

**KEMENTERIAN PENGANGKUTAN
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
JABATAN PENGANGKUTAN JALAN
JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA**

**1. PERKHIDMATAN KONSESI KERAJAAN ELEKTRONIK (e-KHIDMAT)
OLEH SYARIKAT PERKHIDMATAN**

FAKTA UTAMA

Objektif

**Projek
e-Khidmat**

Menyediakan perkhidmatan secara dalam talian bagi mempertingkatkan kualiti dan prestasi perkhidmatan Kerajaan kepada rakyat

**Perjanjian masih
berkuat kuasa**

**Penyedia
Perkhidmatan**

**Latar Belakang Projek
e-Khidmat**

Pelaksanaan Projek

Konsep Bina, Milik dan Kendali

- Syarikat perkhidmatan menyediakan infrastruktur teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) serta membangunkan aplikasi bagi menyediakan perkhidmatan Kerajaan secara dalam talian
- Kos pembangunan sistem ditanggung oleh syarikat perkhidmatan
- Syarikat perkhidmatan mengenakan caj perkhidmatan kepada Kerajaan dan pengguna
- Data yang dibekalkan oleh Kerajaan kekal menjadi hak milik Kerajaan

- Tahun 2000 hingga 2023: Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ)
- Tahun 2015 hingga 2023: Jabatan Imigresen Malaysia (JIM)

Syarikat 505639-K

- Dilaksanakan melalui perjanjian berasingan antara Kerajaan dengan setiap syarikat yang dipilih mengikut perkhidmatan serta agensi yang terlibat
- Perjanjian asal tahun 2000 hingga 2015 ditandatangani di antara Kerajaan Malaysia di bawah seliaan Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Telekom Malaysia Berhad (TM) dan Tenaga Nasional Berhad (TNB) dengan Syarikat Perkhidmatan 505639-K
- Projek dilanjutkan selama lima tahun (23 Mei 2015 hingga 22 Mei 2020)
- Perjanjian disediakan mengikut agensi dan tidak lagi di bawah seliaan MAMPU, TM dan TNB
- Selepas 22 Mei 2020, perjanjian disambung bagi JPJ dan JIM sahaja iaitu dari 23 Mei 2020 hingga 22 Mei 2023

1. LATAR BELAKANG

1.1. Projek Perkhidmatan Konsesi Kerajaan Elektronik (e-Khidmat) bermula pada tahun 1997 apabila Kerajaan mempelawa syarikat swasta (syarikat perkhidmatan) untuk menyediakan perkhidmatan dalam talian di bawah Inisiatif Koridor Raya Multimedia, Aplikasi Perdana Kerajaan Elektronik. Projek e-Khidmat menyediakan kemudahan kepada rakyat Malaysia bagi menggunakan perkhidmatan Kerajaan secara dalam talian.

1.2. Pelaksanaan projek mengguna pakai konsep Bina, Milik dan Kendali iaitu syarikat perkhidmatan menyediakan infrastruktur ICT dan membangunkan aplikasi bagi menyediakan perkhidmatan Kerajaan secara dalam talian. Semua kos pembangunan sistem ini ditanggung oleh syarikat perkhidmatan dan sistem menjadi milik syarikat.

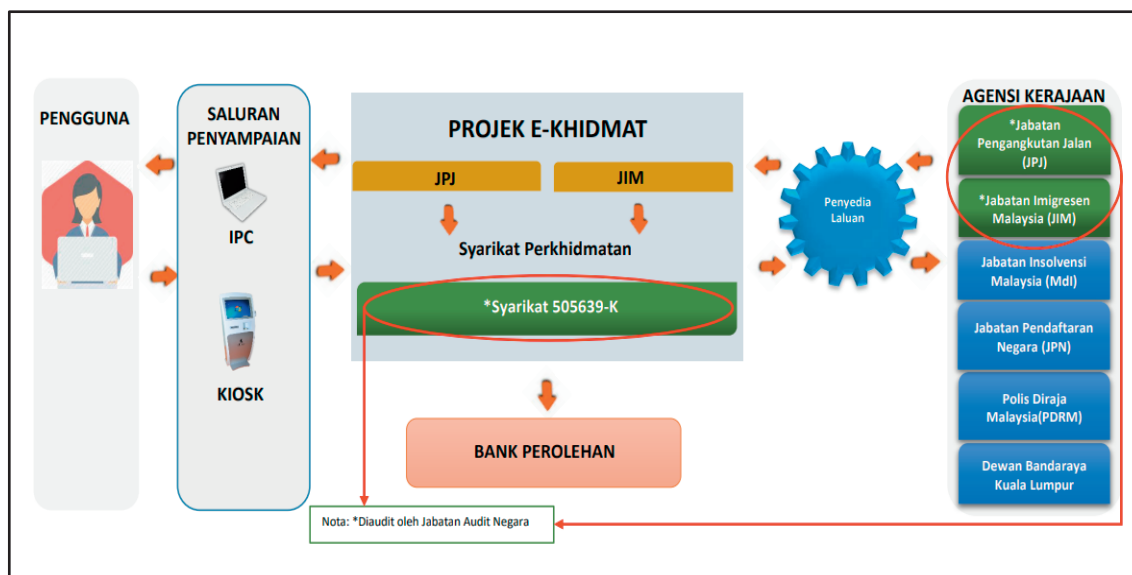
Syarikat perkhidmatan mengenakan bayaran perkhidmatan kepada Kerajaan dan pengguna. Data yang dibekalkan oleh Kerajaan kepada syarikat perkhidmatan kekal menjadi hak milik Kerajaan.

1.3. Objektif Projek e-Khidmat adalah untuk menyediakan perkhidmatan secara dalam talian bagi mempertingkatkan kualiti dan prestasi perkhidmatan Kerajaan kepada rakyat. Projek ini telah dilaksanakan di enam buah agensi Kerajaan iaitu Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Jabatan Imigresen Malaysia (JIM), Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Jabatan Insolvency Malaysia, Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL).

1.4. Perjanjian asal projek ini bagi tahun 2000 hingga 2015 telah ditandatangani di antara Kerajaan di bawah seliaan Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Telekom Malaysia Berhad (TM) dan Tenaga Nasional Berhad (TNB) dengan Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Pada 28 Mei 2014, Jemaah Menteri bersetuju projek ini dilanjutkan bagi tempoh lima tahun iaitu pada 23 Mei 2015 hingga 22 Mei 2020. Perjanjian disediakan mengikut agensi dan tidak lagi di bawah seliaan MAMPU, TM dan TNB. Selepas 22 Mei 2020, perjanjian disambung bagi JPJ dan JIM sahaja, iaitu dari 23 Mei 2020 hingga 22 Mei 2023. JPJ dan JIM merupakan agensi Kerajaan di bawah Kementerian Pengangkutan dan Kementerian Dalam Negeri (KDN).

1.5. Arkitektur perkhidmatan Projek e-Khidmat adalah seperti dalam **Rajah 1**.

RAJAH 1
ARKITEKTUR PROJEK e-KHIDMAT DI AGENSI KERAJAAN



Sumber: Slaid Overview oleh MAMPU

1.6. Antara perkhidmatan yang disediakan oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K untuk JPJ adalah seperti berikut:

- a. Perkhidmatan Pelesenan Kenderaan
 - i. pembaharuan lesen kenderaan motor; dan
 - ii. pertukaran milikan kenderaan motor.
- b. Perkhidmatan Pelesenan Pemandu JPJ
 - i. tempahan ujian berkomputer;
 - ii. Ujian Berkomputer Bahagian 1 dan makluman keputusan ujian; dan
 - iii. pengeluaran Lesen Belajar Memandu (LDL) dan pembaharuan Lesen Memandu Kompeten (CDL).

1.7. Terdapat dua saluran penyampaian lain yang turut menawarkan perkhidmatan urusan JPJ selain Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Saluran penyampaian tersebut adalah Syarikat Berhad 229990-M dan Syarikat Sdn. Bhd. 285985-U. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 1**.

JADUAL 1
JENIS PERKHIDMATAN DI JPJ MENGIKUT SALURAN PENYAMPAIAN

BIL.	JENIS PERKHIDMATAN	SYARIKAT PERKHIDMATAN 505639-K	SALURAN PENYAMPAIAN LAIN YANG MENAWARKAN PERKHIDMATAN URUSAN JPJ	
			SYARIKAT BERHAD 229990-M	SYARIKAT SDN. BHD. 285985-U
Perkhidmatan Pelesenan Kenderaan				
1.	Pembaharuan lesen kenderaan motor	√	√	√
2.	Pertukaran milikan kenderaan motor	√	TB	TB
Perkhidmatan Pelesenan Pemandu JPJ				
3.	Tempahan ujian berkomputer	√	TB	TB
	Ujian Berkomputer Bahagian 1 dan makluman keputusan ujian			
4.	Pengeluaran Lesen Belajar Memandu (LDL)	√	TB	TB
5.	Pembaharuan Lesen Memandu Kompeten (CDL)	√	√	TB

Sumber: Slaid Taklimat e-Khidmat, JPJ Bertarikh 24 Januari 2022

Nota: TB – Tidak Berkenaan (Syarikat tidak menyediakan jenis perkhidmatan ini kepada JPJ)

1.8. Sistem Syarikat Perkhidmatan 505639-K berintegrasi secara *real time* dengan sistem dalaman JPJ, iaitu Sistem Informasi Kenderaan dan Pemandu (mySIKAP) bagi menghantar maklumat berdasarkan kuiri mengikut jenis perkhidmatan di JPJ. Syarikat Perkhidmatan 505639-K memaparkan maklumat kepada pengguna berdasarkan maklumat yang didaftarkan dalam mySIKAP seperti nama, nombor kad pengenalan, nombor pendaftaran kenderaan, tarikh luput lesen memandu dan kenderaan serta lain-lain maklumat mengikut jenis perkhidmatan yang disediakan.

1.9. Antara perkhidmatan yang disediakan oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K untuk JIM adalah seperti berikut:

- a. lanjutan Pas Lawatan Kerja Sementara (PLKS);
- b. mencetak pelekat PLKS di premis Syarikat Perkhidmatan 505639-K; dan
- c. menghantar pelekat PLKS ke alamat pemohon.

1.10. Saluran penyampaian bagi urusan perkhidmatan tersebut di JIM adalah daripada Syarikat Perkhidmatan 505639-K sahaja. Sistem Syarikat Perkhidmatan 505639-K berintegrasi secara *real time* dengan sistem dalaman JIM, iaitu Sistem Imigresen Malaysia (MyIMMs). Maklumat permohonan pembaharuan PLKS dihantar ke MyIMMs untuk proses kelulusan. Status kelulusan dihantar semula ke sistem Syarikat Perkhidmatan 505639-K untuk proses cetakan dan penghantaran pelekat PLKS bagi permohonan yang berjaya. Permohonan yang tidak berjaya dihantar ke sistem Syarikat Perkhidmatan 505639-K untuk tindakan seterusnya oleh majikan.

1.11. Rakyat sebagai pengguna boleh menggunakan perkhidmatan yang disediakan oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K secara dalam talian bagi urusan JPJ dan JIM.

2. OBJEKTIF PENGAUDITAN

Pengauditan ini dilaksanakan untuk menilai sama ada 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.

3. SKOP PENGAUDITAN

3.1. 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.

- a. Pencapaian output merangkumi prestasi perkhidmatan Projek e-Khidmat melalui sistem syarikat perkhidmatan kepada rakyat dan juga memberi nilai tambah kepada Kerajaan.
- b. 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.

3.2. Penilaian pengurusan perkhidmatan merangkumi pengurusan perjanjian, pengurusan kutipan hasil, pengurusan bayaran, pengurusan pusat ujian dan ejen lantikan serta pengurusan sistem.

3.3. Pengauditan dilaksanakan terhadap perkhidmatan di bawah perjanjian yang masih berkuat kuasa iaitu di JPJ dan JIM. Perjanjian yang terlibat adalah 'The Electronic Delivery of Vehicle Registration, Driver and Vehicle Licensing and Payment of Summons Services (e-Khidmat)' ('Perjanjian JPJ') dan 'Perkhidmatan *Online* Pembaharuan Pas Lawatan Kerja Sementara (PLKS) Untuk Jabatan Imigresen Malaysia' ('Perjanjian JIM'). Pengauditan dilaksanakan di Ibu Pejabat JPJ Wilayah Persekutuan Putrajaya, JPJ Negeri Johor, JPJ Negeri Pulau Pinang, JPJ Negeri Sabah serta Ibu Pejabat 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 Negeri Johor, Cawangan Negeri Pulau Pinang dan Cawangan Negeri Sabah. Analisis Audit meliputi data berkaitan Projek e-Khidmat bagi tahun 2019 hingga bulan Mac 2022.

4. METODOLOGI PENGAUDITAN

Pengauditan dijalankan dengan menyemak fail, rekod, minit mesyuarat, dokumen perjanjian dan dokumen kewangan di JPJ, JIM dan Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Selain itu, analisis data dan ujian *walkthrough* berkaitan proses kerja sistem Syarikat Perkhidmatan 505639-K juga dilaksanakan. Perbincangan dan temu bual dengan pegawai terlibat serta lawatan fizikal di pejabat JPJ, JIM dan syarikat perkhidmatan turut dijalankan.

5. PENEMUAN TERPERINCI AUDIT

Pengauditan telah dijalankan antara bulan November 2021 hingga Mac 2022. Perkara yang ditemui serta maklum balas JPJ dan JIM telah dibincangkan dalam Mesyuarat Penutup pada 17 Mei 2022. Penjelasan lanjut bagi setiap penemuan Audit adalah seperti dalam perenggan berikut:

5.1. Prestasi Perkhidmatan Projek e-Khidmat

5.1.1. Pencapaian Output

5.1.1.1. Penggunaan Perkhidmatan yang Ditawarkan

a. Jabatan Pengangkutan Jalan

- i. Perkhidmatan yang disediakan secara dalam talian melalui portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K bagi urusan JPJ meliputi perkhidmatan pelesenan

kenderaan dan pelesenan pemandu. Jenis perkhidmatan utama dengan prestasi penggunaan tertinggi antaranya ialah pembaharuan Lesen Kenderaan Motor (LKM). Selain itu, JPJ telah melantik Syarikat Berhad 229990-M dan Syarikat Sdn. Bhd. 285985-U sebagai saluran penyampaian perkhidmatan kepada pengguna bagi melaksanakan transaksi pembaharuan LKM melalui saluran kaunter dan juga dalam talian. JPJ juga telah menyediakan perkhidmatan melalui kaunternya sendiri serta dalam talian melalui mySIKAP.

