

4. BAYARAN TERHADAP PERKHIDMATAN MENCETAK DOKUMEN TERKAWAL

Jabatan Pengangkutan Jalan Kementerian Pengangkutan

1. LATAR BELAKANG

1.1. Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) bertanggungjawab menguatkuasakan Akta Pengangkutan Jalan 1987 dan menyelaras segala aspek berkaitan pengangkutan termasuk menyediakan perkhidmatan pelesenan kenderaan dan pemandu. JPJ melalui Bahagian Pelesenan Pemandu (Bahagian M) bertanggungjawab dalam memastikan pengeluaran lesen memandu serta melaksana, mengkaji dan menetapkan sukatan Kurikulum Pendidikan Pemandu bagi semua jenis kelas lesen memandu.

1.2. Bermula 4 April 2012, JPJ secara rundingan terus telah melantik syarikat perkhidmatan 166151-T bagi Perkhidmatan Mencetak Dokumen Terkawal untuk Jabatan Pengangkutan Jalan. Antara dokumen terkawal adalah Lesen Memandu Malaysia (LMM), Lesen Kenderaan Motor (LKM), Sijil Pemilikan Kenderaan dan Lesen Belajar Memandu. Kontrak perkhidmatan tersebut adalah bagi tempoh 4 April 2012 hingga 31 Disember 2022 yang dimeterai melalui enam perjanjian seperti dalam **Jadual 4.1**.

JADUAL 4.1
PEROLEHAN PERKHIDMATAN MENCETAK DOKUMEN TERKAWAL JPJ

BIL.	PERKARA	TARIKH PERJANJIAN	TEMPOH	NILAI KONTRAK (RM Juta)	NILAI PEROLEHAN KAD LMM (RM Juta)
1.	Perjanjian Asal	24.08.2012	04.04.2012 – 03.04.2017	152.36	0.37
2.	Perjanjian Tambahan	01.07.2013	01.07.2013 – 03.04.2017	49.03	51.35
3.	Perjanjian Asal Diperbaharui	01.11.2017	04.04.2017 – 03.04.2020	237.10	149.53
4.	Perjanjian Tambahan	06.04.2020	04.04.2020 – 31.12.2020	90.88	53.18
5.	Perjanjian Tambahan	01.01.2021	01.01.2021 – 30.06.2021	52.57	30.34
6.	Perjanjian Tambahan	01.07.2021	01.07.2021 – 31.12.2022	177.43	100.13
JUMLAH				759.37	384.90

Sumber: Perjanjian Perkhidmatan Mencetak Dokumen Terkawal untuk Jabatan Pengangkutan Jalan

Nota: Perjanjian Asal - kad lesen memandu jenis bersalut plastik (laminat)

Perjanjian Asal Diperbaharui - kad lesen memandu jenis bersekuriti tinggi

1.3. Nilai keseluruhan kontrak perkhidmatan mencetak dokumen terkawal adalah berjumlah RM759.37 juta dan daripada jumlah tersebut, sejumlah RM384.90 juta (50.7%) merupakan kos kontrak bagi mencetak kad LMM.

1.4. Skop bagi perkhidmatan mencetak dokumen terkawal adalah mencetak, membekal dan menghantar dokumen terkawal serta membekal, menghantar, memasang dan menyelenggara kelengkapan mencetak LMM. Kelengkapan tersebut merangkumi mesin pencetak, perisian dan sistem komputer bagi pengurusan cetakan kad LMM, kamera digital dan alat pengimbas.

1.5. JPJ juga memperluaskan jaringan integrasi dengan rakan strategik iaitu 229990-M, 285985-U dan 505639-K bagi mewujudkan sistem pendaftaran dan pelesenan kenderaan yang cekap dan berkesan. Rakan strategik berperanan untuk menyediakan perkhidmatan pembaharuan lesen memandu dan pelesenan kenderaan serta pembayaran saman yang dikeluarkan oleh JPJ.

