

	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN KEAHLIAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 1/25

**PROSEDUR
PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN
DAN KEAHLIAN PERKHIDMATAN BPD
PK.PPAS(O)06**

	NAMA	T/TANGAN	TARIKH
DISEDIAKAN OLEH	NIHAYAH EBNI HAJAR <i>Pustakawan</i>		13/08/2014
DISEMAK OLEH	SUZLIANA ABD HAMID <i>Wakil Pengurusan</i>		13/08/2014
DILULUSKAN OLEH	MASTURA HJ MUHAMAD <i>Pengarah PPAS</i>		13/08/2014

	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 3/25

KANDUNGAN	MUKASURAT
1. Objektif	4
2. Skop	4
3. Rujukan	4
4. Definisi	5 - 6
5. Singkatan	6
6. Tindakan dan Tanggungjawab	7 - 13
7. Carta Aliran Kerja	14 - 23
8. Rekod Kualiti	24
9. Lampiran	25

	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 4/25

1. OBJEKTIF


Prosedur ini menyediakan garis panduan bagi memastikan proses pendaftaran keahlian berkomputer dan manual dilaksanakan dengan lebih lancar dan sistematik mengikut Peraturan PPAS.

2. SKOP

Prosedur ini diguna pakai semasa borang permohonan keahlian diterima, didaftar sehingga penyerahan kad keahlian PPAS.

3. RUJUKAN

- 3.1 MK.PPAS.05 - Manual Kualiti MS ISO 9001:2008
- Seksyen 5.2 - Keutamaan Pelanggan
- Seksyen 7.2 - Proses Berkaitan Pelanggan
- Seksyen 7.2.3 - Komunikasi Dengan Pelanggan
- Seksyen 7.5 - Penyediaan Produk Dan Perkhidmatan
- Seksyen 7.5.1 - Kawalan Ke Atas Proses Penyediaan Pemberian Perkhidmatan
- Seksyen 7.5.2 - Vadilasi Proses Penyampaian Perkhidmatan
- Seksyen 7.5.3 - Identifikasi dan Pengesanan
- Seksyen 7.5.4 - Harta Pelanggan
- Seksyen 7.5.5 - Pemuliharaan Produk
- Seksyen 8.2 - Pemantauan dan Pengukuran
- Seksyen 8.2.1 - Kepuasan Pelanggan
- Seksyen 8.2.3 - Pemantauan dan Pengukuran Proses
- 3.2 Peraturan-Peraturan PPAS

	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 5/25

4. DEFINISI

4.1 Borang

Merupakan dokumen yang mengandungi maklumat pelanggan yang terdiri daripada lima (5) kategori keahlian iaitu:

Bil.	Kategori	Umur
1.	Dewasa	20 tahun ke atas
2.	Remaja	13 – 19 tahun
3.	Kanak-kanak	0 – 12 tahun
4.	BPD	16 tahun ke atas
5.	U-Pustaka	Tiada had umur


4.2 Kad Keahlian PPAS

Merupakan sekeping kad pengesahan keahlian perpustakaan yang digunakan sebagai ID di PPAS.

- Dewasa/ Remaja/ BPD/ Kakitangan PPAS – MyKad
- Tentera/ Polis – Kad Pengenalan Tentera/ Polis
- Kanak-kanak – MyKid/ Kad Keahlian yang dikeluarkan oleh PPAS
- Warga Asing – Kad Keahlian yang dikeluarkan oleh PPAS

4.3 Tempoh Keahlian

- Dewasa/ Remaja/ Kanak-kanak - Tempoh sah keahlian bagi semua kategori adalah dua tahun.
- Kakitangan PPAS - Tempoh sah keahlian adalah sepanjang tempoh perkhidmatan.
- BPD - Tempoh sah keahlian adalah setahun.


	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 6/25

4.4 Yuran Keahlian BPD


Bayaran bagi mendaftar untuk menjadi ahli BPD sebanyak RM 25.00 setahun.

5. SINGKATAN


PPAS	-	Perbadanan Perpustakaan Awam Selangor
Perp. Caw.	-	Perpustakaan Cawangan
KEW/ P	-	Bahagian Kewangan dan Penyelenggaraan
KB	-	Ketua Bahagian
PPP	-	Penolong Pegawai Perpustakaan
PP	-	Pembantu Perpustakaan
PT	-	Pembantu Tadbir
PAP	-	Pembantu Am Pejabat
BPD	-	Bahan Pandang Dengar

	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 7/25


6. TINDAKAN DAN TANGGUNGJAWAB	
TINDAKAN	T/JAWAB
A. Pendaftaran Keahlian Baru (Buku)	
1. Rancang dan selia proses perkhidmatan pendaftaran keahlian agar dapat dilaksanakan dengan cekap dan berkesan.	KB
2. Sediakan jadual kakitangan yang bertugas di kaunter.	PPP
3. Pastikan segala peralatan dalam keadaan baik dan sempurna	PP/PT/PAP
Pendaftaran Keahlian Secara Manual	
4. Terima MyKad/ MyKid/ Kad Pengenalan Tentera/ Polis/ Pasport.	PPP/PP/PT/PAP
5. Semak sama ada pelanggan pernah menjadi ahli atau tidak melalui pangkalan data sistem perpustakaan.	
6. Sekiranya belum menjadi ahli, edarkan Borang Pendaftaran Keahlian untuk dilengkapkan oleh pelanggan baru. (Rujuk Lampiran 1).	
7. Terima dan semak borang yang telah dilengkapkan.	