- ii. Saluran penyampaian Syarikat Perkhidmatan 505639-K mendominasi kesemua jenis perkhidmatan di JPJ berbanding saluran penyampaian yang lain. Bagaimanapun, bilangan transaksi yang diproses oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K adalah 10.90 juta sahaja berbanding bilangan transaksi oleh JPJ sebanyak 48.32 juta dan oleh Syarikat Berhad 229990-M sebanyak 34.19 juta. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 2**.
- iii. Berdasarkan **Jadual 2**, analisis Audit terhadap pembaharuan LKM mendapati sebanyak 52.16 juta keping LKM telah dicetak bagi tempoh tahun 2019 hingga bulan Mac 2022 melalui semua saluran penyampaian perkhidmatan. JPJ merupakan saluran penyampaian dengan penggunaan tertinggi untuk memperbaharui LKM, iaitu bilangan transaksi sebanyak 24.36 juta (46.7%) keping LKM diikuti Syarikat Berhad 229990-M sebanyak 20.59 juta (39.5%). **Syarikat Perkhidmatan 505639-K telah mencetak 6.81 juta (13.1%) keping LKM iaitu ketiga tertinggi.**

JADUAL 2
JENIS PERKHIDMATAN DAN BILANGAN TRANSAKSI MENGIKUT SALURAN

BIL.	JENIS PERKHIDMATAN	SALURAN PENYAMPAIAN				JUMLAH KESELURUHAN (Juta)/(%)
		BILANGAN TRANSAKSI (Juta)/(%) BAGI TEMPOH TAHUN 2019 HINGGA MAC 2022				
		JPJ	SYARIKAT PERKHIDMATAN 505639-K	SYARIKAT BERHAD 229990-M	SYARIKAT SDN. BHD. 285985-U	
Perkhidmatan Pelesenan Kenderaan						
1.	Pembaharuan lesen kenderaan motor	24.36 (46.7%)	6.81 (13.1%)	20.59 (39.5%)	0.40 (0.7%)	52.16 (100%)
2.	Pertukaran milikan kenderaan motor	4.05 (74.0%)	1.42 (26.0%)	TB	TB	5.47 (100%)
Perkhidmatan Pelesenan Pemandu JPJ						
3.	Tempahan ujian berkomputer	TB	1.99 (100%)	TB	TB	1.99 (100%)
	Ujian Berkomputer Bahagian 1 dan makluman keputusan ujian					
4.	Pengeluaran Lesen Belajar Memandu (LDL)	1.76 (86.7%)	0.27 (13.3%)	TB	TB	2.03 (100%)

BIL.	JENIS PERKHIDMATAN	SALURAN PENYAMPAIAN				JUMLAH KESELURUHAN (Juta)/(%)
		BILANGAN TRANSAKSI (Juta)/(%) BAGI TEMPOH TAHUN 2019 HINGGA MAC 2022				
		JPJ	SYARIKAT PERKHIDMATAN 505639-K	SYARIKAT BERHAD 229990-M	SYARIKAT SDN. BHD. 285985-U	
5.	Pembaharuan Lesen Memandu Kompeten (CDL)	18.15 (56.4%)	0.41 (1.3%)	13.60 (42.3%)	TB	32.16 (100%)
JUMLAH KESELURUHAN		48.32	10.90	34.19	0.40	93.81

Sumber: Bahagian Teknologi Digital, JPJ

Nota: TB - Tidak Berkenaan (Syarikat tidak menyediakan jenis perkhidmatan ini kepada JPJ)

■ - Jenis Perkhidmatan dengan Prestasi Penggunaan Tertinggi

Maklum balas JPJ yang diterima pada 20 Mei 2022

JPJ mengambil maklum mengenai pemerhatian Audit yang dinyatakan.

b. Jabatan Imigresen Malaysia

- Transaksi pembaharuan PLKS yang disediakan oleh JIM adalah melalui tiga saluran perkhidmatan. JIM telah melantik Syarikat Perkhidmatan 505639-K bagi melaksanakan transaksi pembaharuan PLKS secara dalam talian melalui portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K. JIM juga telah menyediakan perkhidmatan pembaharuan PLKS melalui kaunternya sendiri. Pada tahun 2020, JIM telah melancarkan portal ePLKS yang dibangunkan oleh JIM bagi menyediakan perkhidmatan pembaharuan PLKS secara dalam talian.
- Analisis Audit mendapati sebanyak 4.70 juta pelekat PLKS telah dicetak bagi tempoh tahun 2019 hingga bulan Mac 2022 melalui ketiga-tiga saluran. Analisis lanjut mendapati, **Syarikat Perkhidmatan 505639-K merupakan saluran penyampaian utama pengguna untuk memperbaharui PLKS yang melibatkan transaksi sebanyak 3.58 juta (76.2%) keping pelekat PLKS.** JIM melalui saluran penyampaian kaunter telah menyumbangkan 0.80 juta (17.0%) transaksi manakala saluran penyampaian ePLKS menyumbangkan sebanyak 0.32 juta (6.8%) pelekat PLKS. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 3**.

JADUAL 3
BILANGAN PEMBAHARUAN PLKS MENGIKUT SALURAN

BIL.	SALURAN PENYAMPAIAN	BILANGAN PLKS (Juta)					%
		2019	2020	2021	2022*	JUMLAH KESELURUHAN	
1.	Syarikat Perkhidmatan 505639-K	1.43	1.10	0.91	0.14	3.58	76.2
2.	Kaunter JIM	0.31	0.26	0.20	0.03	0.80	17.0
3.	ePLKS (JIM)	-	0.01	0.19	0.12	0.32	6.8
JUMLAH		1.74	1.37	1.30	0.29	4.70	100

Sumber: Bahagian Pekerja Asing, JIM

Nota: (*) - Bilangan Pembaharuan PLKS bagi Bulan Januari Hingga Mac 2022

Maklum balas JIM yang diterima pada 20 Mei 2022

Bagi tahun 2022 sehingga bulan April, jumlah transaksi pembaharuan PLKS yang diproses melalui ePLKS adalah sebanyak 167,534 dibandingkan dengan Syarikat Perkhidmatan 505639-K sebanyak 183,329.

Pendapat Audit | Pelaksanaan dan penggunaan perkhidmatan Projek e-Khidmat adalah memenuhi hasrat yang ditawarkan kepada rakyat. Bagaimanapun, daripada aspek prestasi penggunaan dan memberi nilai tambah kepada Kerajaan, sumbangan perkhidmatan oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K kepada JPJ adalah kurang cekap iaitu pada kadar yang rendah berbanding saluran penyampaian oleh JPJ sendiri.

5.1.2. Pencapaian Keberhasilan

Pencapaian keberhasilan merangkumi pencapaian objektif Projek e-Khidmat iaitu bagi mempertingkatkan kualiti dan prestasi perkhidmatan Kerajaan yang dilaksanakan melalui perkhidmatan dalam talian Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Peluasan perkhidmatan turut dinilai bagi memastikan perkhidmatan yang disediakan merangkumi semua golongan pengguna.

5.1.2.1. Prestasi Penyampaian Perkhidmatan

a. Kecekapan Kutipan Hasil

i. Jabatan Pengangkutan Jalan

- Hasil yang dikutip melalui jenis perkhidmatan bagi urusan JPJ merangkumi kadar yang ditetapkan seperti dalam **Jadual 4**.

JADUAL 4
KADAR KUTIPAN HASIL JPJ

BIL.	JENIS PERKHIDMATAN	SALURAN PENYAMPAIAN			
		KADAR KUTIPAN HASIL KEPADA JPJ (RM)			
		JPJ	SYARIKAT PERKHIDMATAN 505639-K	SYARIKAT BERHAD 229990-M	SYARIKAT SDN. BHD. 285985-U
Perkhidmatan Pelesenan Kenderaan					
1.	Pembaharuan lesen kenderaan motor	20 – 2,130	20 – 2,130	20 – 2,130	20 – 2,130
2.	Pertukaran milikan kenderaan motor	3 - 150	3 - 150	TB	TB
Perkhidmatan Pelesenan Pemandu JPJ					
3.	Tempahan ujian berkomputer	TB	2 - 120	TB	TB
	Ujian Berkomputer Bahagian 1 dan makluman keputusan ujian				
4.	Pengeluaran Lesen Belajar Memandu (LDL)	2 - 60	2 - 60	TB	TB
5.	Pembaharuan Lesen Memandu Kompeten (CDL)	2 - 150	2 - 150	2 - 150	TB

Sumber: Portal JPJ

Nota: TB – Tidak Berkenaan (Syarikat tidak menyediakan jenis perkhidmatan ini kepada JPJ)

- Kutipan hasil bagi perkhidmatan yang disediakan adalah berjumlah RM10,005.24 juta bagi tempoh tahun 2019 hingga bulan Mac 2022. Analisis Audit mendapati saluran penyampaian tertinggi adalah melalui saluran JPJ dengan kutipan berjumlah RM5,052.40 juta.
- Analisis Audit selanjutnya mendapati bagi tempoh tahun 2019 hingga bulan Mac 2022, kutipan hasil pembaharuan LKM melalui semua saluran penyampaian perkhidmatan adalah berjumlah RM7,199.89 juta. JPJ merupakan saluran penyampaian yang memungut hasil pembaharuan LKM tertinggi, iaitu sejumlah RM3,293.96 juta (45.8%) berbanding saluran penyampaian lain. Ini diikuti oleh Syarikat Berhad 229990-M dengan kutipan sejumlah RM2,360.12 juta (32.7%). **Syarikat Perkhidmatan 505639-K memungut sejumlah RM1,454.39 juta (20.2%), iaitu ketiga tertinggi.** Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 5**.

JADUAL 5
KUTIPAN HASIL JPJ MELALUI SALURAN PENYAMPAIAN

BIL.	JENIS PERKHIDMATAN	SALURAN PENYAMPAIAN				JUMLAH KESELURUHAN (RM Juta)/ (%)
		AMAUN TRANSAKSI BAGI TEMPOH TAHUN 2019 HINGGA MAC 2022 (RM Juta)/ (%)				
		JPJ	SYARIKAT PERKHIDMATAN 505639-K	SYARIKAT BERHAD 229990-M	SYARIKAT SDN. BHD. 285985-U	
Perkhidmatan Pelesenan Kenderaan						
1.	Pembaharuan lesen kenderaan motor	3,293.96 (45.8%)	1,454.39 (20.2%)	2,360.12 (32.7%)	91.42 (1.3%)	7,199.89 (100%)
2.	Pertukaran milikan kenderaan motor	516.11 (94.6%)	29.24 (5.4%)	TB	TB	545.35 (100%)
Perkhidmatan Pelesenan Pemandu JPJ						
3.	Tempahan ujian berkomputer	TB	14.49 (100%)	TB	TB	14.49 (100%)
	Ujian Berkomputer Bahagian 1 dan makluman keputusan ujian					
4.	Pengeluaran Lesen Belajar Memandu (LDL)	43.04 (88.1%)	5.84 (11.9%)	TB	TB	48.88 (100%)
5.	Pembaharuan Lesen Memandu Kompeten (CDL)	1,199.29 (54.6%)	42.79 (1.9%)	954.55 (43.5%)	TB	2,196.63 (100%)
JUMLAH KESELURUHAN		5,052.40	1,546.75	3,314.67	91.42	10,005.24

Sumber: Bahagian Teknologi Digital, JPJ

Nota: TB – Tidak Berkenaan (Syarikat tidak menyediakan jenis perkhidmatan ini kepada JPJ)

■ - Jenis Perkhidmatan dengan Prestasi Penggunaan Tertinggi

- Analisis Audit terhadap kutipan oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K mendapati sejumlah RM1,546.75 juta telah dikutip bagi tempoh tahun 2019 hingga bulan Mac 2022. **Terdapat peningkatan hasil berjumlah RM121.36 juta (37.0%) pada tahun 2020 berbanding tahun 2019. Peningkatan hasil juga berlaku pada tahun 2021 berbanding tahun 2020 berjumlah RM214.28 juta (47.7%).**
- Analisis Audit selanjutnya mendapati peningkatan hasil secara berturut-turut ini disumbangkan antaranya oleh kesan daripada pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) pada tahun 2020 hingga 2021 yang mendorong pengguna beralih menggunakan saluran penyampaian secara dalam talian untuk urusan JPJ. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 6**.

JADUAL 6
KUTIPAN HASIL JPJ MELALUI SYARIKAT PERKHIDMATAN

TAHUN	KUTIPAN OLEH SYARIKAT PERKHIDMATAN 505639-K (RM Juta)	PENINGKATAN (RM Juta)	PERATUS PENINGKATAN (%)
2019	328.25	-	-
2020	449.61	121.36	37.0
2021	663.89	214.28	47.7
2022*	105.00	-	-
JUMLAH	1,546.75	-	-

Sumber: Bahagian Teknologi Digital, JPJ

Nota: (*) - Kutipan Hasil bagi Bulan Januari Hingga Mac 2022

ii. Jabatan Imigresen Malaysia

- Hasil yang dikutip melalui perkhidmatan bagi JIM merangkumi kadar yang ditetapkan seperti dalam **Jadual 7**.

JADUAL 7
KADAR KUTIPAN HASIL

BIL.	BIDANG	KADAR (RM)	SALURAN PENYAMPAIAN
1.	Pelbagai Sektor*	827 hingga 2,085	i. Syarikat Perkhidmatan 505639-K ii. ePLKS (JIM) iii. Kaunter JIM
2.	Pembantu Rumah Asing	595 hingga 825	

Sumber: Perjanjian JIM

Nota: (*) - Terdiri daripada Sektor Perkhidmatan, Pembuatan, Pembinaan, Pertanian dan Perladangan

- Analisis Audit mendapati sejumlah RM7,170.06 juta hasil pembaharuan PLKS telah dikutip melalui tiga saluran perkhidmatan bagi tempoh tahun 2019 hingga bulan Mac 2022. **Syarikat Perkhidmatan 505639-K merupakan saluran utama yang telah menyumbangkan sejumlah RM6,142.49 juta (85.7%) hasil kepada Kerajaan bagi perkhidmatan yang ditawarkan.**
- JIM melalui saluran perkhidmatan ePLKS telah menyumbangkan RM776.43 juta (10.8%) daripada keseluruhan RM7,170.06 juta hasil pembaharuan PLKS. Saluran perkhidmatan melalui kaunter JIM telah menyumbangkan RM251.14 juta (3.5%). Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 8**.