2. OBJEKTIF PENGAUDITAN

Pengauditan ini dijalankan untuk menentukan sama ada bayaran terhadap perkhidmatan mencetak dokumen terkawal telah dilaksanakan dengan teratur dan mematuhi undang-undang, peraturan kewangan serta perjanjian yang berkuat kuasa.

3. SKOP DAN METODOLOGI PENGAUDITAN

3.1. Skop pengauditan ini meliputi pematuhan terhadap bayaran perkhidmatan mencetak dokumen terkawal bagi tempoh tahun 2020 hingga bulan Mac 2022. Dokumen terkawal yang disemak dalam pengauditan ini adalah kad LMM. Pengauditan ini dijalankan di Ibu Pejabat JPJ dan rakan strategik 229990-M. Justifikasi pemilihan rakan strategik 229990-M adalah berdasarkan nilai transaksi tertinggi bagi perkhidmatan percetakan LMM berbanding rakan strategik yang lain. Lawatan fizikal Audit juga diadakan di cawangan JPJ dan rakan strategik 229990-M di lima negeri iaitu negeri Kedah, Pulau Pinang, Johor, Selangor dan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur.

3.2. Pengauditan meliputi 12 arahan pembayaran di Ibu Pejabat JPJ yang melibatkan perolehan kad LMM berjumlah RM117.63 juta bagi tahun 2020 dan 2021. Sampel ini dipilih kerana ia merangkumi 30.6% daripada jumlah nilai perolehan kad LMM.

3.3. Pengauditan dijalankan dengan menyemak rekod dan dokumen kewangan serta menganalisis data berkaitan pelesenan pemandu. Semakan fizikal dan temu bual dengan pegawai yang terlibat juga dilaksanakan terhadap ketepatan transaksi yang telah dilaporkan.

4. PENEMUAN AUDIT

Pengauditan telah dilaksanakan pada bulan Mei hingga Julai 2022. Maklum balas daripada JPJ telah diterima pada 11 Ogos 2022 dan 11 November 2022. Perkara yang ditemui serta maklum balas telah dibincangkan dalam Mesyuarat Penutup yang diadakan pada 15 Ogos 2022. Penjelasan lanjut bagi setiap penemuan adalah seperti di perenggan 4.1 dan 4.2.

4.1. Kad Lesen Memandu Malaysia (LMM) Bernilai RM14.23 Juta Tidak Digunakan

4.1.1. Perenggan 9, Pekeliling Perbendaharaan AM 6.1 Tatacara Pengurusan Stor Kerajaan menjelaskan mengenai tujuan kawalan stok iaitu memastikan stok berada pada paras yang sesuai untuk memenuhi keperluan pelanggan pada setiap masa. Bagi tujuan tersebut, penggunaan ruang simpanan, kos memesan, harga pembelian dan modal yang terlibat hendaklah diambil kira supaya stok berlebihan dan pembaziran dapat dielakkan.

4.1.2. Bagi tujuan melaksanakan perkhidmatan mencetak kad LMM, JPJ telah mengeluarkan prosedur Pengurusan Stok Dokumen Terkawal JPJ melalui Arahan Jabatan Bil. 7 Tahun 2019/W. Perenggan 8.5.5, Arahan Jabatan menyatakan Pegawai Penerima hendaklah memastikan satu set stok LMM yang diterima daripada syarikat perkhidmatan 166151-T perlu mempunyai komponen-komponen seperti berikut:

- a. 3 kotak x 500 Kad Pracetak (1,500 kad);
- b. 6 gulung x 250 laminat keselamatan;
- c. 3 gulung x 500 filem *retransfer*;
- d. 2 gulung x 750 filem cetakan High Definition Printing (HDP); dan
- e. 1 set pencuci pencetak.

4.1.3. Perenggan 16.6, Arahan Jabatan Bil. 7 Tahun 2019/W juga menetapkan sekiranya mana-mana bahan guna habis (laminat keselamatan, filem *retransfer* dan filem cetakan HDP) rosak atau tidak mencukupi, penggunaannya hendaklah diberhentikan dan dibungkus semula dalam keadaan selamat.