	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 8/25


TINDAKAN	T/JAWAB
<p>8. Kembalikan borang kepada pelanggan jika tidak lengkap.</p> <p>9. Uruskan proses pendaftaran keahlian seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Masuk dan kemaskini maklumat pelanggan ke dalam pangkalan data. ii. Cetak Kad Keahlian PPAS bagi kanak-kanak/ warga asing pada hari kutipan kad. iii. Laminasi kad yang telah dicetak. iv. Serahkan Kad Keahlian PPAS (Rujuk Lampiran 2) kepada pelanggan. 	PPP/PP/PT/PAP
10. Sahkan permohonan.	KB/ PPP
<p>Pengaktifan Pendaftaran Keahlian Atas Talian</p> <p>11. Terima MyKad/ MyKid/ Kad Pengenalan Tentera/ Polis.</p> <p>12. Rekodkan maklumat pendaftaran keahlian atas talian dalam Borang Pengaktifan Pendaftaran Atas Talian (Lampiran 7).</p> <p>13. Lakukan tindakan 9 (i-iv).</p>	PPP/PP/PT/PAP

	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 9/25


TINDAKAN	T/JAWAB
14. Maklum kepada pelanggan berkaitan: <ul style="list-style-type: none"> i. Keahlian, Pinjaman dan Pembaharuan ii. Peraturan Perpustakaan dan Denda iii. Katalaluan 	PPP/PP/PT/PAP
15. Failkan Borang Pendaftaran Keahlian. 16. Sediakan statistik keahlian.	PP/PT
B. Pembaharuan Keahlian Perpustakaan Yang Tamat Tempoh 17. Terima borang (Rujuk Lampiran 3) dan kad keahlian daripada pelanggan. 18. Semak borang dan pastikan ia lengkap. 19. Proses permohonan bagi pembaharuan jika maklumat pemohon lengkap. Jika tidak lengkap, rujuk dan minta pelanggan melengkapkan borang.	PP/PT/PAP

	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 10/25


TINDAKAN	T/JAWAB
20. Proses pembaharuan keahlian: <ul style="list-style-type: none"> i. Kemaskini maklumat pelanggan dalam pangkalan data. ii. Aktifkan semula status/ tempoh keahlian dalam pangkalan data. iii. Lupuskan Kad Keahlian yang lama (Kanak-Kanak/ warga asing) iv. Ulang tindakan 9 (ii – iv). 	PP/PT/PAP
21. Failkan borang. 22. Kemaskini statistik Pembaharuan Keahlian.	PP/PT
C. Pendaftaran Keahlian BPD Di Perpustakaan Raja Tun Uda 23. Pastikan pelanggan telah berdaftar sebagai ahli biasa PPAS. 24. Terima Borang Pendaftaran Keahlian untuk BPD yang telah dilengkapkan. (Rujuk Lampiran 4). 25. Terima bayaran yuran keahlian. 26. Keluarkan resit bayaran. 27. Rekodkan bayaran yuran keahlian.	PP/PT/PAP

	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 11/25


TINDAKAN	T/JAWAB
28. Sahkan permohonan.	KB/PPP
29. Failkan borang ke dalam Fail Pendaftaran Keahlian BPD.	PP/PT
30. Kemaskini statistik keahlian BPD.	
31. Serahkan wang kutipan yuran pendaftaran perkhidmatan BPD kepada KEW/P.	PPP/PP/PT
D. Pembaharuan Keahlian Perkhidmatan BPD 32. Terima borang untuk pembaharuan keahlian BPD (Rujuk Lampiran 5). 33. Semak borang dan pastikan maklumat lengkap. 34. Ulang tindakan 25 - 27. 35. Aktifkan semula status/ tempoh keahlian dalam pangkalan data.	PP/PT/PAP
36. Sahkan permohonan.	KB/PPP

	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 12/25

TINDAKAN	T/JAWAB
<p>37. Failkan borang dan kemaskini statistik keahlian BPD.</p> <p>38. Serahkan wang kutipan bayaran Pembaharuan Keahlian BPD kepada KEW/P.</p>	PP/PT
<p>E. Kehilangan Dan Kerosakan Kad Keahlian PPAS</p> <p>39. Terima aduan kehilangan/ kerosakan kad keahlian.</p> <p>40. Minta pelanggan untuk mengisi borang (Rujuk lampiran 6).</p> <p>41. Semak dan pastikan maklumat lengkap.</p> <p>42. Kembalikan borang untuk dibetulkan sekiranya tidak lengkap.</p> <p>43. Semak data pelanggan di dalam pangkalan data.</p> <p>44. Kutip bayaran denda sebanyak RM 3.00 bagi proses Kad Keahlian PPAS.</p> <p>45. Keluarkan resit bayaran.</p> <p>46. Rekodkan bayaran denda.</p> <p>47. Ulang tindakan 9 (i-iv).</p>	PP/PT/PAP