JADUAL 8
KUTIPAN HASIL PLKS MELALUI SALURAN PENYAMPAIAN

SALURAN PENYAMPAIAN	JUMLAH KUTIPAN HASIL PLKS (RM Juta)				JUMLAH KESELURUHAN HASIL (RM Juta)	%
	2019	2020	2021	2022*		
Syarikat Perkhidmatan 505639-K	2,607.56	1,685.54	1,606.17	243.22	6,142.49	85.7
ePLKS (JIM)	0.12	12.46	457.43	306.42	776.43	10.8
Kaunter JIM	105.20	68.72	41.86	35.36	251.14	3.5
JUMLAH	2,712.88	1,766.72	2,105.46	585.00	7,170.06	100

Sumber: Bahagian Kewangan, JIM

Nota: (*) - Kutipan Hasil bagi Bulan Januari Hingga Mac 2022

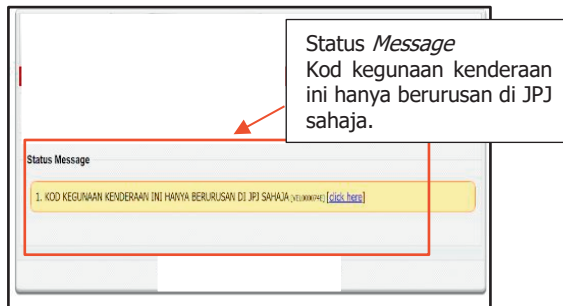
Maklum balas JIM yang diterima pada 20 Mei 2022

Jumlah kutipan hasil melalui ePLKS sehingga bulan April 2022 berjumlah RM447.69 juta.

b. Kemudahan Perkhidmatan kepada Golongan Orang Kurang Upaya Secara Dalam Talian

- i. Klausula 5.1 Skop Perkhidmatan (Jadual 1 Perjanjian JPJ) menyatakan sistem dan infrastruktur hendaklah mengikut spesifikasi yang ditetapkan oleh JPJ bagi permohonan pembaharuan LKM melalui saluran penyampaian.
- ii. Semakan Audit terhadap perkhidmatan yang ditawarkan secara dalam talian oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K mendapati perkhidmatan ditawarkan termasuk kepada golongan Orang Kurang Upaya (OKU). Bagaimanapun, terdapat sekatan dikenakan ke atas perkhidmatan bagi golongan ini. Ujian *walkthrough* permohonan pembaharuan LKM dalam portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K menggunakan ID OKU yang membuat pengisytiharan di JPJ mendapati **kenderaan jenis OKU tidak diberi kemudahan untuk memperbaharui LKM secara dalam talian melalui portal syarikat perkhidmatan tersebut.** Ralat yang terpapar di skrin portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K menyatakan permohonan pembaharuan LKM bagi kenderaan jenis OKU hanya berurusan di kaunter JPJ. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Gambar 1.**

GAMBAR 1



Syarikat Perkhidmatan 505639-K
- Notifikasi Ralat bagi Kenderaan Jenis OKU
untuk Memperbaharui LKM Melalui Portal
Syarikat Perkhidmatan
(25.01.2022)
(Sumber: *Walkthrough* Permohonan LKM
Melalui Portal Syarikat Perkhidmatan
505639-K)

- iii. Perkara ini menunjukkan perkhidmatan dalam talian bagi pembaharuan LKM melalui portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K tidak merangkumi semua jenis kenderaan, iaitu kenderaan jenis OKU. Kekangan ini menjejaskan sistem penyampaian Kerajaan kepada pengguna OKU.

Maklum balas JPJ yang diterima pada 24 April dan 20 Mei 2022

- a. Penggunaan kenderaan oleh golongan OKU terbahagi kepada dua (jenis) kenderaan iaitu kenderaan yang diubah suai (kod kegunaan IA) dan kenderaan yang tidak diubahsuai (kod kegunaan AA, AB dan AD).
- b. Sebelum pengumuman Kerajaan untuk memberikan insentif pengecualian LKM kepada golongan OKU, Kerajaan telah melaksanakan pengecualian fi LKM melibatkan kenderaan OKU yang telah diubah suai sahaja. Oleh itu, proses kelulusan hanya dibuat di JPJ sahaja dan tidak dibenarkan di mana-mana kaunter selain JPJ termasuk portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Selaras dengan insentif pengecualian LKM bagi kenderaan OKU yang diumumkan semasa pembentangan Bajet 2022, transaksi pembaharuan LKM bagi kenderaan OKU yang tidak melibatkan pengubahsuaian kenderaan sudah boleh dilakukan di semua rakan niaga termasuk portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K mulai 15 Mac 2022.
- c. Bagaimanapun, syarat utama untuk mendapatkan keistimewaan insentif pengecualian LKM tersebut adalah melalui deklarasi yang mana permohonan kali pertama perlu dikemukakan ke JPJ sahaja kerana JPJ akan membuat semakan dokumen dan sistem terlebih dahulu bagi menentukan kelayakan. Setelah proses tersebut selesai dan pemohon adalah layak, maka proses pembaharuan LKM yang seterusnya boleh dibuat di portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Bagi pembaharuan LKM bagi kenderaan OKU yang melibatkan pengubahsuaian (kod kegunaan IA) JPJ sedang melaksanakan *Change Request* penambahbaikan sistem yang dijangka selesai pada bulan Jun 2022 agar ia boleh dilaksanakan di saluran rakan niaga selain kaunter JPJ.

- d. Dalam usaha untuk memenuhi hasrat Kerajaan, Jabatan ini memerlukan maklumat daripada Jabatan Kebajikan Masyarakat untuk mendapatkan data OKU yang berdaftar. Oleh itu, Jabatan ini menetapkan pemohon perlu membuat pengisytiharan terlebih dahulu jika pertama kali membuat permohonan. Perkara ini bagi memastikan, insentif yang diumumkan Kerajaan dinikmati oleh golongan sasar. Bagi meningkatkan kecekapan proses kerja dalam urusan penyemakan data OKU yang berdaftar, JPJ dan JKM telah bersetuju menyelaraskan perkongsian data melalui integrasi data antara Sistem mySIKAP dan Sistem Maklumat Orang Kurang Upaya yang telah selesai dan telah bermula pada 13 Mei 2022.

Pendapat Audit | **Perkhidmatan Projek e-Khidmat digunakan oleh pelbagai golongan rakyat. Bagaimanapun, ketiadaan kemudahan pembaharuan LKM secara dalam talian melalui portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K bagi pemilik kenderaan jenis OKU menjejaskan pencapaian keberhasilan projek kepada rakyat.**

5.2. Pengurusan Perkhidmatan

5.2.1. Pengurusan Perjanjian

a. Pengurusan Perjanjian JIM

- i. Pekeliling Perbendaharaan 1PP, PK 4.2 Surat Setuju Terima, Pesanan Kerajaan dan Inden Kerajaan bagi Perolehan Kerajaan (Pindaan 30 Ogos 2021), Perenggan 5.1 menjelaskan perjanjian perlu ditandatangani dalam tempoh empat bulan selepas Surat Setuju Terima (SST) ditandatangani. Tempoh Perjanjian antara KDN dan Syarikat Perkhidmatan 505639-K adalah daripada 23 Mei 2015 hingga 22 Mei 2020. JIM telah mengemukakan kertas cadangan pada 23 Disember 2019 kepada KDN untuk pelanjutan Perjanjian. KDN telah mengemukakan permohonan pelanjutan kepada Kementerian Kewangan (MoF) pada 20 Mei 2020. MoF telah meluluskan permohonan tersebut pada 12 Jun 2020 bagi tempoh tiga tahun mulai 23 Mei 2020 hingga 22 Mei 2023.
- ii. Surat kelulusan pelanjutan Perjanjian yang dikeluarkan oleh KDN kepada Syarikat Perkhidmatan 505639-K bertarikh 30 Jun 2020 menetapkan syarikat perkhidmatan perlu menyediakan Perjanjian Tambahan yang perlu dibaca bersama-sama dengan Perjanjian asal dan menjadi sebahagian daripada dokumen perjanjian. Caj perkhidmatan telah dikurangkan seringgit daripada RM35 kepada RM34 melalui kelulusan tersebut. SST bagi Perjanjian Tambahan telah ditandatangani pada 8 Julai 2020.

- iii. Semakan Audit mendapati, Perjanjian Tambahan perlu ditandatangani sebelum atau pada 8 November 2020, iaitu dalam tempoh empat bulan selepas SST ditandatangani. Semakan lanjut mendapati sehingga bulan Jun 2022, **Perjanjian Tambahan belum ditandatangani oleh pihak berkaitan**. Kelewatan adalah sebanyak 373 hari, iaitu sehingga tarikh mula pengauditan di JIM pada 16 November 2021. Berdasarkan maklum balas JIM semasa Mesyuarat Penutup, draf Perjanjian Tambahan muktamad telah dikemukakan oleh JIM kepada KDN untuk tindakan.
- iv. Kesan daripada Perjanjian Tambahan tidak ditandatangani menyebabkan bayaran tuntutan caj perkhidmatan pembaharuan PLKS kepada Syarikat Perkhidmatan 505639-K oleh JIM berjumlah **RM37.70 juta dibuat melalui pengecualian khas pembayaran luar perjanjian yang diluluskan oleh MoF pada 19 Ogos 2021. Amaun tersebut meliputi sejumlah RM26.32 juta telah dibayar di bawah Arahan Perbendaharaan (AP) 58(a)¹ pada bulan Ogos dan September 2021 bagi tempoh bulan Mei hingga Disember 2020**. Seterusnya, bayaran berjumlah **RM11.38 juta bagi tempoh bulan Januari hingga April 2021 telah dibayar pada bulan September 2021**.
- v. MoF pada 21 April 2022 juga memberi **kelulusan pengecualian khas pembayaran luar perjanjian berjumlah RM35.73 juta untuk caj perkhidmatan** mulai tempoh bulan Mei hingga Disember 2021 dan caj bank bulan Jun 2020 hingga Disember 2021. Pembayaran telah dibuat di bawah AP 58(a) pada 23 Mei 2022. Melalui surat yang sama, MoF turut memberi teguran kepada KDN/JIM agar memastikan perjanjian formal ditandatangani dengan kadar segera bagi membolehkan bayaran untuk perkhidmatan bulan seterusnya dapat dibuat di peringkat JIM sendiri. MoF juga menyatakan pihak JIM hendaklah menguruskan pembayaran di bawah AP 59² sekiranya perkara yang sama berulang pada masa akan datang.

Maklum balas JIM yang diterima pada 3 Januari dan 24 Mei 2022

Draf lanjutan perjanjian telah beberapa kali disemak oleh Penasihat Undang-undang (PUU) KDN. Perbincangan dengan Jabatan Peguam Negara (AGC) memutuskan bahawa perjanjian harus dimuktamadkan selewat-lewatnya 31 Januari 2022.

¹ AP 58 (a) – Pembayaran yang memerlukan kebenaran khas bagi membayar/menyelaras baucar perbelanjaan mengurus tahun kewangan semasa bagi tanggungan yang kena dibayar pada atau sebelum hujung tahun kewangan yang terdahulu.

² AP 59 – Pembayaran bagi sesuatu perolehan yang telah dilakukan tanpa mematuhi peraturan kewangan yang berkuat kuasa serta mengesyorkan tindakan surcaj/tatatertib.

JIM telah memberi input kepada PUU KDN melalui beberapa siri maklum balas dan telah dikemukakan kepada AGC pada 25 Februari 2022 untuk tindakan selanjutnya. Perjanjian masih dalam semakan pihak AGC.

Pendapat Audit	Pengurusan perjanjian adalah tidak cekap kerana perjanjian pelanjutan tempoh perkhidmatan masih tidak ditandatangani sehingga tarikh pengauditan dan tempoh perjanjian masih berbaki setahun sebelum tempoh berakhir pada bulan Mei 2023. Kelewatan memuktamadkan dan menandatangani perjanjian dalam tempoh ditetapkan menyebabkan pembayaran kepada penyedia perkhidmatan dibuat melalui pembayaran di luar perjanjian dengan kelulusan khas daripada Kementerian Kewangan.
-----------------------	--

b. Percanggahan Prosedur Kutipan Bayaran oleh Syarikat Perkhidmatan

- i. Klausula 7.7 Terma-terma Tahap Perkhidmatan (Jadual 4, Lampiran D Prosedur Operasi Piawai, Perjanjian JIM) mengenai Pembaharuan PLKS Secara Dalam Talian Melalui Syarikat Perkhidmatan 505639-K menyatakan bayaran daripada pengguna dikutip sebelum kelulusan daripada JIM diperoleh.
- ii. Carta alir proses kerja di Bahagian Pekerja Asing, JIM bagi permohonan lanjutan PLKS menunjukkan bayaran daripada pengguna hanya akan dikutip selepas permohonan lanjutan PLKS diluluskan.
- iii. Semakan Audit terhadap permohonan lanjutan PLKS secara dalam talian melalui portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K mendapati **percanggahan proses kerja, iaitu bayaran oleh pengguna boleh dilakukan semasa proses permohonan tanpa menunggu kelulusan JIM terlebih dahulu.** Bayaran boleh dibuat melalui saluran *Financial Process Exchange* (FPX), kad debit atau kredit dan akaun prabayar.
- iv. Kesan daripada percanggahan prosedur tersebut menyebabkan **kutipan bayaran berjumlah RM4.27 juta telah dibuat bagi 2,623 permohonan PLKS** melalui Syarikat Perkhidmatan 505639-K pada tahun 2020 **sebelum diluluskan oleh JIM.** Akibatnya, kutipan bayaran tersebut disimpan dalam bank perolehan Syarikat Perkhidmatan 505639-K **selama satu hingga 412 hari sebelum dipulangkan semula kepada pemohon PLKS** disebabkan permohonan tidak memenuhi syarat kelayakan dan tidak diluluskan oleh JIM. Kutipan bayaran tersebut hanya dipulangkan

kepada pengguna antara tempoh 7 Januari 2020 hingga 10 Mac 2021. Bayaran pemulangan hanya dibuat apabila terdapat permohonan pemulangan semula oleh pengguna. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 9**.

