Arahan Kerja <b>PK(O). UPNM. PERP. 02 – AK2</b>.</li> <li>6. Cop tarikh penerimaan bahan yang telah dipulangkan.</li> <li>7. '<i>On security bit</i>' bahan yang telah dipulangkan.</li> <li>8. Susun bahan di troli sebelum susun di atas rak.</li> </ol>	

	<b>PROSEDUR OPERASI</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PERP. 02</b>
	<b>PROSEDUR PERKHIDMATAN PEMINJAMAN DAN PEMULANGAN BAHAN DI RAK TERBUKA</b>	<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Mukasurat : 5/9</b>

## 7.0 CARTA ALIR

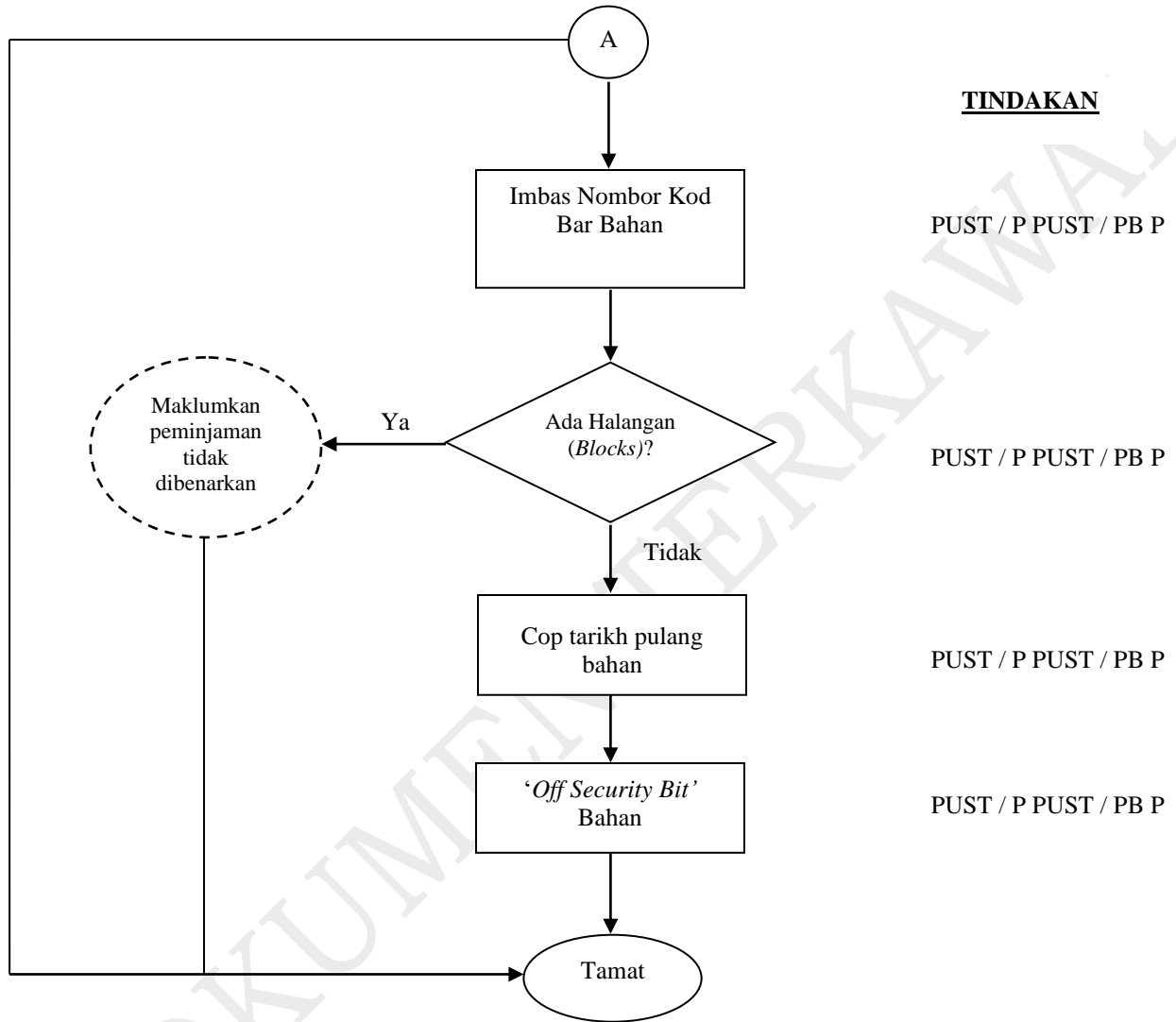
### 7.1. Peminjaman Bahan

#### TINDAKAN





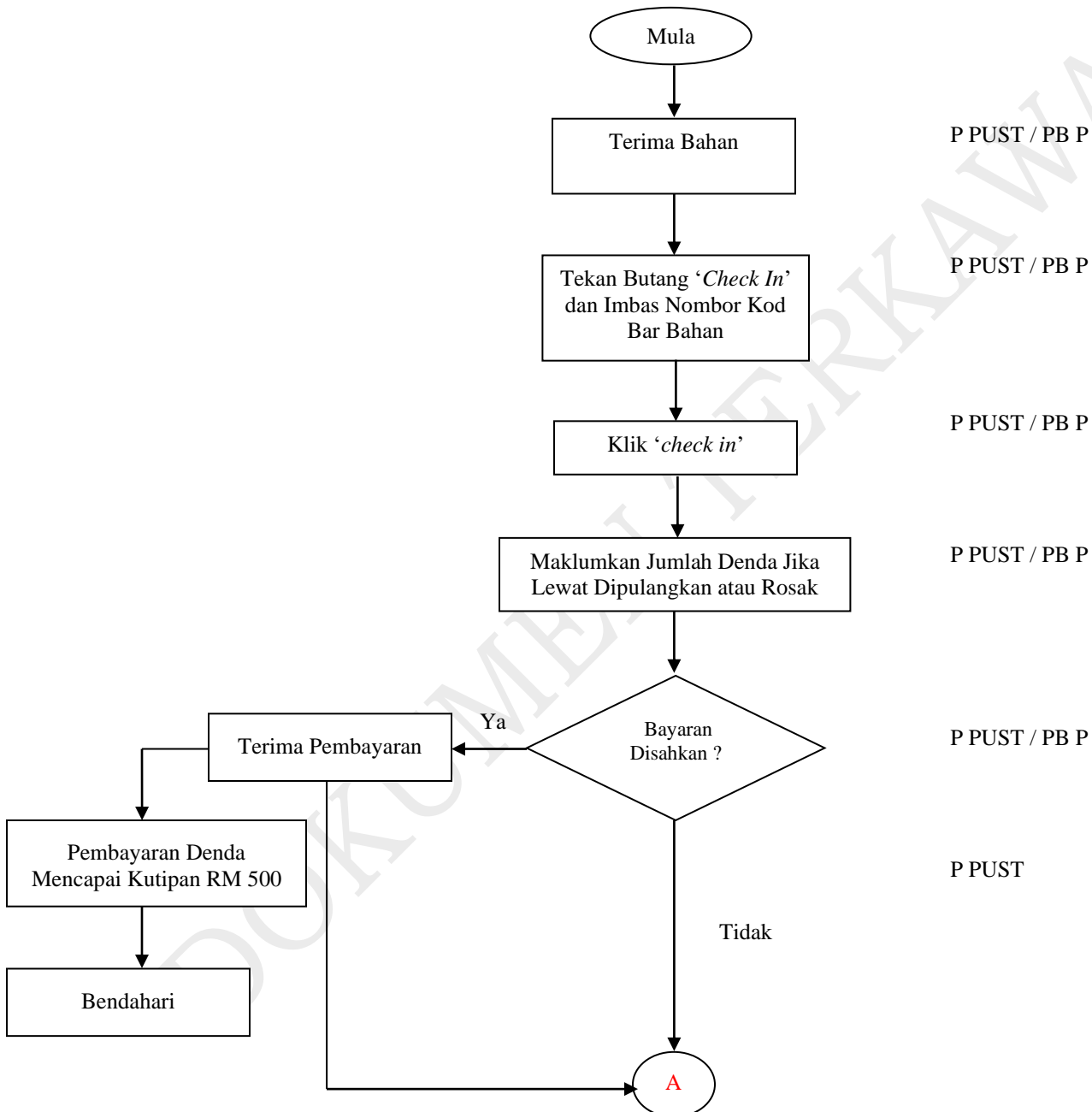
 <b>UPNM</b> <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>Kejuruteraan • Pertahanan • Malaysia</small>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PERP. 02</b>
	<b>PROSEDUR PERKHIDMATAN PEMINJAMAN DAN PEMULANGAN BAHAN DI RAK TERBUKA</b>	<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Mukasurat : 6/9</b>



	<b>PROSEDUR OPERASI</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PERP. 02</b>
	<b>PROSEDUR PERKHIDMATAN PEMINJAMAN DAN PEMULANGAN BAHAN DI RAK TERBUKA</b>	<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Mukasurat : 7/9</b>