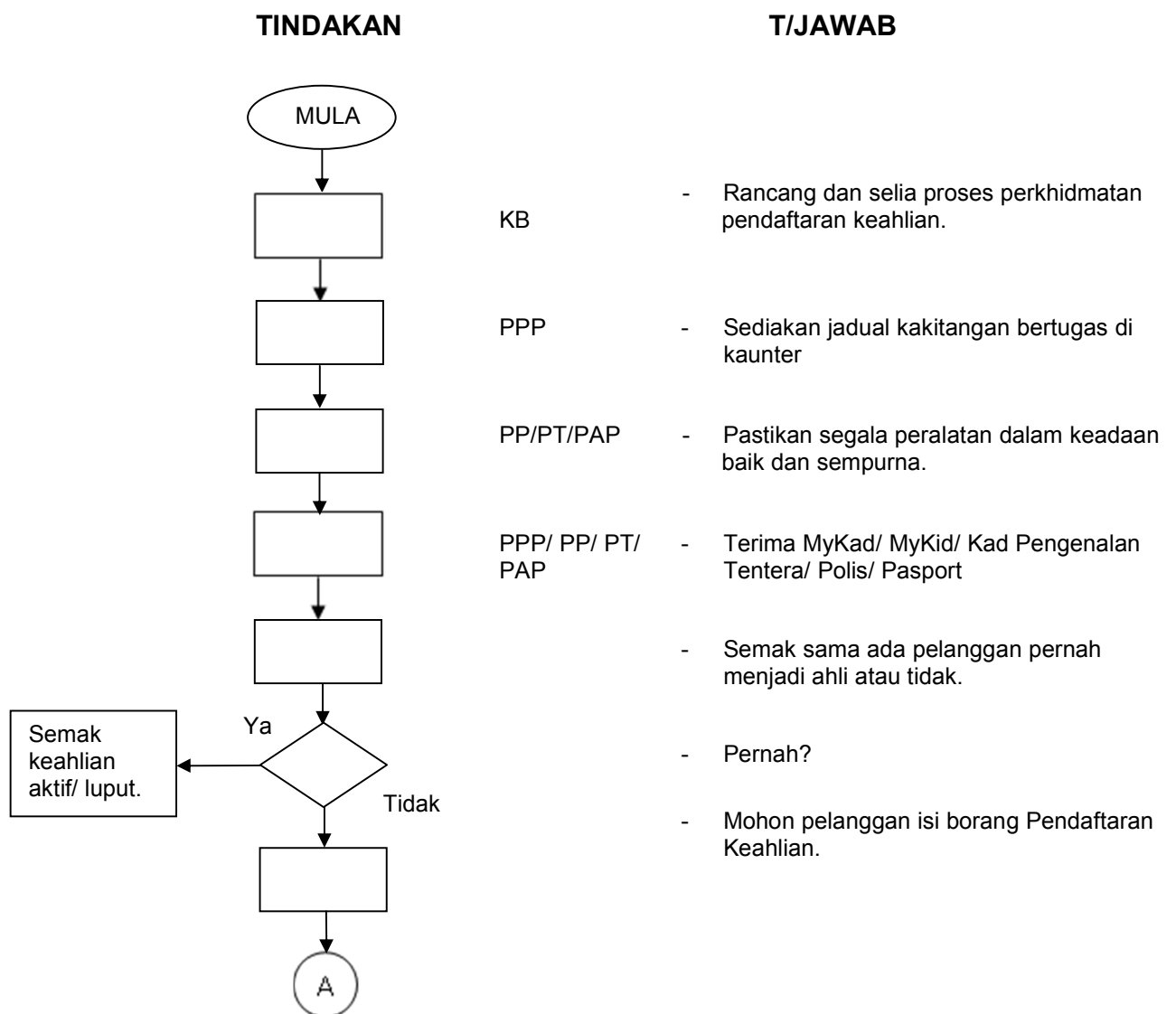
	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 13/25


TINDAKAN	T/JAWAB
48. Lupus kad yang telah rosak.	PP/ PT/ PAP
49. Sahkan permohonan.	KB/ PPP
50. Failkan borang.	PP/ PT
51. Serahkan wang kutipan denda kehilangan/ kerosakan kad ke KEW/P.	

	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 14/25

7. CARTA ALIRAN KERJA

A. Pendaftaran Keahlian Baru (Buku)

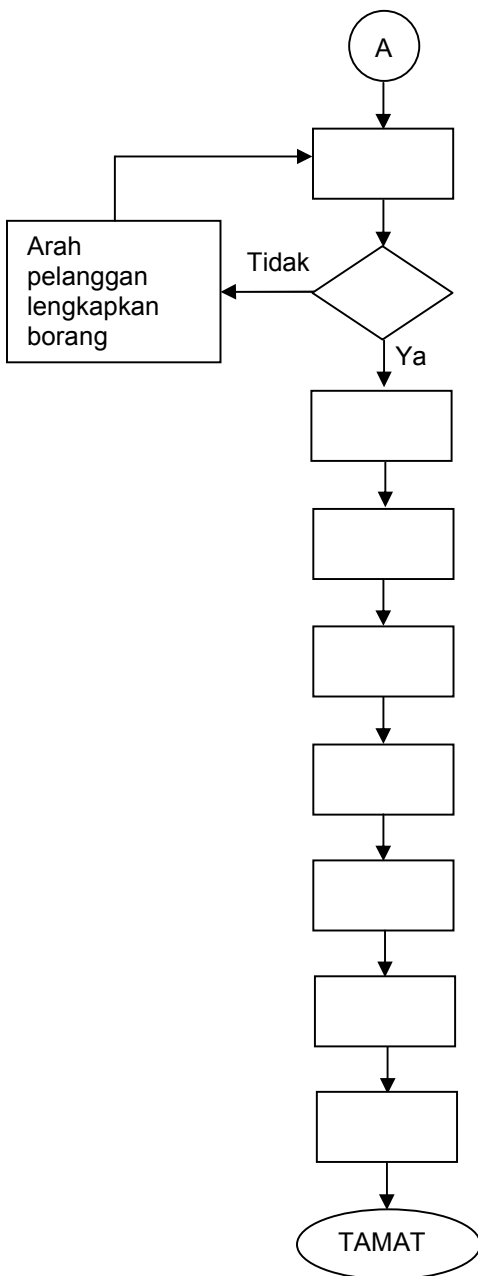


	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 15/25

A. Pendaftaran Keahlian Baru (Sambungan)

TINDAKAN

T/JAWAB



PPP/ PP/
PT/ PAP

- Semak dan pastikan borang telah
dilengkapkan dengan betul.

- Lengkap?

- Masukkan dan kemaskini maklumat
pelanggan ke dalam pangkalan data

- Cetak Kad Keahlian PPAS bagi keahlian
kanak-kanak/ warga asing sahaja.

- Laminasi kad keahlian.

- Serahkan Kad Keahlian PPAS kepada
pelanggan.

KB/PPP

- Sahkan permohonan

PP/ PT

- Failkan borang.