4.1.4. Semakan Audit mendapati syarikat perkhidmatan 166151-T telah mencetak, membekal dan menghantar kad LMM secara berkala kepada JPJ dan rakan strategik 229990-M. Bagi tahun 2020 dan 2021, sebanyak 14.99 juta keping kad LMM telah dibekalkan dengan kos berjumlah RM117.63 juta seperti dalam **Jadual 4.2**.

TAHUN	KUANTITI (Keping)	JUMLAH (RM Juta)
2020	8,652,747	68.36
2021	6,332,753	49.27
JUMLAH	14,985,500	117.63

4.1.5. Semakan Audit terhadap Laporan Kad LMM Tidak Digunakan di pejabat JPJ dan rakan strategik 229990-M mendapati sebanyak **1.83 juta keping kad LMM tidak digunakan semenjak tahun 2017**. Kad tidak digunakan berlaku apabila bahan guna habis yang dibekalkan untuk satu set tidak mencukupi untuk mencetak 1,500 kad LMM yang dibekalkan.

4.1.7. Selain itu, pemeriksaan fizikal Audit yang dijalankan di 19 cawangan rakan strategik 229990-M mendapati sebanyak 14,065 keping kad yang tidak digunakan masih disimpan di cawangan masing-masing melibatkan kad yang diterima pada tahun 2018 hingga 2022. Contoh kad LMM yang tidak digunakan, set lengkap stok LMM yang dibekalkan oleh syarikat perkhidmatan 166151-T dan tempat penyimpanan kad LMM yang tidak digunakan di Stor Pusat rakan strategik 229990-M adalah seperti dalam **Gambar 4.1**, **Gambar 4.2** dan **Gambar 4.3**.

[illegible]

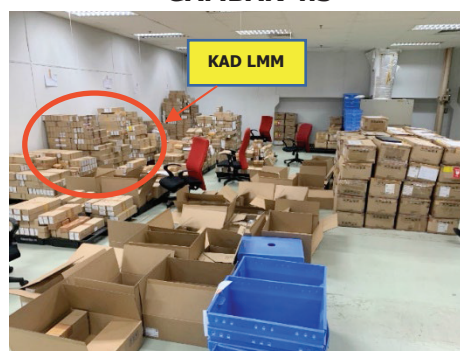
Bayaran Terhadap Perkhidmatan Mencetak Dokumen Terkawal

GAMBAR 4.2



Bilik Stor, JPJ Cawangan Bangi, Selangor
- Set Lengkap Stok LMM yang Dibekalkan
oleh Syarikat Perkhidmatan 166151-T
(14.07.2022)
(Sumber: Jabatan Pengangkutan Jalan)

GAMBAR 4.3



Stor Pusat Rakan Strategik 229990-M,
Shah Alam, Selangor
- Tempat Penyimpanan Kad LMM yang Tidak
Digunakan
(01.07.2022)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

4.1.8. Jumlah kad LMM yang tidak digunakan semenjak tahun 2017 adalah sebanyak 1.83 juta keping. Berdasarkan kontrak yang masih berkuat kuasa, nilai perolehan bagi sekeping kad berserta bahan guna habis adalah RM7.78 sekeping. Oleh yang demikian, **berlaku pembaziran wang awam berjumlah RM14.23 juta bagi kad yang tidak digunakan.** Butiran adalah seperti dalam **Jadual 4.3.**

JADUAL 4.3
JUMLAH KAD LESEN MEMANDU MALAYSIA TIDAK DIGUNAKAN

BIL.	NAMA CAWANGAN	JUMLAH KAD (Keping)	JUMLAH KOS (RM Juta)	TAHUN KAD DITERIMA
1.	Cawangan JPJ	609,130	4.74	2018*
2.	Stor Pusat rakan strategik 229990-M, Shah Alam	1,205,609	9.38	2017 - 2021
3.	Cawangan rakan strategik 229990-M	14,065	0.11	2018 - 2022
JUMLAH		1,828,804	14.23	