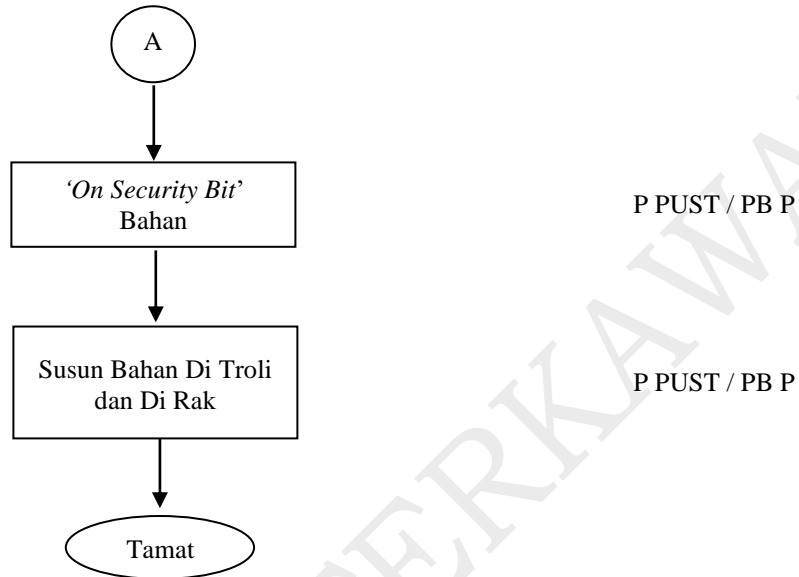
## 7.2 Pemulangan Bahan

### TINDAKAN




 <p><b>UPNM</b> National Defence University of Malaysia Kemuncung • Kuala Lumpur • Malaysia</p>	<p><b>PROSEDUR OPERASI</b></p> <p><b>PROSEDUR PERKHIDMATAN PEMINJAMAN DAN PEMULANGAN BAHAN DI RAK TERBUKA</b></p>	<p><b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PERP. 02</b></p>
		<p><b>No. Keluaran : 02</b></p>
		<p><b>No. Pindaan : 04</b></p>
		<p><b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b></p>
		<p><b>Mukasurat : 8/9</b></p>

**TINDAKAN**



DOKUMEN TERKAWAL

 <b>UPNM</b> <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>Kejuruteraan • Pertahanan • Pendidikan</small>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>  <b>PROSEDUR PERKHIDMATAN PEMINJAMAN DAN PEMULANGAN BAHAN DI RAK TERBUKA</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PERP. 02</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Mukasurat : 9/9</b>

## 8.0 REKOD KUALITI

BIL	NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
8.1	Rekod Kutipan Denda	Perpustakaan Jeneral Tun Ibrahim	5 Tahun
8.2	Fail Pengurusan Risiko	Perpustakaan Jeneral Tun Ibrahim	5 Tahun

## 9.0 LAMPIRAN

- 9.1 **LAMPIRAN 1** - Contoh Resit Pembayaran Denda [Kew.38-Pin.2/86]
- 9.2 **LAMPIRAN 2** - Borang Pendaftaran Ahli [UPNM.BP/PERP/01]

Salinan Pengguna

(Kew. 38—Pin. 2/86) **FH N<sup>o</sup> 256901**

**RESIT**

**MALAYSIA**

NEGERI \_\_\_\_\_

Tempat UPNM Jabatan PJTI

Diterima daripada Abu Bin Bakar (1234-04)

Ringgit Satu

dan sen Sepuluh

kerana

**Denda Lewat**

RM	sen
1	10
1	10

Jumlah ...

Tandatangan Rahman Tarikh 19/03/2012

**Rahman Shariff**

JD106792—PNMB., K.L.

1. Isikan nama Tempat

2. Isikan nama Jabatan

3. Isikan nama Pengguna beserta No ID/No. Staff

4. Isikan jumlah denda dalam perkataan

5. Isikan perkara cth: Denda Lewat/Denda Buku Hilang etc.

6. Isikan Jumlah Denda

7. Tandatangan seperti dalam surat Kuasa Menerima/Memungut Wang Awam (Ruj: UPNM(PB)09.04/01(06) 14 Feb 2012)

8. Isikan tarikh resit dikeluarkan

(Kew. 38—Pin. 2/86) **FH N<sup>o</sup> 256901**

**SALINAN PEJABAT**

**MALAYSIA**

NEGERI \_\_\_\_\_

Tempat \_\_\_\_\_ Jabatan \_\_\_\_\_

Diterima daripada \_\_\_\_\_

Ringgit \_\_\_\_\_

dan sen \_\_\_\_\_

kerana

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Jumlah ...

Tandatangan \_\_\_\_\_ Tarikh \_\_\_\_\_

JD106792—PNMB., K.L.