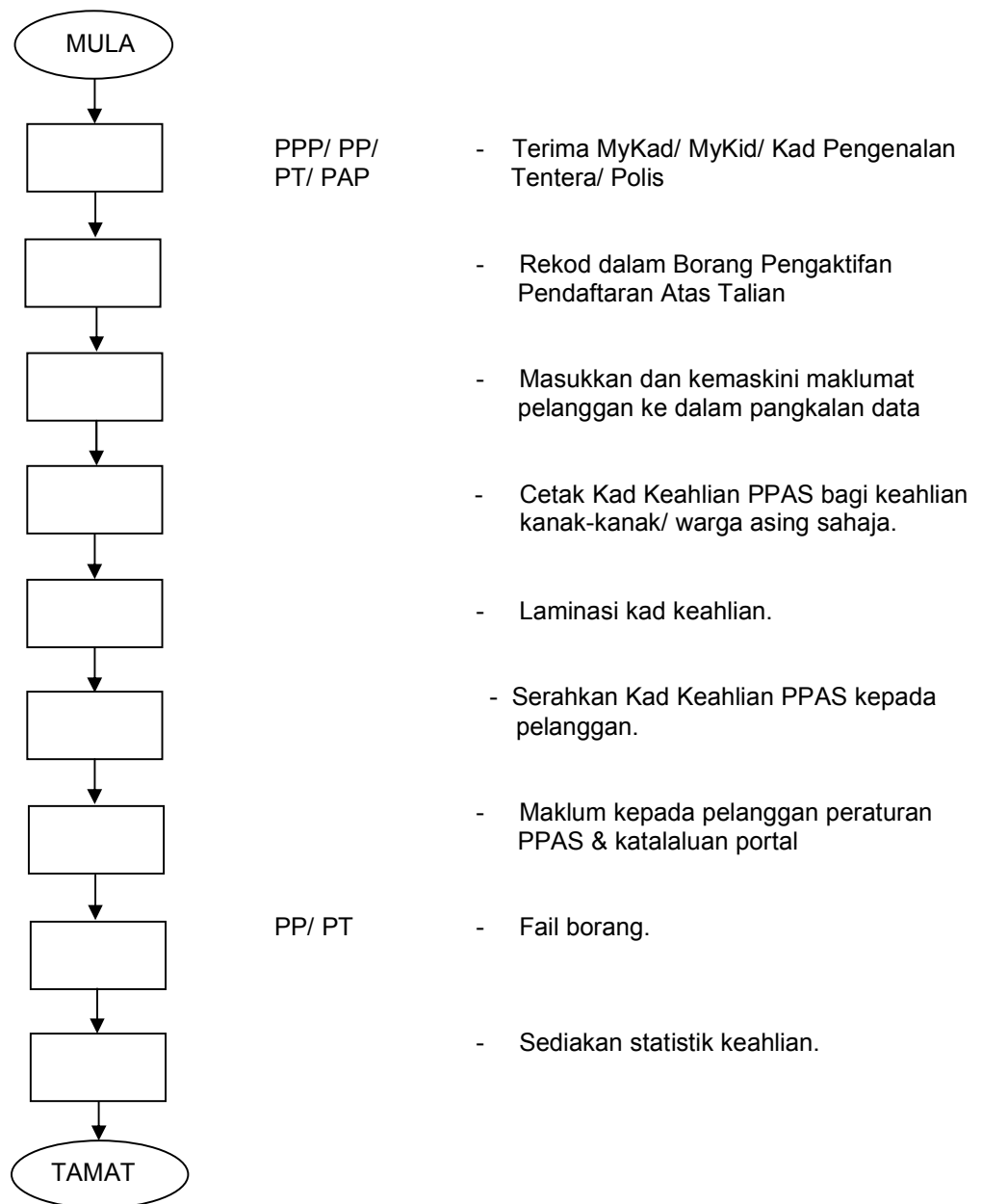
- Sediakan statistik keahlian.