Sumber: Laporan Kad LMM Tidak Digunakan dan pemeriksaan Audit di JPJ dan rakan strategik 229990-M

Nota: *Tahun kad adalah berdasarkan pemeriksaan fizikal Audit di JPJ Pulau Pinang

4.1.9. Perolehan kad LMM secara set iaitu 1,500 keping berserta bahan guna habis menyebabkan baki kad LMM tidak dapat digunakan apabila bahan guna habis tidak mencukupi. JPJ tidak dapat menggunakan secara optimum kad yang diperoleh disebabkan ketetapan tersebut. Klausula kontrak juga tidak menyatakan mengenai tindakan yang perlu diambil apabila set bahan guna habis tidak mencukupi untuk mencetak kad LMM yang dibekalkan.

4.1.10. Selain itu, mesin pencetak yang dibekalkan telah lama digunakan iaitu mulai tahun 2013. Jangka hayat mesin pencetak yang telah lama menyebabkan pelbagai

isu teknikal dilaporkan antaranya suhu panas, kad LMM cair serta bahan guna habis tersangkut dan terputus.

4.1.11. Punca lain perkara ini berlaku adalah disebabkan kelemahan pemantauan oleh JPJ yang tidak mengambil tindakan sama ada dengan memperoleh bahan guna habis tambahan, mendapat penggantian mesin atau pemulangan kad kepada syarikat perkhidmatan 166151-T.

Maklum balas JPJ yang diterima pada 11 November 2022

Terdapat kelemahan pada kontrak yang telah dimeterai antara pihak JPJ dan syarikat perkhidmatan 166151-T antaranya skop perkhidmatan hanya merujuk kepada pembekalan kad LMM dan bahan habis guna serta mesin pencetak; tiada SOP yang jelas bagi pengurusan lebihan kad dan bahan habis guna yang tidak mencukupi daripada syarikat; dan tiada tempoh jangka hayat penggunaan mesin pencetak.

Sebagai penambahbaikan terhadap pengurusan bahan LMM, JPJ telah mengambil beberapa tindakan segera antaranya menambah baik Manual Operasi Kerja; memantau status kerosakan dan pembaikan mesin pencetak melalui Laporan Kerosakan Mesin Pencetak setiap 15 dan 30 hari bulan; dan melaksanakan program Train on Trainers (TOT) pada bulan Februari 2022 hingga Mac 2022 kepada petugas kaunter JPJ dan rakan strategik 229990-M. Selanjutnya, JPJ mencadangkan lebihan kad LMM digunakan semula dengan pembekalan bahan habis guna yang mencukupi.

Pernyataan | Pembayaran berjumlah RM14.23 juta bagi 1.83 juta keping kad Audit LMM yang tidak digunakan merupakan pembaziran dalam perbelanjaan Kerajaan.

4.2. Penalti Sejumlah RM149,178 Tidak Dikenakan Terhadap Pelanggaran Service Level Agreement (SLA)

4.2.1. Perenggan 10.10.3, Pekeliling Perbendaharaan PK 4.2 menyatakan bagi menuntut ganti rugi ke atas kemungkiran syarikat dalam melaksanakan obligasinya dalam kontrak, Agensi boleh membuat tuntutan kerugian (compensation) tersebut melalui kenaikan Liquidated Ascertained Damages (LAD)/denda/tolakan yang mana kaedah/formula pengiraan hendaklah ditetapkan oleh Agensi mengikut kesesuaian dan kerumitan pelbagai projek dan dinyatakan secara jelas dalam Surat Setuju Terima (SST). Jika syarikat gagal memenuhi obligasi kontrak, denda/ganti rugi hendaklah dituntut daripada syarikat.

