

**KEMENTERIAN PENGANGKUTAN
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
JABATAN PENGANGKUTAN JALAN
JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA
PERKHIDMATAN KONSESI KERAJAAN ELEKTRONIK
(e-KHIDMAT) OLEH SYARIKAT PERKHIDMATAN**

Perkara Utama

Apa yang diaudit?

- Projek Perkhidmatan Konsesi Kerajaan Elektronik (e-Khidmat) disediakan bagi membolehkan rakyat Malaysia melaksanakan transaksi dalam talian terhadap perkhidmatan Kerajaan.
- Pengauditan dilaksanakan untuk menilai perkhidmatan dalam talian oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K diuruskan dengan berhemat, cekap dan berkesan bagi mencapai objektif yang ditetapkan iaitu menyediakan perkhidmatan secara dalam talian bagi mempertingkatkan kualiti dan prestasi perkhidmatan Kerajaan kepada rakyat. Selain itu, objektif pengauditan juga untuk memastikan data sistem Syarikat Perkhidmatan 505639-K adalah boleh dipercayai, sahih dan berintegriti.
- Pengauditan ini meliputi dua bidang utama Audit iaitu prestasi dan pengurusan perkhidmatan sistem Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Prestasi perkhidmatan dinilai berdasarkan dua perkara iaitu pencapaian output dan pencapaian keberhasilan.
- Pencapaian output merangkumi prestasi penyampaian perkhidmatan Projek e-Khidmat melalui sistem syarikat perkhidmatan kepada rakyat dan juga memberi nilai tambah kepada Kerajaan.
- Pencapaian keberhasilan merangkumi pencapaian objektif Projek e-Khidmat iaitu bagi mempertingkatkan kualiti dan prestasi perkhidmatan Kerajaan yang dinilai berdasarkan perkhidmatan dalam talian Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Peluasan perkhidmatan turut dinilai bagi memastikan perkhidmatan yang disediakan merangkumi semua golongan pengguna.
- Penilaian pengurusan perkhidmatan merangkumi pengurusan perjanjian, pengurusan kutipan hasil, pengurusan bayaran, pengurusan pusat ujian dan ejen lantikan serta pengurusan sistem.

- Pengauditan dilaksanakan di Ibu Pejabat Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Wilayah Persekutuan Putrajaya, JPJ Negeri Johor, JPJ Negeri Pulau Pinang, JPJ Negeri Sabah serta Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) Wilayah Persekutuan Putrajaya, Pejabat JIM Negeri Johor dan Pejabat JIM Negeri Pulau Pinang. Pengauditan di Syarikat Perkhidmatan 505639-K dilaksanakan di Ibu Pejabat Negeri Selangor, Cawangan Johor, Cawangan Pulau Pinang dan Cawangan Sabah.

Mengapa ia penting untuk diaudit?

- Untuk menilai sama ada Projek e-Khidmat dapat menyokong hasrat Kerajaan bagi penyediaan perkhidmatan dalam talian di bawah Inisiatif Koridor Raya Multimedia, Aplikasi Perdana Kerajaan Elektronik.

Apa yang ditemui Audit?

- Secara keseluruhannya, dapat dirumuskan bahawa Projek e-Khidmat membantu Kerajaan memperluaskan penyampaian perkhidmatan kepada rakyat. Bagaimanapun, objektif Projek e-Khidmat tidak tercapai sepenuhnya disebabkan aspek pengurusan perkhidmatan tidak dilaksanakan dengan cekap dan berkesan berdasarkan kelemahan yang ditemui dalam pengauditan. Kelemahan yang perlu diberi perhatian adalah seperti berikut:
 - Kelewatan memuktamadkan perjanjian menyebabkan pembayaran caj perkhidmatan di luar perjanjian berjumlah RM73.43 juta dibuat melalui kelulusan pengecualian khas.
 - Percanggahan prosedur menyebabkan kutipan bayaran berjumlah RM4.27 juta disimpan dalam bank perolehan syarikat perkhidmatan selama satu hingga 412 hari sebelum dipulangkan semula kepada pemohon Pas Lawatan Kerja Sementara (PLKS).
 - Sebanyak 10,726 transaksi permohonan tidak berjaya berjumlah RM19.74 juta masih disimpan dalam bank perolehan syarikat perkhidmatan.
 - Pengurusan perjanjian yang lemah menyebabkan hasil berjumlah RM38.94 juta di JPJ dan RM252.01 juta di JIM lewat diremitkan ke akaun Kerajaan mengakibatkan hasil tidak dapat diakaunkan mengikut tempoh.

- Penalti berjumlah RM1.56 juta masih belum dijelaskan oleh syarikat perkhidmatan kepada JPJ. Tindakan kenaan penalti berjumlah RM13.04 juta bagi hasil RM6,167.90 juta di JIM yang lewat diremitkan pada tahun 2015 hingga tahun 2020 lewat diambil tindakan iaitu pada tahun 2019 dan dibayar antara tahun 2019 hingga tahun 2021.
- Sebanyak 7,586 transaksi pembaharuan Lesen Kenderaan Motor (LKM) berjumlah RM0.69 juta telah dibuat mulai September 2021 hingga Mac 2022 melalui *Identity Document* (ID) kiosk yang tidak dinyah aktif walaupun perjanjian tidak membenarkan pembaharuan LKM di negeri Sabah dan Sarawak.
- Polisi Privasi Berkenaan dengan Data Peribadi di portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K berisiko mendedahkan data peribadi pengguna kepada pihak ketiga. Maklumat pengguna disimpan dalam pangkalan data syarikat perkhidmatan.

Apa yang disyorkan Audit?

- Bagi mengatasi kelemahan yang dibangkitkan dan memastikan perkara sama tidak berulang pada masa hadapan, pihak Audit mengesyorkan tindakan seperti berikut:
 - JIM hendaklah mempercepatkan proses memuktamadkan perjanjian tambahan bagi mengelakkan pembayaran di luar perjanjian dari berulang. Sekiranya berulang, peraturan kewangan AP59 hendaklah dirujuk memandangkan peraturan kewangan pembayaran tidak dipatuhi.
 - JPJ dan JIM perlu memastikan prosedur kutipan bayaran dan tatacara remitan kepada Kerajaan adalah jelas dan teratur supaya hasil Kerajaan dapat diurus dengan baik dan cekap. Remitan hendaklah mengikut tempoh yang ditetapkan supaya hasil Kerajaan diakaunkan dengan segera. Penalti hendaklah dikenakan kepada syarikat perkhidmatan dalam tempoh sepatutnya.
 - JPJ perlu memastikan pembaharuan LKM dan penggunaan ID kiosk oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K mematuhi klausa perjanjian dan dibuat mengikut kelulusan.
 - JPJ dan JIM perlu memastikan keselamatan data yang dimasukkan oleh pengguna di portal Syarikat Perkhidmatan

505639-K bagi mengelakkan berlaku risiko penyalahgunaan dan pendedahan data peribadi pengguna.