	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 16/25

A. Pengaktifan Pendaftaran Keahlian Atas Talian

TINDAKAN

T/JAWAB

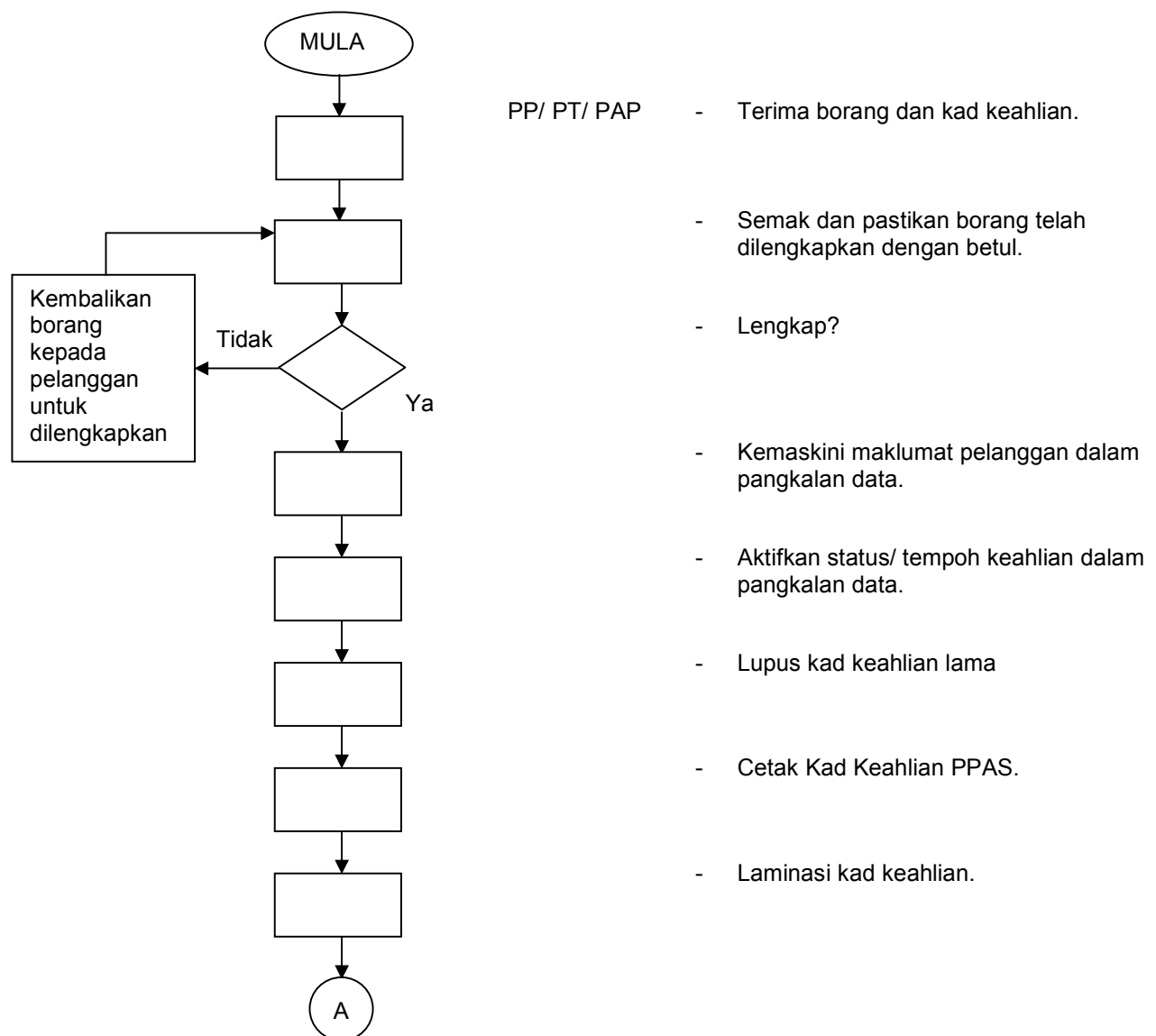



	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 17/25

B. Pembaharuan Keahlian Perpustakaan

TINDAKAN

T/JAWAB