(Kew. 38—Pin. 2/86) **FH N<sup>o</sup> 256901**

**SALINAN AUDIT**

**MALAYSIA**

NEGERI \_\_\_\_\_

Tempat \_\_\_\_\_ Jabatan \_\_\_\_\_

Diterima daripada \_\_\_\_\_

Ringgit \_\_\_\_\_

dan sen \_\_\_\_\_

kerana

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Jumlah ...

Tandatangan \_\_\_\_\_ Tarikh \_\_\_\_\_

JD106792—PNMB., K.L.

9. Pastikan Salinan Pejabat dan Salinan Audit diisi dengan jelas menggunakan kertas karbon

10. Kepilkan resit yang dicetak dari sistem VIRTUA.

Salinan Pejabat

Salinan Audit

 <b>UPNM</b> <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>Kewajipan • Maruah • Integriti</small>	<b>ARAHAN KERJA</b>  <b>PENDAFTARAN KEAHLIAN</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PERP. 02 – AK1</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Mukasurat : 1/2</b>

1. Terima borang pendaftaran ahli (UPNM.BP/PERP/01) dan pastikan butiran lengkap. Borang tidak lengkap akan dikembalikan dan permohonan tidak akan diproses.
2. Klik pada *new* dari menu *Circulation-Patron*
3. Masukkan maklumat pada *name. address, city dan state.*
4. Masukkan *Patron Type Code* mengikut kategori keahlian.
5. Masukkan ID pengguna berdasarkan no. pekerja/ matrik pelajar pada menu *Card Number/ Pin/ Block. Tick* pada ruangan *verified ID.*
6. Masukkan no. pekerja/ matrik pelajar pada ruangan *enter new barcode* dan ulangi langkah yang sama pada ruangan *enter new PIN.*
7. Masukan maklumat berkaitan sekiranya perlu seperti *e-mail/ phone* dan *Birth Date*
8. Simpan data dalam *Sistem Virtua* dengan menekan kekunci F11 atau klik butang *submit*



 <b>UPNM</b> <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>Kewajipan • Maruah • Integriti</small>	<b>ARAHAN KERJA</b>  <b>PEMBAYARAN DENDA</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PERP.02 - AK2</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Mukasurat : 1/3</b>

1. Terima kad pelajar/ kakitangan atau kad keahlian Perpustakaan.
2. Klik *Account* pada menu *Circulation-Patron*.
3. Imbas kad pengguna dalam *Patron Access*.
4. Semak *Account* pengguna dan beritahu jumlah denda yang dikenakan.
  - 4.1. Denda mengikut kadar yang ditetapkan seperti di dalam Garis Panduan Pengurusan Sirkulasi Bahan
    - i. RM0.50 sehari bagi semua bahan koleksi pinjaman yang lewat.
    - ii. RM0.50 setiap jam bagi koleksi tanda merah (*red spot*).
  - 4.2. Pembayaran denda perlu dilakukan, sekiranya gagal pengguna tidak dibenarkan meminjam sehingga denda dijelaskan.
5. Terima wang secukupnya dari pengguna.
6. Resit dikeluarkan (Kew.38 – Pin.2/86) dan serahkan kepada pengguna sebagai bukti pembayaran.
7. Hasil kutipan denda akan direkod dan dihantar ke Bahagian Terimaan dan Akaun Pelajar, Jabatan Bendahari secara mingguan atau jumlah kutipan mencecah RM 500.00 (pungutan wang kertas dan syiling)



 <b>UPNM</b> <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>Kewajipan • Maruah • Integriti</small>	<b>ARAHAN KERJA</b>  <b>PEMBAYARAN DENDA</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PERP.02 - AK2</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Mukasurat : 2/3</b>

## TATACARA PENGURUSAN TERIMAAN

### 1. PENERIMAAN HASIL

#### 1.1 Penerimaan Hasil Di Kaunter

- i. Terima wang tunai /cek / bank deraf / wang pos/ kiriman wang daripada pelanggan
- ii. Pastikan amaun diterima bersamaan dengan bil / senarai kadar hasil
- iii. Sila pastikan resit Kew.38 menggunakan kertas karbon dua muka bagi set yang digunakan.
- iv. Isi maklumat pada resit Kew.38 (nama / tarikh / kod pengelasan hasil / amaun/ perihal / cara bayaran).
- v. Semak setiap catatan maklumat di resit Kew.38.
- vi. Dapatkan tandatangan resit oleh pegawai yang diberi kuasa ( selain yang menulis resit).
- vii. Cop nama / jawatan / jabatan pegawai yang menandatangani resit Kew.38c di setiap helaian resit tersebut.
- viii. Serahkan salinan asal resit Kew.38 kepada pelanggan.
- ix. Dapatkan tandatangan pegawai yang diberi kuasa untuk membatalkan resit di resit asal, Salinan audit dan salinan pejabat (jika ada).