4.2.2. Subklausu 7.3, Perjanjian Perkhidmatan Mencetak Dokumen Terkawal bertarikh 1 November 2017 menetapkan sekiranya syarikat perkhidmatan 166151-T gagal untuk membaiki mana-mana kerosakan dalam masa yang ditetapkan, Kerajaan mempunyai hak untuk mengenakan penalti.

4.2.3. Lampiran C4, Perjanjian Tambahan yang berkuat kuasa mulai 1 Julai 2021 sehingga 31 Disember 2022 pula menyatakan syarikat perkhidmatan 166151-T hendaklah memberi Tempoh Tindak Balas di lokasi (On-Site Response Time) mengikut masa yang telah ditetapkan seperti dalam **Jadual 4.4**.

JADUAL 4.4
JADUAL SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) BAGI
KELENGKAPAN MENCETAK KAD LESEN MEMANDU MALAYSIA

BIL.	TAHAP KEROSAKAN	KATEGORI MASALAH	MASA TINDAK BALAS	TEMPOH MASA TINDAK BALAS DAN PENYELESAIAN	LAD HARIAN (RM)
1.	TAHAP 1: KRITIKAL	(100%) Mesin Pencetak dan peralatan tidak berfungsi menyebabkan Pejabat JPJ Negeri dan Urban Transformation Centre (UTC) tidak dapat menjalankan proses mencetak LMM.	30 Minit Log Aduan, Kenal Pasti Permasalahan, Panduan Mengatasi Permasalahan Secara Atas Talian dan Penugasan Juruteknik	24 Jam (Semenanjung) 48 Jam (Sabah/Sarawak)	1,500
2.	TAHAP 1: KRITIKAL	(100%) Mesin Pencetak dan peralatan tidak berfungsi menyebabkan Cawangan JPJ tidak dapat menjalankan proses mencetak LMM.		24 Jam (Semenanjung) 48 Jam (Sabah/Sarawak)	1,500
3.	TAHAP 1: KRITIKAL	Mesin Pencetak dan peralatan tidak berfungsi menyebabkan rakan strategik 229990-M dan 505639-K tidak dapat menjalankan proses mencetak LMM.		24 Jam (Semenanjung) 48 Jam (Sabah/Sarawak)	1,500
4.	TAHAP 2: SEPARA KRITIKAL	(50%) Mesin Pencetak dan peralatan tidak berfungsi di Pejabat JPJ Negeri, Cawangan, UTC, Kaunter Bergerak 1JPJ, dan Penganjaran Program Rasmi JPJ serta boleh diperbaiki secara on-site atau memerlukan gantian mesin yang perlu dihantar oleh Bahagian Sokongan Teknikal, syarikat perkhidmatan 166151-T.		48 Jam (Semenanjung) 72 Jam (Sabah/Sarawak)	1,500

Sumber: Perjanjian Perkhidmatan Mencetak Dokumen Terkawal untuk Jabatan Pengangkutan Jalan

4.2.4. Semakan Audit mendapati sejumlah 2,587 aduan telah dibuat terhadap kerosakan mesin pencetak LMM sepanjang bulan Julai 2021 hingga Mac 2022. Semakan selanjutnya mendapati daripada jumlah tersebut, **1,441 aduan (55.7%) diselesaikan melebihi tempoh masa yang ditetapkan dengan jumlah kelewatan yang direkodkan adalah 390,515 jam.** Berdasarkan jumlah kelewatan tersebut, **sejumlah RM149,178 penalti boleh dikenakan terhadap syarikat perkhidmatan 166151-T** seperti dalam **Jadual 4.5**.