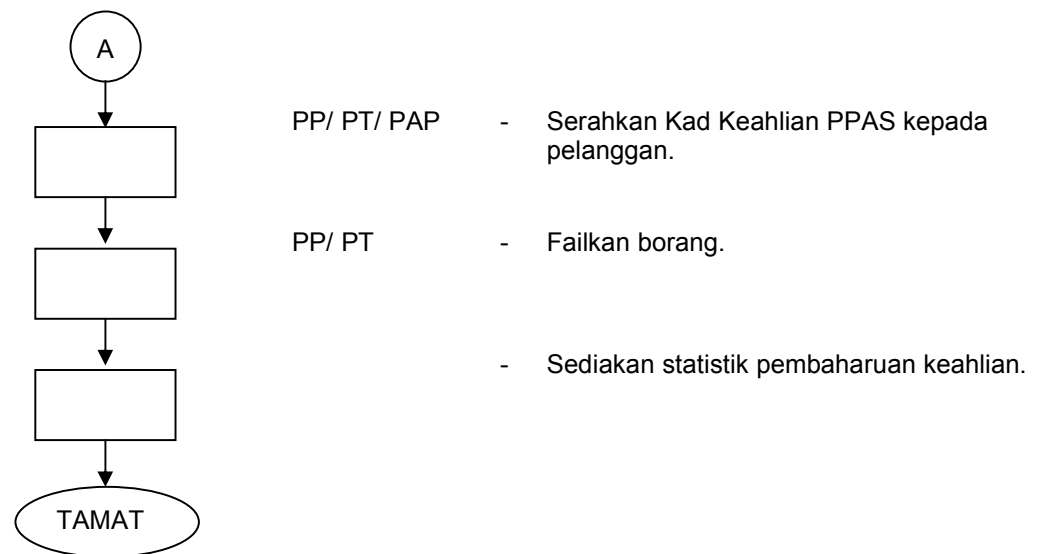



	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 18/25

B. Pembaharuan Keahlian Perpustakaan (Sambungan)

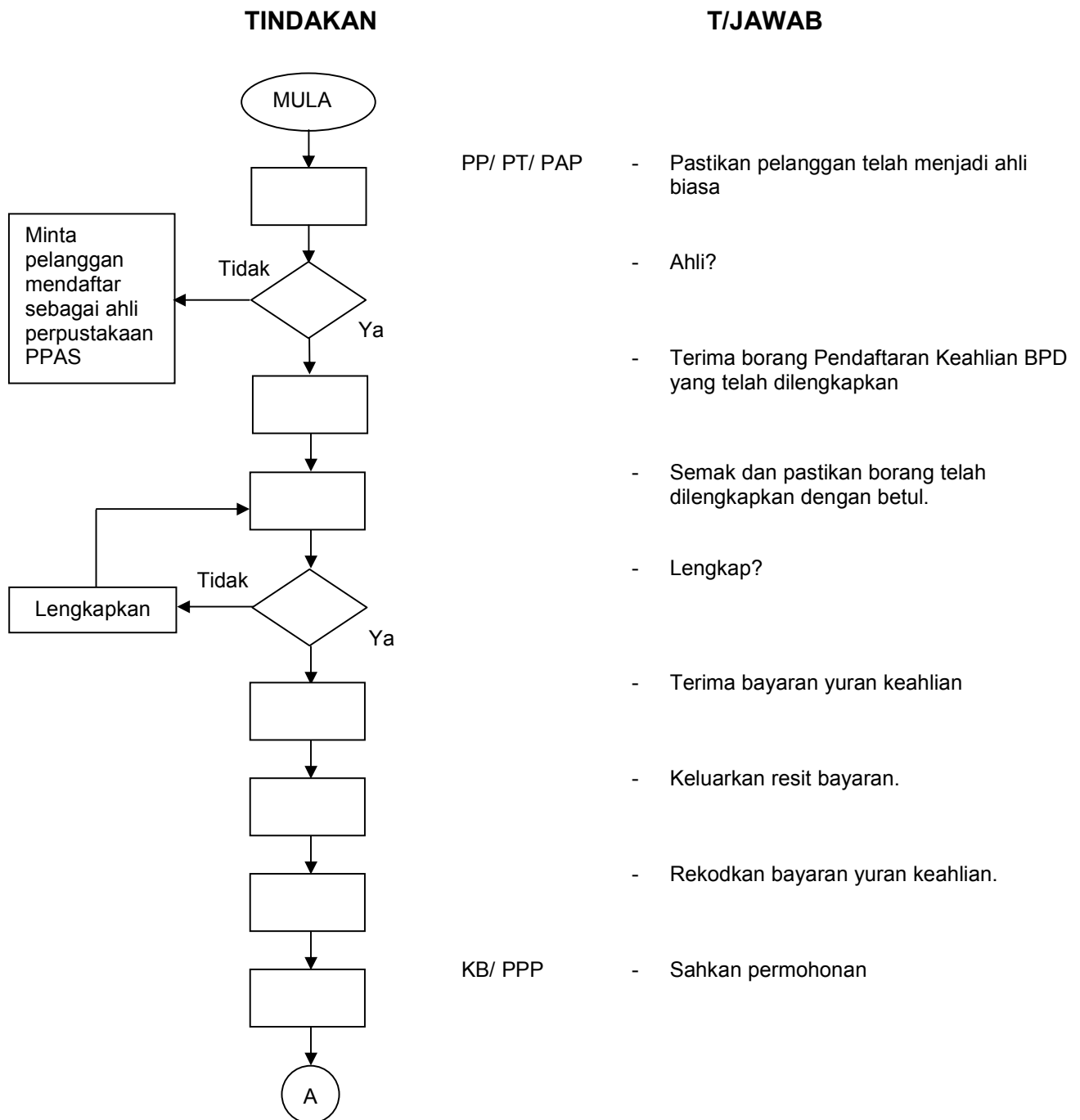
TINDAKAN


T/JAWAB



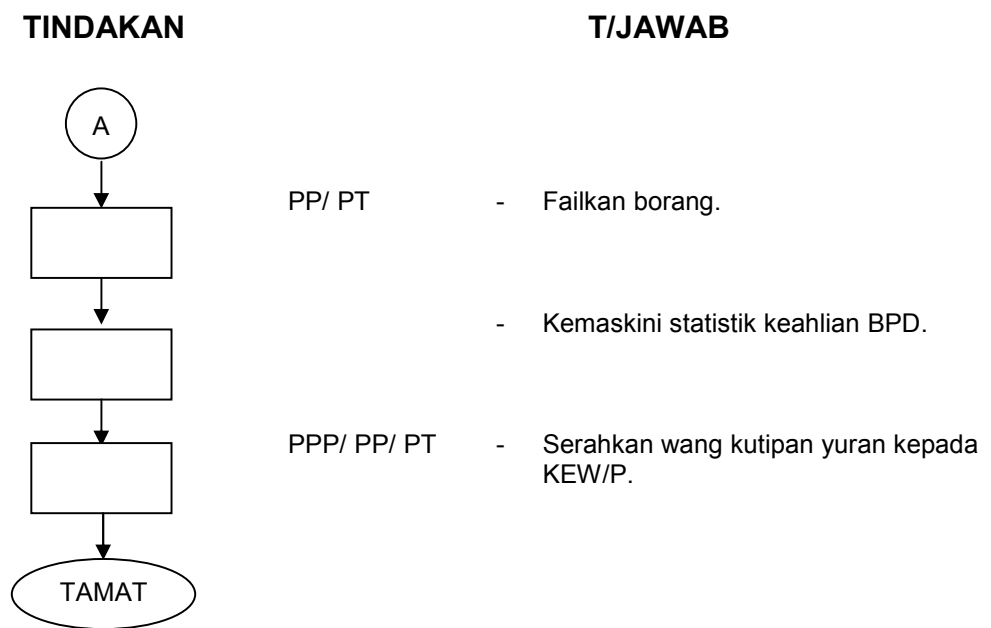
	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 19/25