JADUAL 9
KUTIPAN BAYARAN PERMOHONAN PLKS
SEBELUM KELULUSAN JIM BAGI TAHUN 2020

BULAN	BIL. PEMOHON	JUMLAH KUTIPAN PLKS (RM Juta)	TEMPOH BAYARAN PENGGUNA DISIMPAN DALAM BANK SYARIKAT PERKHIDMATAN (Hari)	TARIKH BAYARAN BALIK
Januari	293	0.54	3 hingga 412	07.01.2020 hingga 02.03.2021
Februari	232	0.44	2 hingga 363	05.02.2020 hingga 08.02.2021
Mac	274	0.51	2 hingga 353	04.03.2020 hingga 10.03.2021
April	106	0.20	2 hingga 247	06.04.2020 hingga 08.01.2021
Mei	223	0.34	2 hingga 285	06.05.2020 hingga 01.03.2021
Jun	222	0.33	1 hingga 258	11.06.2020 hingga 22.02.2021
Julai	298	0.45	2 hingga 237	03.07.2020 hingga 10.03.2021
Ogos	243	0.36	2 hingga 202	10.08.2020 hingga 09.03.2021
September	277	0.41	2 hingga 185	03.09.2020 hingga 08.03.2021
Oktober	177	0.25	2 hingga 150	05.10.2020 hingga 09.03.2021
November	151	0.23	2 hingga 121	04.11.2020 hingga 10.03.2021
Disember	127	0.21	6 hingga 92	15.12.2020 hingga 09.03.2021
JUMLAH	2,623	4.27	1 hingga 412	

Sumber: Laporan Pemulangan Kutipan PLKS kepada Pemohon daripada Syarikat Perkhidmatan

- v. Selain itu, analisis Audit terhadap data permohonan lanjutan PLKS tahun 2021 hingga bulan Mac 2022 mendapati **10,726 transaksi permohonan secara dalam talian melalui portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K tidak berjaya berjumlah RM19.74 juta**. Kegagalan permohonan pembaharuan PLKS tersebut berpunca daripada maklumat nombor pasport tidak sah, rekod pendaftaran Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO) tidak dijumpai dan tempoh sah laku pasport adalah kurang dari setahun. Syarikat Perkhidmatan 505639-K memaklumkan majikan bagi mengemas kini butiran atau sebab permohonan lanjutan PLKS ditolak oleh JIM. Semasa tempoh mendapatkan maklumat terkini daripada majikan, **kutipan bayaran pengguna tersebut masih disimpan dalam bank perolehan Syarikat Perkhidmatan 505639-K**. Setakat 31 Mac 2022, tempoh masa kutipan bayaran disimpan dalam bank tersebut adalah

antara sembilan hingga 151 hari. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 10**.

JADUAL 10
KUTIPAN PERMOHONAN TIDAK BERJAYA BAGI TEMPOH TAHUN 2021 HINGGA MAC 2022 MASIH DISIMPAN DALAM BANK SYARIKAT PERKHIDMATAN

BIL.	SEBAB PERMOHONAN TIDAK BERJAYA	BILANGAN PLKS		JUMLAH (RM Juta)		JUMLAH KESELURUHAN	
		2021 (a)	2022* (b)	2021 (c)	2022* (d)	BILANGAN (e)=(a)+(b)	RM Juta (f)=(c)+(d)
1.	Tempoh sah laku dari passport kurang setahun	944	2,165	1.56	3.83	3,109	5.39
2.	Rekod PERKESO tidak dijumpai	873	2,908	1.53	5.46	3,781	6.99
3.	Nombor passport tidak sah	864	2,972	1.63	5.73	3,836	7.36
JUMLAH		2,681	8,045	4.72	15.02	10,726	19.74

Sumber: Laporan *Production List* Syarikat Perkhidmatan 505639-K

Nota: (*) - PLKS bagi Bulan Januari Hingga Mac 2022

Maklum balas JIM yang diterima pada 3 Januari, 13 Mei dan 20 Mei 2022

- a. Syarikat Perkhidmatan 505639-K telah mengembalikan bayaran kepada pengguna setelah menerima dokumen lengkap dan bayaran akan dikreditkan ke akaun majikan yang sah. Pembayaran balik ini adalah disebabkan oleh:
 - i. Tidak memenuhi syarat kelayakan di mana rekod di PERKESO/FOMEMA/KEDUTAAN dan rekod pada Sistem MyIMMs adalah tidak sepadan/tidak wujud. Majikan telah mengemukakan rekod telah selesai urusan PERKESO/FOMEMA/KEDUTAAN namun ditolak semasa proses kelulusan JIM kerana didapati rekod tiada di MyIMMs berikutan data tidak/lewat dikemas kini dari pihak-pihak berkaitan atau perbezaan maklumat passport.
 - ii. Pembayaran berganda.
 - iii. Majikan berhasrat membuat pembatalan lanjutan PLKS selepas kelulusan PLKS dikeluarkan atas pelbagai alasan.
- b. Daripada aspek kelewatan, permohonan balik ini perlu dimohon oleh majikan/syarikat bagi memastikan permohonan yang dibatalkan ini dibuat oleh majikan sebenar. Setelah dokumen lengkap diterima, pengesahan dibuat dengan majikan sebelum pembayaran balik dikeluarkan.
 - i. Prosedur Operasi Standard (SOP) *refund* kepada majikan disediakan.
 - ii. Permohonan akan diproses sehingga selesai sekiranya majikan tidak memohon bayaran balik.

- iii. Sebanyak 6,170 permohonan dalam proses penyelesaian. Pengurangan sebanyak 4,556 telah diselesaikan daripada bilangan asal 10,726.
- c. Sebagai langkah penambahbaikan proses kerja, perkara ini telah dibincangkan dalam Bengkel dan Mesyuarat Penyelaras Prosedur Lanjutan PLKS Secara Dalam Talian oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K pada 12 hingga 14 Mac 2022. Hasil perbincangan tersebut, Syarikat Perkhidmatan 505639-K diberi tempoh dalam masa 14 hari untuk memuat naik maklumat permohonan yang lengkap untuk pertimbangan kelulusan lanjutan PLKS oleh JIM. Sehubungan itu, tempoh remitan oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K akan turut dapat dikawal agar tidak tertahan di bank perolehan Syarikat Perkhidmatan 505639-K.
- d. Proses semakan *suspect/black list* serta kelulusan dilakukan oleh Pegawai JIM secara integrasi dengan Sistem MyIMMs. Autoriti semakan dan kelulusan kekal dipegang oleh JIM dan tidak diberikan kepada syarikat kerana ia melibatkan hal keselamatan negara. Permohonan yang termasuk dalam *suspect/black list* tidak akan diluluskan.

Pendapat Audit | **Kutipan bayaran oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K bagi permohonan PLKS JIM sebelum kelulusan diperolehi adalah bertentangan dengan prosedur JIM. Kutipan tersebut yang disimpan dalam bank perolehan Syarikat Perkhidmatan 505639-K tidak memberi manfaat kepada pengguna terhadap perkhidmatan yang ditawarkan walaupun pembayaran telah dibuat dan boleh menjejaskan imej perkhidmatan Kerajaan.**

5.2.2. Pengurusan Kutipan Hasil

a. Kutipan Hasil Lewat Diremitkan Kepada Akaun Kerajaan

i. Jabatan Pengangkutan Jalan

- Klausula 13.5 Pemindahan Bayaran (Jadual 14 Perjanjian JPJ) menyatakan Syarikat Perkhidmatan 505639-K mengarahkan bank perolehan untuk memindahkan bayaran yang dibuat oleh pengguna setiap hari ke Akaun Terimaan Utama Pejabat Perakaunan Kementerian dalam tempoh (T+1) sebelum jam 4.00 petang. Sekiranya melebihi tempoh, faedah (penalti) pada kadar 4% hendaklah dikenakan terhadap syarikat perkhidmatan.
- Perenggan 3, Jadual 14 Perjanjian JPJ menyatakan Syarikat Perkhidmatan 505639-K hendaklah memastikan bank perolehan

menghantar Notifikasi Pindahan Wang kepada JPJ bagi memaklumkan amaun yang dipindahkan. Bayaran yang diremitkan merupakan hasil kepada akaun Kerajaan.

- Semakan Audit terhadap kutipan hasil secara harian yang dibuat bagi tempoh bulan Disember 2021 hingga Februari 2022 mendapati **hasil berjumlah RM38.94 juta telah lewat diremitkan ke dalam akaun Kerajaan antara satu hingga 12 hari**. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 11**.

JADUAL 11
REMITAN BAYARAN HASIL DARIPADA AKAUN BANK PEROLEHAN SYARIKAT
PERKHIDMATAN KE DALAM AKAUN KERAJAAN BAGI TEMPOH
BULAN DISEMBER 2021 HINGGA FEBRUARI 2022

BIL.	TARIKH TRANSAKSI	AMAUN TRANSAKSI (RM Juta)	TARIKH PAYMENT ADVICE	TARIKH SEBENAR REMITAN	JUMLAH REMITAN (RM Juta)	TEMPOH KELEWATAN (Hari)	JUMLAH PENALTI 4% (RM Juta)
1.	21.12.2021 hingga 28.12.2021	10.52	22.12.2021 hingga 29.12.2021	30.12.2021	10.52	1 hingga 8	0.42
2.	07.01.2022 hingga 02.02.2022	28.42	10.01.2022 hingga 03.02.2022	19.01.2022 hingga 09.02.2022	28.42	6 hingga 12	1.14
JUMLAH		38.94			38.94	1 hingga 12	1.56

Sumber: Bahagian Hasil JPJ

- Semakan Audit mendapati Syarikat Perkhidmatan 505639-K telah menghantar *Payment Advice* (RENTAS Direct Transfer Out Instruction) setiap hari kepada Bahagian Hasil JPJ sebagai dokumen sokongan proses pemindahan bayaran. Bagaimanapun, **transaksi tersebut masih belum diluluskan oleh Pegawai Pelulus**.
- *Payment Advice* tersebut menunjukkan status pemindahan bayaran sebagai 'Transaction(s) is successfully sent for approval'. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Gambar 2**.

GAMBAR 2

Rentas Direct Transfer Out Instruction	
Successful Transaction(s) is successfully sent for approval.	Transaction(s) is successfully sent for approval.
Transfer Information	
Date 17-02-2022 09:58:36	
Order Party Detail	
Debit Account Number 2121	Resident Status Yes

Syarikat Perkhidmatan 505639-K
- *Payment Advice* Menunjukkan
Status Remitan Bayaran Sebagai
'Transaction(s) is successfully sent
for approval'.
(17.02.2022)
(Sumber: Syarikat Perkhidmatan
505639-K)

- Ini menunjukkan **proses remitan hasil Kerajaan masih belum lengkap dan amaun berjumlah RM38.94 juta telah tertahan antara satu hingga 12 hari** di bank perolehan Syarikat Perkhidmatan 505639-K sebelum berjaya dikreditkan ke Akaun Terimaan Utama Pejabat Perakaunan.
- Semakan lanjut juga mendapati JPJ telah mengemukakan surat notis tuntutan penalti rujukan JPJ.BH.100-15/2/7 Jld. 2(55) bertarikh 31 Januari 2022 kepada syarikat perkhidmatan bagi menuntut bayaran penalti berjumlah RM0.42 juta bagi tempoh transaksi antara 21 hingga 28 Disember 2021. Surat notis tuntutan penalti seterusnya rujukan JPJ.BH.100-15/2/7 Jld. 2(60) bertarikh 16 Mac 2022 bagi tempoh transaksi antara 7 Januari hingga 2 Februari 2022 berjumlah RM1.14 juta telah dikemukakan kepada syarikat perkhidmatan. Sehingga tarikh pengauditan, penalti belum dibayar.

Maklum balas JPJ yang diterima pada 25 April dan 20 Mei 2022

Syarikat Perkhidmatan 505639-K sedang mendapat penjelasan terperinci mengenai pengiraan penalti daripada pihak JPJ bagi tuntutan penalti berjumlah RM0.42 juta dan RM1.14 juta.

JPJ masih menunggu maklum balas dari Syarikat Perkhidmatan 505639-K bagi semakan laporan dari bank secara *real time* yang menunjukkan pindahan wang telah berjaya dilakukan. JPJ juga telah memohon supaya perbincangan dengan bank perolehan berkaitan permohonan untuk memberi akses pengguna bagi melihat transaksi pindahan (T+1) disalinkan juga kepada JPJ.

ii. Jabatan Imigresen Malaysia

- Klausa 14.7 Remitan Bayaran kepada Kerajaan (Jadual 13 Perjanjian JIM) menyatakan bayaran kutipan hasil yang diterima oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K daripada pengguna hendaklah diremitkan kepada akaun Kerajaan pada hari perniagaan berikutnya. Penalti akan dikenakan jika hasil tidak diremitkan selepas tujuh hari pada kadar 10% setahun secara harian mulai tarikh bayaran mengikut perjanjian.
- Semakan Audit terhadap kutipan hasil bagi tempoh bulan Januari hingga Oktober 2021 mendapati kutipan **hasil berjumlah RM252.01 juta lewat diremitkan ke dalam akaun Kerajaan antara satu hingga 19 hari**. Semakan lanjut juga mendapati kiraan penalti sejumlah RM360,391 bagi tempoh transaksi antara 13 September hingga 29 Oktober 2021. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 12**.

JADUAL 12
HASIL LEWAT REMIT KE AKAUN KERAJAAN DAN PENALTI
BAGI TEMPOH BULAN JANUARI HINGGA BULAN OKTOBER 2021

BIL.	TAHUN TRANSAKSI	AMAUN KUTIPAN TAHUN 2021 (RM Juta)	LEWAT REMIT					
			TARIKH TRANSAKSI	TARIKH PAYMENT ADVICE	TARIKH SEBENAR REMITAN	JUMLAH REMITAN (RM Juta)	TEMPOH LEWAT (Hari)	JUMLAH PENALTI 10% (RM)
1.	2021*	1,254.68	13.09.2021 hingga 29.10.2021	14.09.2021 hingga 01.11.2021	21.09.2021 hingga 08.11.2021	252.01	1 hingga 19	360,391
JUMLAH		1,254.68	-	-	-	252.01	1 hingga 19	360,391

Sumber: Bahagian Kewangan JIM

Nota: (*) - Transaksi Bulan Januari Hingga Oktober 2021

- Semakan Audit lanjut mendapati Syarikat Perkhidmatan 505639-K telah menghantar *Payment Advice* (RENTAS Direct Transfer Out Instruction) setiap hari kepada Bahagian Kewangan JIM sebagai dokumen sokongan proses remitan bayaran. Bagaimanapun, **transaksi tersebut masih belum diluluskan oleh Pegawai Pelulus**. *Payment Advice* tersebut menunjukkan status remitan bayaran sebagai 'Transaction(s) is successfully sent for approval'.
- Perkara ini berlaku kerana pemindahan dana lewat disahkan oleh pegawai pelulus untuk transaksi melalui RENTAS. Ini menunjukkan bahawa proses remitan hasil Kerajaan adalah belum lengkap dan amaun berjumlah RM252.01 juta telah tertahan antara satu hingga 19 hari di bank perolehan Syarikat Perkhidmatan 505639-K.