JADUAL 4.5
PENALTI TERHADAP KELEWATAN PEMBAIKAN
KEROSAKAN MESIN PENCETAK BAGI BULAN JULAI 2021 HINGGA MAC 2022

BIL.	JENIS KEROSAKAN	KESELURUHAN		ADUAN LEWAT		JUMLAH KIRAAN PENALTI JPJ (RM)
		JUMLAH BILANGAN ADUAN	JUMLAH MASA PEMBAIKAN (JAM)	JUMLAH BILANGAN ADUAN LEWAT (a)	JUMLAH MASA LEWAT (JAM) (b)	
1.	Tahap 1 - Semenanjung Malaysia	1,692	248,737	1,019	217,584	113,158
2.	Tahap 1 - Sabah & Sarawak	354	102,498	183	91,097	16,487
3.	Tahap 2 - Semenanjung Malaysia	414	52,854	162	40,063	13,225
4.	Tahap 2 - Sabah dan Sarawak	127	48,604	77	41,771	6,308
JUMLAH KESELURUHAN		2,587	452,693 *	1,441	390,515	149,178

Sumber: Laporan Log Aduan Kerosakan Mesin Pencetak LMM oleh syarikat perkhidmatan 166151-T

Nota: Pengiraan penalti adalah berdasarkan tahap kerosakan dan lokasi

Formula penalti= $\frac{1,500 \times (* + b)}{*} \times 5\% \times (a)$

4.2.5. Setakat bulan Mac 2022, tiada notis tuntutan dikeluarkan oleh JPJ kepada syarikat perkhidmatan 166151-T. Semakan Audit juga mendapati tindakan pengenaan penalti terhadap pelanggaran SLA tidak pernah diambil semenjak perjanjian pertama ditandatangani pada tahun 2012.

4.2.6. Syarikat perkhidmatan 166151-T telah merekodkan tindakan yang telah diambil bagi menyelesaikan aduan kerosakan mesin pencetak melalui Laporan Kerja yang disediakan. Bagaimanapun, tiada bukti menunjukkan tindakan pemantauan telah diambil oleh JPJ terhadap penyelesaian tersebut bagi menentukan sama ada telah mematuhi ketetapan SLA atau penalti perlu dikenakan. Penalti yang tidak dikenakan merupakan kerugian kepada Kerajaan.

Maklum balas JPJ yang diterima pada 11 Ogos 2022

JPJ telah membuat penambahbaikan jadual SLA bagi kontrak lanjutan bermula 1 Julai 2021 hingga 31 Disember 2022 bagi membekal dokumen terkawal Jabatan Pengangkutan Jalan – Lesen Memandu Malaysia (LMM). Melalui surat bertarikh 16 Februari 2022, syarikat perkhidmatan 166151-T telah bersetuju dengan kadar caj LAD harian sebanyak RM1,500.

Oleh itu, JPJ telah mengeluarkan surat tunjuk sebab bertarikh 7 Februari 2022 kepada syarikat perkhidmatan 166151-T bagi memohon maklum balas atas kelewatan pembaikan peralatan selaras dengan SLA yang telah ditetapkan.

Pernyataan Audit | JPJ tidak mengenakan penalti berjumlah RM149,178 kepada syarikat perkhidmatan 166151-T bagi pelanggaran SLA. Penalti yang tidak dikenakan ini merupakan kerugian kepada Kerajaan.

5. RUMUSAN AUDIT

Secara keseluruhannya, berdasarkan skop Audit, terdapat kelemahan dalam pembayaran terhadap perkhidmatan mencetak kad LMM melibatkan pembaziran dan kerugian wang awam berjumlah RM14.38 juta. Perkara ini berlaku disebabkan oleh kelemahan pemantauan oleh JPJ terhadap peraturan dan perjanjian yang berkuat kuasa.

6. SYOR AUDIT

Bagi memastikan pematuhan kepada peraturan kewangan, JPJ disyorkan melaksanakan penambahbaikan dan mengambil tindakan berikut:

- 6.1. memastikan pemantauan terhadap penggunaan stok kad dibuat dari semasa ke semasa bagi memastikan penggunaan stok kad adalah secara optimum supaya tidak berlaku pembaziran;
- 6.2. memastikan SLA dipatuhi oleh syarikat dan sekiranya gagal, penalti atau denda dikenakan dengan segera; dan
- 6.3. memastikan pemantauan terhadap perkhidmatan dibuat dengan lebih berkesan dengan mengambil tindakan segera terhadap masalah berbangkit.