C. Pendaftaran Keahlian BPD di Perpustakaan Raja Tun Uda



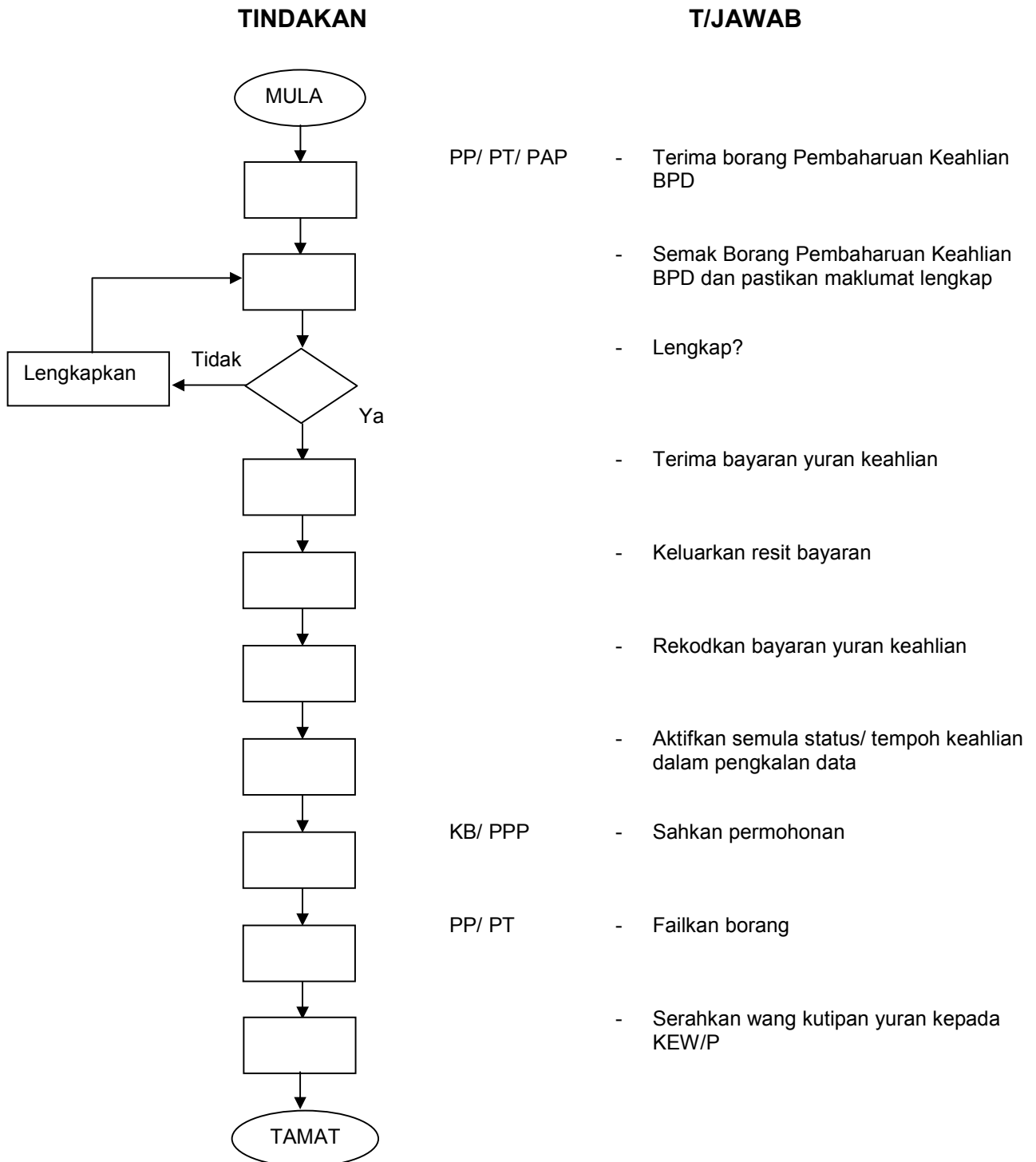
	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 20/25


**C. Pendaftaran Keahlian Perkhidmatan BPD Di Perpustakaan Raja Tun Uda
(Sambungan)**



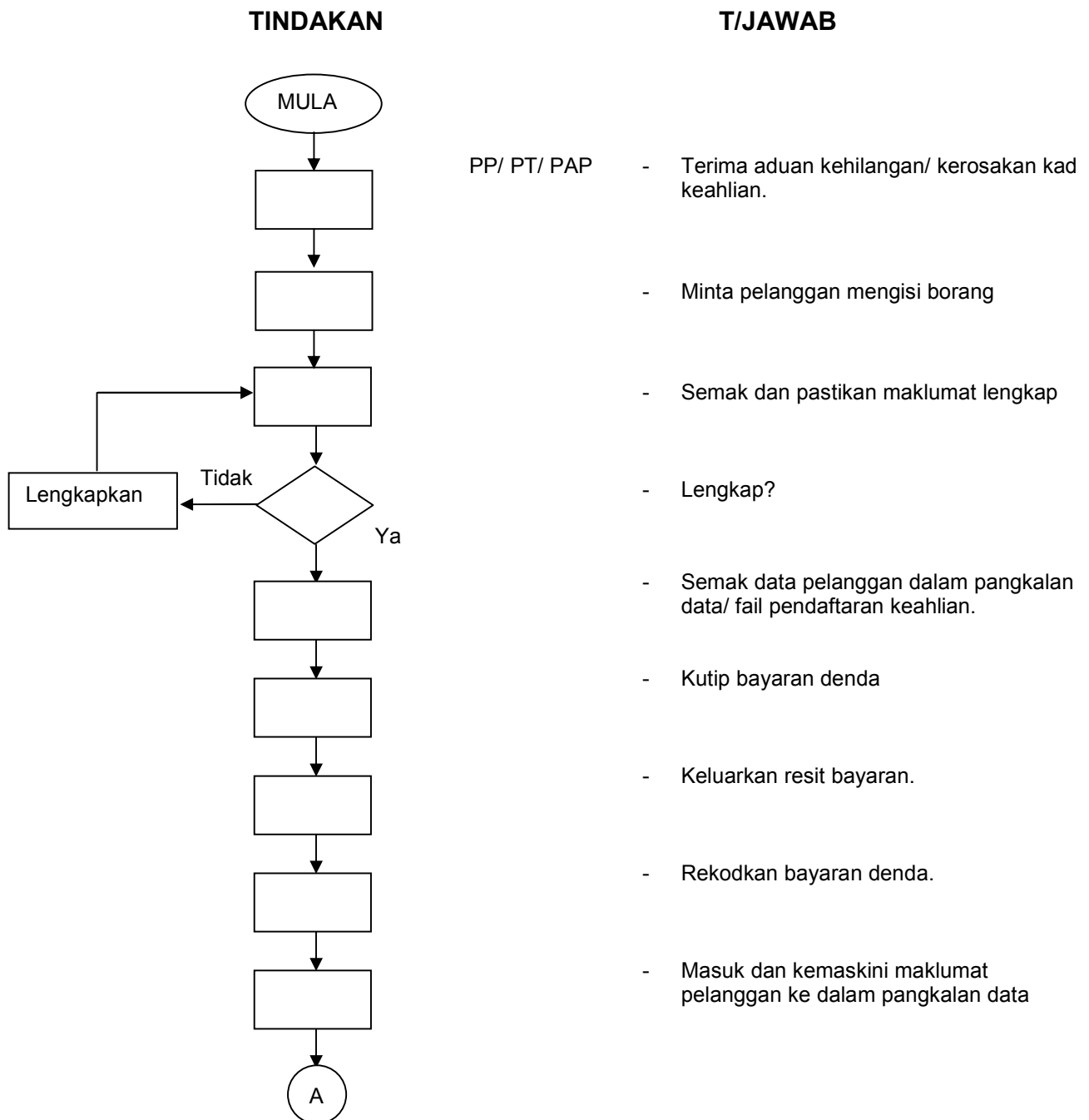
	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 21/25