Maklum balas JIM yang diterima pada 3 Januari dan 20 Mei 2022

Bagi kelewatan bulan September dan Oktober 2021 berjumlah RM360,391 surat kenaaan penalti rujukan IM.101/HQ-B/1122/22 Jld. 6 (5) bertarikh 23 November 2021 telah dikeluarkan dan bayaran telah dijelaskan oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K pada 10 Disember 2021.

Berdasarkan *payment advice* yang dihantar oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K setiap hari, pemantauan dibuat sehingga remitan disahkan masuk ke dalam akaun Kerajaan oleh Bahagian Akaun KDN. E-mel dan surat peringatan dikeluarkan kepada syarikat secara berkala agar remitan dibuat segera. Apabila remitan telah diterima, Bahagian Akaun KDN akan menghantar e-mel pengesahan/pemakluman kepada JIM. Dokumen pengesahan remitan dari syarikat bukanlah mandatori kerana pengesahan mutlak adalah daripada Bahagian Akaun KDN. Seterusnya, Penyata Pemungut disediakan dan rekod pemantauan dikemas kini. Sekiranya berlaku kelewatan maka amaun penalti dikira. Surat penalti dikeluarkan secara bulanan bagi setiap kelewatan. Sekiranya bayaran penalti tidak diterima, surat peringatan dikeluarkan.

Pendapat Audit	Kutipan lewat diremitkan ke akaun Kerajaan mengakibatkan hasil Kerajaan tidak dapat diakaunkan mengikut tempoh.
---------------------------	--

b. Penalti Terhadap Kutipan Hasil Lewat

- i. Klausula 14.7 Remitan Bayaran kepada Kerajaan (Jadual 13 Perjanjian JIM) menyatakan bayaran kutipan hasil yang diterima oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K daripada pengguna perlu diremitkan kepada akaun Kerajaan pada hari bekerja berikutnya. Penalti akan dikenakan jika hasil tidak diremitkan selepas tujuh hari pada kadar 10% setahun secara harian mengikut perjanjian.
- ii. Semakan Audit mendapati kutipan hasil daripada pengguna oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K lewat diremitkan kepada akaun Kerajaan. Ini disebabkan permohonan dalam proses semakan di peringkat Syarikat Perkhidmatan 505639-K sebelum tindakan kelulusan oleh JIM.
- iii. Kesannya, **sejumlah RM6,167.90 juta kutipan hasil tahun 2015 hingga tahun 2020** di Syarikat Perkhidmatan 505639-K telah **lewat diremitkan ke akaun Kerajaan antara tempoh satu hingga 56 hari**. Lanjutan itu, **tindakan kenaaan penalti lewat remit berjumlah RM13.04 juta** bagi tempoh tersebut lewat dikenakan iaitu hanya **diambil tindakan mulai tahun 2019 dan dibayar antara tahun 2019 hingga tahun 2021**. Jumlah ini merupakan suatu jumlah

yang tertahan daripada diakaunkan sebagai hasil Kerajaan. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 13**.

JADUAL 13
REMITAN HASIL DAN PENALTI LEWAT REMIT BAGI TEMPOR
TAHUN 2015 HINGGA TAHUN 2020

BIL.	TEMPOR KUTIPAN (a)	AMAUN (RM Juta) (b)	TEMPOR KUTIPAN DIREMIT KE AKAUN KERAJAAN (c)	KELEWATAN (Hari) (d)=(c)-(a)-7	PENALTI (RM Juta)	TARIKH BAYARAN PENALTI
1.	12.01.2015 hingga 30.12.2015	445.36	19.01.2015 hingga 06.01.2016	1 hingga 9	0.34	13.12.2019 27.12.2019 24.12.2020
2.	06.01.2016 hingga 09.12.2016	241.54	13.01.2016 hingga 16.12.2016	1 hingga 30	0.30	13.12.2019 27.12.2019 24.12.2020
3.	24.01.2017 hingga 23.06.2017	333.33	31.01.2017 hingga 30.06.2017	1 hingga 5	0.18	13.12.2019 27.12.2019 24.12.2020
4.	26.01.2018 hingga 31.12.2018	1,443.87	02.02.2018 hingga 09.01.2019	1 hingga 44	1.75	13.12.2019 27.12.2019 24.12.2020
5.	01.01.2019 hingga 31.12.2019	2,577.47	10.01.2019 hingga 07.10.2020	1 hingga 56	7.45	13.12.2019 27.12.2019 24.12.2020
6.	01.01.2020 hingga 31.12.2020	1,126.33	07.01.2020 hingga 04.01.2021	1 hingga 41	3.02	24.12.2020 17.11.2021
JUMLAH		6,167.90		1 hingga 56	13.04	

Sumber: Laporan Remitan Hasil JIM

- iv. Pihak Audit mendapati prosedur kerja remitan kutipan hasil daripada pengguna oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K kepada Kerajaan sedang dikemas kini pada tahun 2020. Sehingga tarikh pengauditan, perkara ini masih belum dimuktamadkan.

Maklum balas JIM yang diterima pada 3 Januari dan 20 Mei 2022

Prosedur kerja pemantauan yang dilaksanakan bagi tempoh 2015 hingga 2021 adalah melalui semakan di antara laporan remitan harian yang dikemukakan oleh syarikat yang dipadankan dengan perakuan pengesahan wang diterima di KDN. Kelewatan remitan dapat dikesan apabila wang tidak dikreditkan/remitkan ke akaun Kerajaan di KDN dari tarikh laporan remitan diterima. Semakan silang secara bulanan juga dibuat di antara penyata pemungut, laporan pelekut diluluskan dan invois tuntutan bayaran caj perkhidmatan.

Bagi mengatasi isu lewat remit, Bahagian Audit Dalam KDN mengesyorkan bayaran dari pengguna diremitkan terus ke akaun bank perolehan Kerajaan. Namun, berdasarkan perbincangan bersama dengan AGC dan KDN (Bahagian Imigresen, Perolehan, Penasihat Undang-undang), adalah dinasihatkan bahawa klausa sedia ada berkenaan remitan dikekalkan dengan penambahbaikan pelaksanaan yang lebih efektif.

**Pendapat
Audit**

Pengurusan kutipan hasil adalah kurang memuaskan kerana kutipan hasil lewat diremitkan ke akaun Kerajaan. Selain itu, tindakan kenaaan penalti juga lewat diambil tindakan.

c. Penalti Tidak Dikenakan Terhadap PLKS Silap Cetak

- i. Klausa 7.7 Terma-terma Tahap Perkhidmatan (Jadual 4, Lampiran D Prosedur Operasi Piawai, Perjanjian JIM) menyatakan sekiranya pelekat PLKS didapati rosak atau silap maklumat, pihak Syarikat Perkhidmatan 505639-K perlu merujuk JIM negeri atau Ibu Pejabat untuk tindakan lanjut atau pembatalan dan cetak semula PLKS.
- ii. Klausa 19.4 Ganti Rugi Boleh Dikira dan Ditentukan (Jadual 17 Perjanjian JIM) menyatakan setiap kesilapan mencetak PLKS akan dikenakan penalti RM100 sekeping dan mesti dijelaskan dalam tempoh 30 hari. Sekiranya penalti lewat dibayar selepas 30 hari, Syarikat Perkhidmatan 505639-K akan dikenakan penalti RM100 sehari sehingga bayaran penuh dibuat.
- iii. Semakan Audit mendapati **sebanyak 116 PLKS iaitu 93 keping pelekat di JIM Johor dan 23 keping pelekat di JIM Pulau Pinang silap cetak tidak dikenakan penalti.**
- iv. Penalti bagi setiap keping pelekat silap cetak tidak dapat dikenakan kerana laporan pelekat silap cetak tidak dikemukakan oleh JIM negeri kepada JIM Ibu Pejabat. Sekiranya notis dikeluarkan, **anggaran penalti silap cetak yang boleh dikenakan kepada Syarikat Perkhidmatan 505639-K adalah berjumlah RM11,600.** Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 14**. Semakan Audit selanjutnya mendapati JIM belum mengemukakan notis tuntutan penalti silap cetak terhadap syarikat perkhidmatan.

**JADUAL 14
PENALTI SILAP CETAK PLKS TIDAK DIKENAKAN**

BIL.	TAHUN	BILANGAN PLKS		JUMLAH PLKS (Bil.)	ANGGARAN PENALTI SILAP CETAK PLKS RM100 SEKEPING (RM)
		JOHOR	PULAU PINANG		
1.	2020	62	15	77	7,700
2.	2021	25	8	33	3,300
3.	2022*	6	-	6	600
JUMLAH		93	23	116	11,600

Sumber: JIM Negeri Johor dan Pulau Pinang

Nota: (*) – Laporan/Borang Bulan Januari Hingga Mac 2022

Maklum balas JIM yang diterima pada 25 April dan 20 Mei 2022

Semakan silang antara Sistem MyIMMs, Laporan Harian dari Syarikat Perkhidmatan 505639-K dan semakan data PLKS bagi penemuan Audit akan mengambil masa memandangkan kaedah semakan yang dilaksanakan secara terperinci.

Proses semakan belum selesai. Hasil semakan akan dimaklumkan kepada pihak Audit setelah lengkap dan selesai.

Pendapat Audit | **Penalti silap cetak yang tidak dilaporkan kepada Ibu Pejabat JIM menyebabkan tindakan susulan bagi mengenakan penalti tidak dapat dibuat terhadap Syarikat Perkhidmatan 505639-K.**

d. Percanggahan Rekod Transaksi Tidak Diselaraskan

- i. Klausula 13.2(a) Transaksi yang Berjaya (Perjanjian JPJ) menyatakan kedua-dua pihak bersetuju tiada percanggahan rekod transaksi yang berjaya antara Syarikat Perkhidmatan 505639-K dan JPJ. Laporan rekod transaksi yang dihantar kepada JPJ hendaklah selaras dengan rekod transaksi di Sistem mySIKAP. Jika terdapat perbezaan, rekod di Sistem mySIKAP adalah terpakai dan dianggap muktamad.
- ii. Semakan Audit terhadap Laporan Penyesuaian Transaksi Syarikat Perkhidmatan 505639-K yang disediakan oleh Bahagian Hasil JPJ bagi tahun 2019 hingga Mac 2022 mendapati perbezaan rekod jumlah transaksi dan jumlah hasil. Secara keseluruhannya **jumlah rekod transaksi di Syarikat Perkhidmatan 505639-K berkurang sebanyak 0.55 juta transaksi melibatkan hasil berjumlah RM1.15 juta berbanding transaksi dan jumlah hasil di Sistem mySIKAP.** Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 15**.

JADUAL 15
PERBEZAAN BILANGAN TRANSAKSI DAN JUMLAH HASIL ANTARA SISTEM SYARIKAT PERKHIDMATAN 505639-K DAN SISTEM mySIKAP

TAHUN	SYARIKAT PERKHIDMATAN 505639-K		TRANSAKSI SYARIKAT PERKHIDMATAN 505639-K DALAM SISTEM mySIKAP		PERBEZAAN	
	BILANGAN TRANSAKSI (Juta) (a)	JUMLAH (RM Juta) (b)	BILANGAN TRANSAKSI (Juta) (c)	JUMLAH (RM Juta) (d)	BILANGAN TRANSAKSI (Juta) (e)=(a)-(c)	JUMLAH (RM Juta) (f)= (b)-(d)
2019	2.24	327.38	2.33	327.53	(0.09)	(0.15)
2020	2.79	446.00	2.98	446.27	(0.19)	(0.27)

TAHUN	SYARIKAT PERKHIDMATAN 505639-K		TRANSAKSI SYARIKAT PERKHIDMATAN 505639-K DALAM SISTEM mySIKAP		PERBEZAAN	
	BILANGAN TRANSAKSI (Juta) (a)	JUMLAH (RM Juta) (b)	BILANGAN TRANSAKSI (Juta) (c)	JUMLAH (RM Juta) (d)	BILANGAN TRANSAKSI (Juta) (e)=(a)-(c)	JUMLAH (RM Juta) (f)= (b)-(d)
2021	4.41	655.85	4.60	656.56	(0.19)	(0.71)
2022*	0.73	103.38	0.81	103.40	(0.08)	(0.02)
JUMLAH	10.17	1,532.61	10.72	1,533.76	(0.55)	(1.15)

Sumber: Laporan Penyesuaian Transaksi Syarikat Perkhidmatan, Bahagian Hasil JPJ

Nota: (*) - Transaksi bagi Bulan Januari Hingga Mac 2022

- iii. Semakan Audit selanjutnya mendapati Bahagian Hasil JPJ membuat penyesuaian antara rekod transaksi Syarikat Perkhidmatan 505639-K dan Sistem mySIKAP secara harian bagi tahun 2019 hingga Mac 2022. Maklumat perbezaan bagi tempoh bulan Julai hingga Disember 2021 telah dikemukakan melalui e-mel kepada Bahagian Teknologi Digital JPJ dan Bahagian Kewangan, Syarikat Perkhidmatan 505639-K tetapi tiada maklum balas berkenaan isu perbezaan tersebut. Pihak Audit juga tidak menemui sebarang bukti semakan dan penyesuaian data dibuat oleh kedua-dua bahagian terbabit bagi mengelakkan sebarang kecikoran rekod atau tidak kemas kini dalam Sistem mySIKAP dan Syarikat Perkhidmatan 505639-K.
- iv. Semakan Audit seterusnya mendapati Bahagian Hasil JPJ telah merekodkan jumlah transaksi harian yang dikemukakan oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K sebagai terimaan dalam menyediakan penyata pemungut JPJ. Ini bertentangan dengan klausa perjanjian yang menyatakan **sekiranya terdapat percanggahan bilangan transaksi, JPJ perlu merekodkan jumlah transaksi yang direkodkan dalam Sistem mySIKAP sebagai jumlah kutipan hasil JPJ.**
- v. Sistem Syarikat Perkhidmatan 505639-K dengan Sistem mySIKAP tidak berintegrasi secara *real time* mengakibatkan percanggahan bilangan transaksi.