D. Pembaharuan Keahlian Perkhidmatan BPD



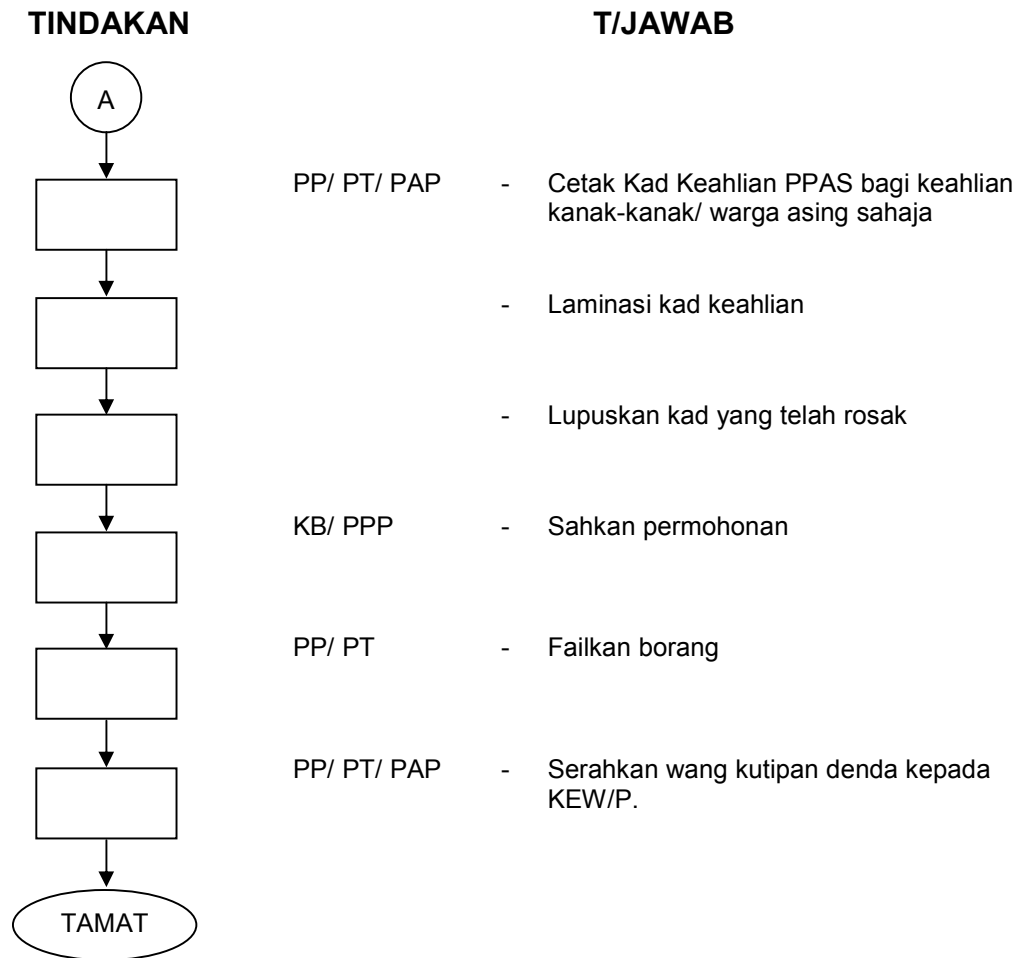
	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 22/25


E. Kehilangan Dan Kerosakan Kad Keahlian



	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 23/25


E. Kehilangan Dan Kerosakan Kad Keahlian (Sambungan)



	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 24/25

8. REKOD KUALITI

Bil.	Jenis Rekod	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
8.1	Fail Pendaftaran Keahlian	Semua Pusat Perkhidmatan	5 tahun
8.2	Fail Perangkaan Keahlian (Bangsa/ Pekerjaan)	Semua Pusat Perkhidmatan	5 tahun
8.3	Fail Statistik Keahlian	Semua Pusat Perkhidmatan	5 tahun
8.4	Fail Keahlian Baru BPD	Perpustakaan Raja Tun Uda	5 tahun
8.5	Fail Borang Pembaharuan/ Kerosakan/ Kehilangan Kad	Semua Pusat Perkhidmatan	5 tahun

	PROSEDUR OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.PPAS(O)06
		NO. KELUARAN : 01
	PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN BPD	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 13/08/2014
		MUKA SURAT : 25/25

9. LAMPIRAN

Bil.	Jenis Lampiran	Lampiran
9.1	Contoh Borang Pendaftaran Keahlian	Lampiran 1
9.2	Contoh Kad Keahlian PPAS	Lampiran 2
9.3	Contoh Borang Untuk Pembaharuan Keahlian	Lampiran 3
9.4	Contoh Borang Pendaftaran Keahlian untuk BPD	Lampiran 4
9.5	Contoh Borang Untuk Pembaharuan Keahlian BPD	Lampiran 5
9.6	Contoh Borang Untuk Kehilangan/ Kerosakan Kad	Lampiran 6
9.7	Contoh Borang Pengaktifan Pendaftaran Atas Talian	Lampiran 7