Maklum balas JPJ yang diterima pada 25 April, 13 Mei dan 20 Mei 2022

- a. Bagi isu perbezaan tahun 2019, JPJ telah menuntut perbezaan kutipan RM150,681.50 dan Syarikat Perkhidmatan 505639-K telah menjelaskan bayaran tersebut pada 3 September 2021 melalui cek bank (002117). Bagi tahun-tahun seterusnya, JPJ sedang meneliti dan menganalisis punca berlakunya perbezaan kutipan di Syarikat Perkhidmatan 505639-K dan Sistem mySIKAP, setelah semakan terperinci.

- b. Isu perbezaan data Syarikat Perkhidmatan 505639-K dengan data di mySIKAP diselesaikan secara berperingkat. Terdapat masalah teknikal seperti di bawah:
 - i. *Scheduler* tidak memproses semua *file* sebaliknya satu atau dua *file* sahaja 2 hari.
 - ii. *Sync server down* yang menyebabkan *file* e-Khidmat tidak dapat diproses.
 - iii. Notifikasi tidak dihantar.
- c. Terimaan yang diperakaunkan adalah jumlah pindahan (tunai) yang dipindahkan oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K kepada Kerajaan. Perkara ini perlu diperakaunkan mengikut tatacara terimaan hasil seperti SPANM Bil.03 Tahun 2019: Tatacara Pengurusan Terimaan. Bagi percanggahan bilangan amaun, JPJ telah membuat catatan di dalam Senarai D: Penyata Kredit di Dalam Laporan Sistem Terimaan Agensi yang Tidak Diambil Kira Dalam Laporan Buku Tunai Cerakinan iGFMAS dalam Laporan Penyesuaian Hasil (Bulanan). Perkara ini direkodkan oleh Bahagian Hasil kerana mengambil maklum wujud perbezaan amaun dan bilangan seperti berikut:
 - i. *Cut off time* penghantaran maklumat dari sistem Syarikat Perkhidmatan 505639-K ke Sistem mySIKAP yang berbeza.
 - ii. Lebihan bayaran yang berlaku sekiranya terdapat masalah teknikal dan tidak dapat dikemas kini di mySIKAP.

**Pendapat
Audit**

Semakan dan penyesuaian rekod transaksi antara Sistem mySIKAP dan Syarikat Perkhidmatan 505639-K adalah tidak efektif. Keadaan ini memberi risiko ketinggalan rekod yang boleh menyebabkan hasil berkurang kutip.

5.2.3. Pengurusan Bayaran

a. Perincian Transaksi Remitan Tidak Dilaksanakan di JPJ

- i. Klausula 14 Penyesuaian dan Penyelarasan Data (subklausula (e) Perjanjian JPJ) menyatakan syarikat perkhidmatan mengumpul dan menyelaraskan transaksi dan maklumat pembayaran melalui semua saluran penyampaian dalam bentuk laporan transaksi kutipan terkumpul termasuk sebarang pengecualian, secara harian atau bulanan. Klausula 14(g) pula menjelaskan Ketua Akauntan boleh membuat semakan dan pemeriksaan ke atas laporan yang diterima oleh JPJ.

- ii. Klausula 13.5 Pemindahan Bayaran (Jadual 12 Perjanjian JPJ) menyatakan kadar caj perkhidmatan yang dikenakan oleh syarikat perkhidmatan kepada JPJ adalah sebanyak 0.8% atas amaun transaksi bagi kad kredit dan RM0.50 bagi saluran FPX/kad debit/debit terus.
- iii. Semakan Audit terhadap 11 Arahan Pembayaran bagi Caj Perkhidmatan Syarikat Perkhidmatan 505639-K di Bahagian Kewangan, JPJ sepanjang **tempoh tahun 2019 hingga tahun 2021 berjumlah RM10.21 juta** mendapati tuntutan invois daripada Syarikat Perkhidmatan 505639-K telah diperakukan dan disahkan oleh Bahagian Hasil JPJ sebelum pembayaran dilaksanakan. Pihak Audit mendapati tuntutan dibuat berdasarkan kadar caj perkhidmatan yang dikira terhadap jumlah keseluruhan transaksi. Bagaimanapun, tuntutan tersebut tidak disemak silang dengan **maklumat terperinci bagi setiap transaksi untuk mengesahkan tuntutan oleh syarikat perkhidmatan adalah tepat mengikut bilangan transaksi dan amaun sebenar**. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 16**.

JADUAL 16
PERINCIAN DATA TRANSAKSI REMITAN TIDAK DILAKSANAKAN

TAHUN	SYARIKAT PERKHIDMATAN 505639-K	
	BILANGAN ARAHAN PEMBAYARAN	JUMLAH BAYARAN (RM Juta)
2019	6	3.39
2020	3	1.76
2021	2	5.06
JUMLAH	11	10.21

Sumber: Arahan Pembayaran JPJ

Maklum balas JPJ yang diterima pada 25 April 2022

Bagi bayaran tuntutan caj perkhidmatan oleh syarikat perkhidmatan, semakan Bahagian Pengurusan Hasil adalah bagi amaun transaksi yang dipindahkan (sebenar) kepada Kerajaan. Rujuk silang ini dengan kaedah pembuktian pindahan amaun kepada akaun Kerajaan adalah sama dengan jumlah tuntutan (transaksi) yang diterima secara bulanan. Invois tuntutan bagi caj perkhidmatan adalah berdasarkan jumlah amaun transaksi (0.8% ke atas amaun transaksi). Oleh itu, maklumat transaksi tidak perlu dinyatakan.

Pendapat Audit | Pengurusan bayaran adalah kurang memuaskan kerana semakan tidak dilaksanakan terhadap perincian jumlah transaksi remitan dan jumlah transaksi caj perkhidmatan yang dikemukakan oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K kepada JPJ. Perkara ini memberi risiko pembayaran tidak wajar kepada syarikat perkhidmatan.

5.2.4. Pengurusan Pusat Ujian dan Ejen Lantikan

a. Kutipan Tidak Wajar oleh Pusat Ujian

- i. Merujuk kepada perenggan 3.2 Surat Pekeliling Dalam JPJ rujukan JPJ.BM.700-3/1/1(56) bertarikh 7 Januari 2021 iaitu kiosk Pusat Ujian Syarikat Perkhidmatan 505639-K hendaklah sentiasa beroperasi dan memproses transaksi LDL yang dipohon oleh orang awam. Perenggan 4.3 pula menjelaskan Pusat Ujian dilarang mengenakan caj pengambilan gambar RM10 kepada calon yang tidak memohon dan mencetak LDL di Pusat Ujian Syarikat Perkhidmatan 505639-K.
- ii. Semakan Audit mendapati JPJ membenarkan kutipan caj gambar hanya bagi Pusat Ujian dengan kemudahan kiosk yang berfungsi mencetak LDL. Bagaimanapun, **tiga Pusat Ujian Syarikat Perkhidmatan 505639-K telah mengenakan caj RM10 berjumlah RM42,780 bagi pengambilan gambar calon walaupun tidak mencetak LDL bagi tempoh bulan Januari dan Februari 2022.** Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 17.**

JADUAL 17
CAJ RM10 WALAUPUN PUSAT UJIAN TIDAK MENCETAK LDL
BAGI TEMPOH BULAN JANUARI DAN FEBRUARI 2022

PUSAT UJIAN SYARIKAT PERKHIDMATAN 505639-K	JANUARI		FEBRUARI		JUMLAH KESELURUHAN	
	Bil.	RM	Bil.	RM	Bil.	RM
Pusat Ujian Setia Tropika, Johor Bahru	1,340	13,400	913	9,130	2,253	22,530
Pusat Ujian Kulai, Johor	410	4,100	332	3,320	742	7,420
Pusat Ujian Sungai Dua, Pulau Pinang	755	7,550	528	5,280	1,283	12,830
JUMLAH	2,505	25,050	1,773	17,730	4,278	42,780

Sumber: *Daily Cash Taking Report* Bulan Januari dan Februari 2022, Syarikat Perkhidmatan 505639-K

Maklum balas JPJ yang diterima pada 25 April 2022

- a. Pada 13 Jun 2007, JPJ telah menyemak semula pelaksanaan pengambilan gambar di pusat-pusat ujian dan telah menetapkan beberapa peraturan yang perlu dipatuhi oleh pengendali pusat ujian:
 - i. Pengambilan gambar hanya dibenarkan di Pusat Ujian yang menyediakan kemudahan kiosk yang mematuhi spesifikasi yang ditetapkan dan diluluskan oleh JPJ. Kiosk hendaklah sentiasa beroperasi dan boleh memproses transaksi LDL yang dipohon oleh orang awam;
 - ii. Pengambilan gambar di Pusat Ujian yang kiosk tidak dapat berfungsi adalah tidak dibenarkan;
 - iii. Bayaran RM10 tidak dibenarkan dikutip oleh Pusat Ujian yang tidak menyediakan kemudahan pengambilan gambar; dan
 - iv. Sekiranya pengambilan gambar telah dibuat dan bayaran RM10 juga telah dikutip tetapi LDL tidak dapat dicetak melalui kiosk atas sebab-sebab teknikal dan sebagainya, bayaran RM10 tersebut hendaklah dikembalikan dalam tempoh tujuh hari daripada tarikh permohonan LDL yang dibuat oleh calon.
- b. JPJ akan mengeluarkan surat tunjuk sebab kepada Pusat Ujian yang melanggar arahan tersebut untuk memastikan tiada lagi perkara ini berlaku. JPJ juga melalui Bahagian Pelesenan Pemandu akan mengeluarkan pemakluman/peringatan kepada Syarikat Perkhidmatan 505639-K untuk membuat pemulangan semula kepada calon.

Pendapat Audit | **Kenaan caj RM10 kepada calon oleh pusat ujian yang tidak mencetak LDL adalah melanggar ketetapan Surat Pekeliling Dalaman JPJ dan merugikan calon.**

b. Tukar Hak Milik Kenderaan Disediakan dan Diluluskan oleh Pegawai yang Sama

- i. SOP of Transfer Ownership System bagi Sistem Tukar Milik Sementara dan Sistem Tukar Milik Sukarela telah dikeluarkan oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K kepada ejen yang menggunakan sistem ini. Terdapat sejumlah 4,360 ejen yang berdaftar dengan Syarikat Perkhidmatan 505639-K untuk perkhidmatan Tukar Milik Sementara dan Tukar Milik Sukarela. Carta alir SOP menjelaskan proses penyedia dan pelulus melalui sistem hendaklah dibuat oleh kakitangan yang berbeza.

- ii. Lawatan Audit ke 15 premis ejen Syarikat Perkhidmatan 505639-K di Negeri Johor, Pulau Pinang dan Sabah mendapati **empat ejen syarikat**, iaitu JR0039945-T, JM0243498-A, PG0280615-V dan 1089596-T **telah melaksanakan proses penyedia dan pelulus bagi permohonan Tukar Hak Milik (THM) kenderaan oleh kakitangan yang sama menggunakan token³ pegawai berbeza. Perkara ini bertentangan dengan SOP yang telah dikeluarkan oleh syarikat perkhidmatan.**

Maklum balas JPJ yang diterima pada 25 April 2022

Pengarah syarikat menyerahkan token kepada kakitangan untuk menguruskan transaksi. Ia berlaku kerana kurangnya kawalan oleh Pengarah syarikat tersebut. Pihak Syarikat Perkhidmatan 505639-K telah memaklumkan dan mengingatkan kepada ejen bahawa token pengesahan perlu dilakukan oleh individu yang berbeza.

Maklum balas JPJ yang diterima pada 20 Mei 2022

Proses permohonan THM di Syarikat Perkhidmatan 505639-K akan melibatkan penyemakan dokumen oleh dua orang yang berbeza iaitu pengesah dan pelulus. JPJ mengambil perhatian bahawa Syarikat Perkhidmatan 505639-K tidak melaksanakan proses THM seperti yang ditetapkan dalam SOP yang dikeluarkan sendiri oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K.

Syarikat Perkhidmatan 505639-K memaklumkan akan menambah baik proses dengan menukar kaedah pengesahan melalui penggunaan token kepada penggunaan pengesahan biometrik. Bagi memastikan Syarikat Perkhidmatan 505639-K akan mematuhi perjanjian dengan pihak JPJ dalam urusan THM, JPJ akan meneruskan proses pemantauan di pusat-pusat perkhidmatan ejen rakan niaga.

Pendapat Audit

Proses THM kenderaan oleh ejen lantikan Syarikat Perkhidmatan 505639-K adalah tidak memuaskan kerana tidak mengikut prosedur ditetapkan dan berisiko untuk disalahgunakan.

³ Token: peranti yang digunakan oleh agen lantikan syarikat perkhidmatan bagi mendapatkan nombor *Transaction Authorisation Code* untuk proses penyedia dan pelulus permohonan THM.

5.2.5. Pengurusan Sistem

a. Integrasi Sistem di JIM

- i. Dasar Keselamatan ICT MAMPU Bidang 8 080101 sebagai amalan terbaik menyatakan setiap agensi perlu memastikan sistem yang dibangunkan sendiri atau pihak ketiga mempunyai ciri-ciri keselamatan ICT yang bersesuaian. Antara perkara yang perlu dipatuhi adalah seperti berikut:
 - Perolehan, pembangunan, penambahbaikan dan penyelenggaraan sistem hendaklah mengambil kira kawalan keselamatan bagi memastikan tidak wujudnya sebarang ralat yang boleh mengganggu pemprosesan dan ketepatan maklumat.
 - Ujian keselamatan hendaklah dijalankan ke atas sistem input untuk menyemak pengesahan dan integriti data yang dimasukkan, sistem pemprosesan untuk menentukan sama ada program berjalan dengan betul dan sempurna dan sistem output untuk memastikan data yang telah diproses adalah tepat.
 - Aplikasi perlu mengandungi semakan pengesahan (validation) untuk mengelakkan sebarang kerosakan maklumat akibat kesilapan pemprosesan atau perlakuan yang disengajakan.
- ii. Berdasarkan klausa 15 Penyatuan dan Penyelarasan Data Perjanjian JIM, penyatuan dan pengintegrasian maklumat transaksi perlu dikemas kini oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K serta merta kepada sistem JIM iaitu MyIMMs dan boleh dicapai secara talian terus termasuk rekod terkini dan rekod terdahulu.
- iii. Semakan Audit terhadap tiga daripada empat permohonan PLKS melalui portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K mendapati **kegagalan integrasi permohonan PLKS antara portal syarikat perkhidmatan dan MyIMMS. Dua permohonan mengalami kelewatan integrasi antara lapan hingga 326 hari** disebabkan majikan tidak mengemas kini maklumat PERKESO. **Satu permohonan PLKS mengalami kelewatan integrasi selama tiga hari daripada tarikh permohonan di portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K walaupun lengkap dan memenuhi syarat kelayakan. Punca kelewatan integrasi sistem tidak dapat dikenal pasti.** Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 18.**

JADUAL 18
SAMPEL DATA KEGAGALAN INTEGRASI PERMOHONAN PLKS
ANTARA PORTAL SYARIKAT PERKHIDMATAN DAN MyIMMs MENGIKUT TEMPOH

BIL.	NAMA MAJIKAN	NO. PASPORT	NAMA PEKERJA	TARIKH MOHON DI PORTAL SYARIKAT PERKHIDMATAN 505639-K	TARIKH TERIMA DI MyIMMs	TEMPOH KELEWATAN (Hari)	PUNCA KELEWATAN
1.	Majikan 1	EE0021207	Pekerja 1	17.11.2021	25.11.2021	8	Tiada maklumat PERKESO
2.	Majikan 2	BX0510680	Pekerja 2	02.01.2021	24.11.2021	326	Tiada maklumat PERKESO
3.	Majikan 3	C4883599	Pekerja 3	22.11.2021	25.11.2021	3	Tidak dikenal pasti

Sumber: *Walkthrough* Sistem Permohonan PLKS Melalui Portal Syarikat Perkhidmatan di Ibu Pejabat JIM dan Syarikat Perkhidmatan

Maklum balas JIM yang diterima pada 3 Januari 2022

JIM telah menyediakan satu kemudahan bagi semakan dan kemas kini maklumat permohonan lanjutan PLKS yang diterima di Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Bagaimanapun, kes rujukan yang dikenal pasti oleh pihak JAN adalah melibatkan agensi luar yang perlu membuat kemas kini data ke JIM bagi membolehkan sesuatu PLKS diluluskan. Secara amnya, ianya adalah melibatkan urusan pendaftaran PERKESO di bawah Jabatan Tenaga Kerja, status pemeriksaan kesihatan FOMEMA dan juga pihak Kedutaan yang mengeluarkan pasport warganegara asing.

Isu ini telah dikenal pasti dan penyelesaian kes dilakukan secara *case basis* dan cadangan penambahbaikan juga telah dibincangkan bersama pihak JIM serta agensi berkaitan.

Bahagian Teknologi Maklumat dan Rekod, JIM

Integrasi di antara Syarikat Perkhidmatan 505639-K dan MyIMMs adalah integrasi sehala. Buat masa ini MyIMMs tidak akan membuat pertanyaan penghantaran maklumat kepada Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Sebaliknya MyIMMs hanya menerima maklumat dari Syarikat Perkhidmatan 505639-K.

Selagi maklumat belum selesai dikemas kini dan dihantar oleh majikan permohonan masih disimpan di Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Sekiranya penambahbaikan berdasarkan semakan audit perlu dilaksanakan, ianya perlu ditambah baik di sistem Syarikat Perkhidmatan 505639-K sendiri dan ini akan melibatkan perubahan kepada proses kerja sedia ada di Syarikat Perkhidmatan 505639-K.

Tiada sebarang pindaan di MyIMMs atau proses integrasi sedia ada. Dalam penghantaran maklumat melalui integrasi, Syarikat Perkhidmatan 505639-K menghantar maklumat secara pukal kepada MyIMMs. Kegagalan pemprosesan maklumat yang diterima melalui Syarikat Perkhidmatan 505639-K mungkin berlaku

sekiranya terdapat gangguan rangkaian. Syarikat Perkhidmatan 505639-K akan dimaklumkan sekiranya kegagalan itu berlaku.

Maklum balas JIM yang diterima pada 20 Mei 2022

Sistem JIM akan memberikan respons sama ada berjaya atau tidak data itu dikemas kini dalam sistem kepada setiap *inquiry* atau permohonan yang dihantar melalui Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Jika tiada respons yang diterima boleh disemak oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K untuk semakan selanjutnya.

Pendapat Audit	Integrasi sistem Syarikat Perkhidmatan 505639-K kepada Sistem MyIMMs adalah kurang memuaskan kerana maklumat transaksi yang tidak dapat dikemas kini serta merta kepada Sistem MyIMMs berisiko mewujudkan ralat yang boleh mengganggu ketepatan maklumat.
---------------------------	--

b. Kawalan Penggunaan Kiosk

- i. Klausula 5.1 Penyediaan Perkhidmatan (Jadual 1 perkara 2 Perjanjian JPJ) menyatakan Syarikat Perkhidmatan 505639-K hanya boleh menjalankan pembaharuan LKM Persendirian (individu/syarikat) di Semenanjung Malaysia sahaja.
- ii. Klausula 5.2 Kesediaan Saluran Penyampaian (Jadual 2 Perjanjian JPJ) menyatakan syarikat perkhidmatan perlu mendapatkan kelulusan bertulis dari Kerajaan untuk permohonan baharu kiosk. *Identity Document* (ID) Kiosk akan diwujudkan oleh Bahagian Teknologi Digital JPJ setelah kelulusan permohonan diterima.
- iii. Semakan Audit terhadap data mySIKAP dan lawatan Audit di Syarikat Perkhidmatan 505639-K Penampang, Sabah mendapati perkara seperti berikut:
 - 500 keping stok LKM telah diterima dari Ibu Pejabat Syarikat Perkhidmatan 505639-K pada 4 Mac 2022. Stok LKM disimpan dalam peti besi di Syarikat Perkhidmatan 505639-K Penampang walaupun tiada keperluan untuk menyimpan stok LKM di pejabat Syarikat Perkhidmatan 505639-K negeri Sabah dan Sarawak.
 - Data mySIKAP menunjukkan **7,586 transaksi pembaharuan LKM berjumlah RM0.69 juta telah dibuat mulai bulan September 2021 hingga Mac 2022 walaupun perjanjian tidak**

membenarkan pembaharuan LKM di negeri Sabah dan Sarawak. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 19**.

JADUAL 19
BILANGAN TRANSAKSI PEMBAHARUAN LKM BAGI NEGERI SABAH DAN SARAWAK

NEGERI	TAHUN	BILANGAN TRANSAKSI	JUMLAH (RM Juta)
Sabah	2021 (September hingga Disember)	2,511	0.22
	2022 (Januari hingga Mac)	1,031	0.11
Sarawak	2021 (September hingga Disember)	3,026	0.26
	2022 (Januari hingga Mac)	1,018	0.10
JUMLAH		7,586	0.69

Sumber: Analisis Data mySIKAP

- iv. Pembaharuan LKM bagi kenderaan yang berada di negeri Sabah dan Sarawak hanya boleh dibuat secara fizikal di kaunter JPJ dan Pejabat Pos di negeri Sabah dan Sarawak. Bagaimanapun, semakan Audit terhadap portal syarikat perkhidmatan mendapati pembaharuan LKM bagi negeri Sabah dan Sarawak boleh dibuat secara dalam talian dengan menggunakan kadar Semenanjung.
- v. Semakan lanjut mendapati maklumat dari Pejabat Cawangan Syarikat 505639-K Penampang, Sabah menunjukkan 16 kiosk ditempatkan di 12 lokasi Pejabat Cawangan Syarikat Perkhidmatan 505639-K dan Pusat Ujian Berkomputer Syarikat 466269-T di negeri Sabah. **Tiada bukti kesemua 16 kiosk ini mendapat kelulusan bertulis daripada Kerajaan untuk beroperasi di negeri Sabah.**
- vi. Rekod di Bahagian Teknologi Digital JPJ menunjukkan 12 daripada 16 kiosk telah mempunyai ID Kiosk dalam Sistem mySIKAP, manakala tiada maklumat ID bagi baki empat kiosk yang berada di Syarikat Perkhidmatan 505639-K Penampang. Pemeriksaan fizikal Audit di Pejabat Cawangan Syarikat 505639-K Penampang, Sabah mendapati lima kiosk telah ditempatkan di pejabat tersebut. Satu kiosk mempunyai ID, manakala empat lagi tiada maklumat ID. Pihak Audit mendapati **12 kiosk yang beroperasi disebabkan ID tidak dinyah aktif** dalam Sistem mySIKAP. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 20**.

JADUAL 20
LOKASI KIOSK LKM DI NEGERI SABAH

BIL.	LOKASI	BIL. KIOSK	KIOSK ID
1.	Penampang	4	Tiada Maklumat
		1	A13001
2.	Kota Kinabalu	1	A13010
3.	Kudat	1	A13009
4.	Kota Marudu	1	A13007
5.	Kota Belud	1	A13003
6.	Sipitang	1	A13011
7.	Keningau	1	A13005
8.	Ranau	1	A13004
9.	Sandakan	1	A13008
10.	Tawau	1	A13002
11.	Semporna	1	A13012
12.	Lahad Datu	1	A13006
JUMLAH		16	

Sumber: Analisis Data mySIKAP

Maklum balas JPJ yang diterima pada 25 April 2022

- a. JPJ melalui surat bertarikh 15 April 2022 telah memberikan surat teguran kepada Syarikat Perkhidmatan 505639-K berhubung kegiatan operasi pembaharuan dan cetakan LKM yang dibuat di Sabah dan Sarawak tanpa pengetahuan dan kebenaran JPJ. Syarikat Perkhidmatan 505639-K dalam jawapan balas menyatakan bahawa tindakan melaksanakan perkhidmatan cetakan LKM di Penampang, Sabah dan Kota Sentosa, Sarawak disebabkan oleh penutupan kaunter JPJ, Syarikat Berhad 229990-M serta penangguhan perkhidmatan kurier sepanjang tempoh PKP. Syarikat Perkhidmatan 505639-K mengambil tindakan tersebut bagi meredakan kekalutan dan rungutan orang awam di Sabah dan Sarawak yang hendak melakukan transaksi pembaharuan LKM dan mendapatkan keping LKM dalam tempoh tersebut walaupun kelonggaran penangguhan pembaharuan LKM diberikan oleh Yang Berhormat Menteri Pengangkutan. JPJ telah mengarahkan Syarikat Perkhidmatan 505639-K untuk menghentikan pengoperasian di Sabah dan Sarawak secara serta merta melalui e-mel pada 22 April 2022.
- b. JPJ tidak dimaklumkan mengenai cetakan yang dilaksanakan di Sabah/Sarawak oleh pihak Syarikat Perkhidmatan 505639-K. JPJ tidak pernah mengeluarkan sebarang kelulusan kepada pihak Syarikat Perkhidmatan 505639-K untuk beroperasi di Sabah/Sarawak.

Maklum balas JPJ yang diterima pada 13 dan 20 Mei 2022

- a. Pada tahun 2015, JPJ telah menerima permohonan daripada Syarikat Perkhidmatan 505639-K bagi peluasan perkhidmatan di Sabah dan Sarawak. Persediaan bagi tujuan itu telah mula dilaksanakan pada tahun 2015, namun berikutan isu ketirisan hasil pada waktu itu, JPJ memutuskan untuk menangguhkan pelaksanaan peluasan perkhidmatan Syarikat Perkhidmatan 505639-K di Sabah dan Sarawak sehingga kini.
- b. Oleh yang demikian, ID Kiosk bagi semua kiosk yang dicadangkan telah diwujudkan bagi tujuan pengujian sistem. Oleh sebab perkhidmatan ini ditangguhkan, maka ID ini hanya bagi tujuan pengujian awal dan tiada kelulusan pengoperasian di Sabah dan Sarawak yang diberikan oleh JPJ.
- c. Bahagian IT telah mengambil tindakan dengan menyekat kesemua 23 ID di Sabah dan Sarawak serta merta.
- d. Berdasarkan semakan transaksi terkini pada sistem, tiada lagi cetakan LKM dibuat di Penampang, Sabah dan Kota Sentosa, Sarawak mulai 23 April 2022 sehingga kini. Transaksi terakhir adalah pada 22 April 2022.

Pendapat Audit

Kawalan ID kiosk bagi pembaharuan LKM oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K di negeri Sabah dan Sarawak adalah tidak memuaskan kerana tidak mematuhi klausa perjanjian.

c. Keselamatan Data Pengguna

- i. Keselamatan data pengguna merupakan aspek penting yang perlu dilindungi dalam setiap keadaan bagi mengelakkan risiko penggunaan data dari didedahkan kepada pihak ketiga.
- ii. Berdasarkan klausa 12.3 Pemilikan (Hak Milik) Data Perjanjian JPJ dan klausa 13.3 Hak Milik Data Perjanjian JIM menyatakan Syarikat Perkhidmatan 505639-K bersetuju data yang dibekalkan oleh JPJ dan JIM bagi tujuan perkhidmatan ini adalah kekal menjadi hak milik Kerajaan. Syarikat Perkhidmatan 505639-K mengaku janji untuk menggunakan data tersebut hanya untuk tujuan perkhidmatan ini dan bukan untuk tujuan lain. Sekiranya penggunaan data atas keperluan undang-undang atau pihak berkuasa, Syarikat Perkhidmatan 505639-K hendaklah memaklum dan mendapatkan persetujuan daripada Kerajaan.

iii. Bagaimanapun, Polisi Privasi Berkenaan dengan Data Peribadi di portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K menyatakan **syarikat boleh memproses data peribadi dan mendedahkan data peribadi kepada pihak ketiga** untuk tujuan berikut, antaranya:

- tujuan dalaman dan pemasaran;
- organisasi yang membantu Syarikat Perkhidmatan 505639-K memenuhi transaksi dan memberikan perkhidmatan yang diminta atau dilanggan;
- kepada syarikat atau entiti yang bertindak sebagai penyedia perkhidmatan, pembekal pintu masuk, ejen, kontraktor, penasihat profesional atau rakan kongsi perniagaan Syarikat Perkhidmatan 505639-K dan pihak lain untuk tujuan mengumpul dan menggunakan data peribadi pengguna;
- berkongsi data peribadi dengan pihak lain, syarikat, organisasi atau individu luar apabila Syarikat Perkhidmatan 505639-K mempunyai kebenaran pengguna untuk berbuat demikian tertakluk pada setiap masa kepada mana-mana undang-undang yang terpakai kepada Syarikat Perkhidmatan 505639-K; dan
- menyimpan semua data dan maklumat yang dibekalkan oleh pengguna untuk kegunaan Syarikat Perkhidmatan 505639-K, walaupun perkhidmatan ditamatkan atau digantung kepada pengguna.

iv. Pihak Audit mendapati berdasarkan polisi tersebut, Syarikat Perkhidmatan 505639-K berisiko untuk membuat pendedahan data peribadi pengguna kepada pihak ketiga. Proses *walkthrough* melalui portal dan lawatan ke Pusat Data Syarikat Perkhidmatan 505639-K mendapati pengguna perlu mengunci masuk maklumat peribadi seperti nama, nombor kad pengenalan, nombor telefon, alamat rumah, e-mel dan nombor pendaftaran kenderaan bagi permohonan proses transaksi dalam talian JPJ. Transaksi dalam talian JIM pula, pengguna perlu mengunci masuk nama syarikat, alamat syarikat, nombor syarikat, nama pekerja asing, jantina, kewarganegaraan, tarikh lahir, nombor pasport, tarikh luput pasport dan tarikh luput PLKS. **Maklumat berkenaan disimpan dalam pangkalan data Syarikat Perkhidmatan 505639-K.**

Maklum balas JPJ yang diterima pada 25 April dan 20 Mei 2022

- a. Syarikat Perkhidmatan 505639-K akan melaksanakan semakan semula polisi syarikat dan akan patuh pada perjanjian sedia ada. Terma yang dinyatakan oleh pasukan audit akan dikeluarkan dari portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K.
- b. Terma dan polisi dalam portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K tidak boleh dirujuk sebagai terma perjanjian Syarikat Perkhidmatan 505639-K dengan JPJ kerana perkhidmatan Syarikat Perkhidmatan 505639-K melibatkan agensi lain seperti JIM, PDRM, DBKL, JPN, Credit Tip-Off Service (CTOS), beberapa agensi zakat dan lain-lain.
- c. Klausula 12.3 Pemilikan (Hak Milik) Data Perjanjian menyatakan Syarikat Perkhidmatan 505639-K bersetuju data yang dibekalkan oleh JPJ bagi tujuan projek ini adalah sepanjang masa kekal menjadi hak milik JPJ. Keselamatan data yang dimaksudkan merujuk kepada data yang dibekalkan oleh JPJ sahaja. Sekiranya portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K dimasuki, pengguna kali pertama perlu memasukkan data yang diperlukan (compulsory data) seperti nombor kad pengenalan/pasport, nama pemilik kenderaan, nombor pendaftaran dan nombor telefon bagi tujuan memperbaharui LKM. Data diberikan oleh pengguna sendiri atas kepercayaan bahawa Syarikat Perkhidmatan 505639-K akan menyimpan dan melindungi data tersebut yang tertakluk di bawah Akta Perlindungan Data Peribadi (Personal Data Protection Act – PDPA).
- d. Notis Polisi Privasi dan Kewajipan Notis Perlindungan pihak Syarikat Perkhidmatan 505639-K telah menyatakan bahawa dengan mendaftar akaun dengan Syarikat Perkhidmatan 505639-K, pengguna bersetuju penggunaan data peribadi oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K dan memberi kebenaran dan persetujuan untuk data peribadi didedahkan pada pihak ketiga atau pembekal perkhidmatan lain yang berkaitan.
- e. Privasi atau perjanjian keselamatan data di antara Syarikat Perkhidmatan 505639-K dan pelanggannya adalah di luar bidang kuasa JPJ. Berkaitan kerjasama antara JPJ dan Syarikat Perkhidmatan 505639-K, tiada maklumat dibekalkan kepada Syarikat Perkhidmatan 505639-K kerana Syarikat Perkhidmatan 505639-K tidak boleh menyimpan dan menyelenggarakan data mySIKAP. Data-data kenderaan dalam Sistem mySIKAP adalah di bawah kawalan JPJ dan dilindungi di bawah Akta Pengangkutan Jalan 1987 (Akta 333). Portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K hanya menyalurkan data ke JPJ dan mySIKAP membuat padanan. Sekiranya maklumat yang dihantar padan, maka proses seterusnya boleh dibuat dan jika sebaliknya sistem akan membuat penolakan.

Maklum balas JIM yang diterima pada 25 April 2022

Syarikat Perkhidmatan 505639-K

Syarikat Perkhidmatan 505639-K mengambil maklum teguran JAN berhubung isu Polisi Peribadi. Penyediaan Polisi Peribadi ini adalah selari dengan keperluan yang ditetapkan pada Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (Akta 709) yang perlu dipaparkan oleh pihak syarikat kepada pengguna. Syarikat Perkhidmatan 505639-K berharap JIM dapat mengemukakan sokongan secara rasmi untuk mengeluarkan klausa yang dibangkitkan daripada kenyataan Polisi Peribadi di portal Pihak Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Ini adalah sebagai dokumen sokongan kepada pihak yang berkenaan sekiranya ia berbangkit kelak. Keperluan Polisi Peribadi akan diperhalusi untuk dimasukkan dalam klausa perjanjian perkhidmatan.

Pendapat Audit	Polisi Privasi Berkenaan dengan Data Peribadi di portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K berisiko mendedahkan data peribadi pengguna kepada pihak ketiga.
---------------------------	--

d. Penggunaan Kad Pintar di Pusat Ujian Memandu

- i. Manual Prosedur Kerja Pusat Ujian menyatakan penggunaan Kad Pintar khusus bagi calon bukan pemegang MyKad iaitu Polis, Tentera, bukan Warganegara Malaysia dan Penduduk/Pemastautin Sementara (MyKAS) bagi ujian memandu berkomputer.
- ii. Calon yang menduduki ujian berkomputer perlu mendaftar melalui Sistem Approved Site Biometric Verification (ASBV). Calon bukan pemegang MyKad perlu menggunakan Kad Pintar untuk daftar masuk dan keluar dalam ASBV.
- iii. Semakan Audit mendapati semasa pendaftaran penggunaan Kad Pintar, **penyelia Syarikat Perkhidmatan 505639-K akan mengambil cap jari calon ujian untuk disimpan dalam cip Kad Pintar kepunyaan JPJ sebagai pengesahan untuk menduduki ujian. Pengesahan cap jari tersebut tidak melibatkan pengesahan JPN dan JIM.**

Maklum balas JPJ yang diterima pada 25 April dan 20 Mei 2022

- a. Merujuk kepada surat bertarikh 6 September 2012 Ruj:69/JPJ 146/31(3)Jld.5 dan bertajuk Pelaksanaan Versi Baru Sistem Biometrik Di Pusat Ujian e-Khidmat, sistem biometrik ini telah diguna pakai di semua Pusat Ujian e-Khidmat sebagai sebahagian langkah pentadbiran keselamatan sistem ujian memandu untuk

tujuan verifikasi setiap calon/penyelia ujian sebelum dan selepas menduduki Ujian Berkomputer Bahagian 1.

- b. Pengambilan cap jari calon adalah bagi tujuan verifikasi sahaja dan tidak disimpan di mana-mana pangkalan data JPJ mahupun Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Data yang disimpan di dalam Kad Pintar akan di *overwrite* untuk kegunaan calon seterusnya. Kad Pintar berciri keselamatan ini akan digunakan sebagai *single ID* dalam modul pendaftaran, pengesahan dan penjanaan keputusan ujian memandu calon bukan warganegara.
- c. Ini bermakna, sistem akan menyekat penggunaan kad pintar selain daripada yang dikeluarkan oleh JPJ. Bagi kawalan Kad Pintar:
 - i. Setiap Pusat Ujian hanya dibekalkan lima keping Kad Pintar untuk digunakan di setiap sesi ujian.
 - ii. Kad pintar diklasifikasikan sebagai dokumen terkawal Jabatan dan ia memiliki ciri-ciri keselamatan seperti nombor siri unik. Perolehan bagi bekalan Kad Pintar JPJ dibuat berdasarkan prosedur dan peraturan yang ditetapkan bagi pengambilan dokumen terkawal seperti Lesen Memandu atau LKM sebagaimana pekeliling bil.(2) JPJ(s) 24/2-1 Klt.11 bertarikh 28 September 2006.
 - iii. Gantian Kad Pintar JPJ yang hilang atau kerosakan yang berpunca daripada kecuaihan pihak Syarikat Perkhidmatan 505639-K akan dikenakan denda sebanyak RM150 per kad.
- d. Maklumat yang terdapat dalam kad tersebut tidak disimpan di mana-mana pangkalan data tetapi hanya digunakan untuk urusan verifikasi dalam tempoh masa ujian berlangsung. Calon perlu *login* dan *logout* menggunakan kad pintar tersebut dan tidak boleh mengulangi proses tersebut menggunakan Kad Pintar yang sama setelah calon *logout* daripada sistem.

Pendapat Audit | **Pengambilan cap jari calon ujian tanpa disahkan dengan data JPN dan JIM terdedah kepada risiko penipuan oleh calon yang menduduki ujian berkomputer.**

e. Penilaian Keselamatan

- i. Berdasarkan Klausula 7.3 Kehendak-kehendak Keselamatan (Jadual 3 Perjanjian JIM), Syarikat Perkhidmatan 505639-K akan mematuhi piawaian keselamatan seperti *Secure Sockets Layer* (SSL) atau mana-mana piawai lain yang diterima oleh Kerajaan. Seterusnya pada Jadual 3 perenggan 8 pula menerangkan Syarikat Perkhidmatan 505639-K hendaklah melantik pasukan Audit

keselamatan dari pihak ketiga untuk menilai secara keseluruhan berkenaan aspek reka bentuk, fizikal dan logik sistem. Penilaian ini hendaklah dijalankan sekurang-kurangnya sekali setahun. Klausula 6.3 Keperluan-keperluan Keselamatan (Jadual 4 Perjanjian JPJ) menjelaskan keperluan Syarikat Perkhidmatan 505639-K untuk mematuhi piawaian keselamatan seperti yang dinyatakan dalam dokumen Electronic Government Information Technology Policy and Standards.

- ii. Semakan Audit mendapati Syarikat Perkhidmatan 505639-K telah melantik Syarikat 1122083-K sebagai pihak ketiga bagi melaksanakan pengauditan keselamatan sistem. Objektif utama pengauditan keselamatan ini dijalankan adalah untuk mengenal pasti atau mengesan potensi kelemahan pada aplikasi *web* dan juga faktor luaran dalam rangkaian Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Laporan Penilaian Keselamatan telah disediakan pada 11 November 2021.
- iii. Semakan lanjut Audit terhadap Laporan Penilaian Keselamatan mendapati **tiga kelemahan isu masih perlu disusul**. Isu yang dibangkitkan adalah pada tahap risiko sebagai *Informational* dan penemuan Audit tidak memberi kesan terhadap prestasi portal Syarikat Perkhidmatan 505639-K. Isu tersebut adalah seperti berikut:

- *SSL Ciphers Vulnerability Detected*

Kelemahan dalam pelaksanaan *SSL Protocol* masih lagi dikesan dalam rangkaian Syarikat Perkhidmatan 505639-K dan pihak pengurusan merancang untuk menaik taraf kiosk pencetakan pada suku ke-empat tahun 2022.

- *Outdated JavaScript Component Detected*

Aplikasi web masih lagi menggunakan *JavaScript* versi terdahulu dan belum dikemas kini kepada versi terkini. Pihak pengurusan merancang untuk menaik taraf kiosk pencetakan pada suku ke-empat tahun 2022.

- *Password Field with Autocomplete Enabled*

Kawalan input kata laluan dalam aplikasi web masih lagi tidak mempunyai atribut *autocomplete='off'* yang menunjukkan bahawa laman carian akan dapat menyimpan data kata laluan ke dalam bentuk *Hypertext Markup Language* yang sebelum ini dimasukkan oleh pengguna sendiri.

Maklum balas JIM yang diterima pada 13 Mei 2022

Syarikat Perkhidmatan 505639-K

Pelaksanaan naik taraf sistem aplikasi seperti *SSL Protocol*, *JavaScript* dan *Password Field With Autocomplete Enabled* versi terkini telah selesai.

Pendapat Audit | Penilaian keselamatan adalah di tahap yang baik, iaitu selepas tindakan penambahbaikan terhadap aplikasi *SSL Protocol*, *JavaScript* dan *Password Field With Autocomplete Enabled* diambil oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K.

f. Sandaran Data

- i. Dasar Keselamatan ICT MAMPU Bidang 6 060501 sebagai amalan terbaik menyatakan bagi memastikan sistem dapat dibangunkan semula setelah berlakunya bencana, sandaran data hendaklah dilakukan setiap kali konfigurasi berubah. Antara perkara yang perlu dipatuhi adalah seperti berikut:
 - Menguji sistem sandaran dan prosedur *restore* sedia ada bagi memastikan ianya dapat berfungsi dengan sempurna, boleh dipercayai dan berkesan apabila digunakan khususnya pada waktu kecemasan;
 - Menyimpan sekurang-kurangnya tiga generasi sandaran; dan
 - Merekod dan menyimpan salinan sandaran di lokasi yang berlainan dan selamat.
- ii. Semakan Audit mendapati SOP bagi prosedur sandaran ada disediakan sebagai sebahagian daripada dokumen Pelan Pemulihan Bencana. Rekod dan data pengguna Syarikat Perkhidmatan 505639-K pada masa kini dibuat sandaran secara *real time*, harian dan bulanan, iaitu telah mematuhi keperluan yang ditetapkan oleh MAMPU.

Pendapat Audit | Sandaran data Syarikat Perkhidmatan 505639-K yang dibuat secara *real time*, harian dan bulanan adalah di tahap yang baik kerana mematuhi keperluan yang ditetapkan oleh MAMPU.

6. RUMUSAN KESELURUHAN 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. Kelewatan memuktamadkan perjanjian menyebabkan pembayaran 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 PLKS. Selain itu, sebanyak 10,726 transaksi permohonan tidak berjaya berjumlah RM19.74 juta masih disimpan dalam bank perolehan syarikat perkhidmatan.

Pengurusan perjanjian yang lemah menyebabkan hasil pada tahun 2021 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. Sebanyak 7,586 transaksi pembaharuan LKM berjumlah RM0.69 juta telah dibuat melalui ID kiosk yang tidak dinyah aktif 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.

7. SYOR AUDIT

Bagi mengatasi kelemahan yang dibangkitkan dan memastikan perkara sama tidak berulang pada masa hadapan, pihak Audit mengesyorkan tindakan seperti berikut:

7.1. 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;

7.2. 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;

7.3. JPJ perlu memastikan pembaharuan LKM dan penggunaan ID kiosk oleh Syarikat Perkhidmatan 505639-K mematuhi klausa perjanjian dan dibuat mengikut kelulusan; dan

7.4. 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.