

KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN SARAWAK

1. PELAKSANAAN DAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN
PIHAK BERKUASA TEMPATAN MELALUI SISTEM
ELECTRONIC LOCAL AUTHORITY 2



PELAKSANAAN DAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN MELALUI SISTEM ELECTRONIC LOCAL AUTHORITY 2

KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN SARAWAK



RUMUSAN AUDIT

“Pelaksanaan Sistem eLA2 adalah cekap berikutan *go-live* 17 daripada 18 sistem telah dilaksanakan mengikut tempoh dan 14 sistem telah berupaya menjana output yang ditetapkan. Sistem eLA2 telah membantu pengurusan operasi PBT dengan cara menambah baik pelaksanaan dan penyampaian perkhidmatannya”

PENCAPAIAN OUTPUT

Sistem eLA 2

Go-Live Sistem eLA2

- ☐ 17 daripada 18 sistem mengikut jadual
- ☐ 1 sistem iaitu MPS V2.0 lewat jadual

17

1



Output Sistem

- ☐ 14 sistem berupaya jana output

PENGURUSAN SISTEM

Kata laluan disalahguna di 2 PBT

Kawalan aplikasi yang kurang memuaskan

2 terma perjanjian tidak lengkap

Kelulusan penjadualan semula *Turn Around Time* tidak diperoleh.

PENCAPAIAN KEBERHASILAN

Penilaian Oleh Kementerian



Penilaian Oleh Audit



- ☐ 6 sistem tidak digunakan

- ☐ Kepuasan pengguna Sistem eLA2 dan pelanggan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT)

PENGUNA



80.4% berpuas hati
5.6% sangat berpuas hati

PELANGGAN



44.6% berpuas hati
40.5% sangat berpuas hati

- ☐ MELALUI SISTEM eLA2 - PBT boleh berkongsi maklumat, tertakluk keperluan dan persetujuan antara PBT

SYOR
AUDIT

7

KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN SARAWAK

PELAKSANAAN DAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN MELALUI SISTEM ELECTRONIC LOCAL AUTHORITY 2

Perkara Utama

Apa yang diaudit?

- Kementerian Kesihatan Awam, Perumahan dan Kerajaan Tempatan Sarawak (MPHLG) telah melaksanakan sistem pengkomputeran baharu iaitu Sistem Electronic Local Authority 2 (Sistem eLA2) secara berperingkat di 24 Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dalam Rancangan Malaysia Kesepuluh (RMKe-10) dan RMKe-11. Sebelum pelaksanaan Sistem eLA2, PBT mengguna pakai sistem berbeza iaitu Sistem SMART 2000 di 20 Majlis Daerah (MD) dan Integrated Local Authority Information System (ILAIS) di dua Majlis Perbandaran (MP) dan dua Majlis Bandaraya (MB). Penggunaan sistem yang berbeza di PBT mengakibatkan ketidakseragaman maklumat, modul dan fungsi sistem yang tidak komprehensif meliputi pelbagai perkhidmatan dan isu kelemahan keselamatan sistem.
- Pengauditan melibatkan penilaian terhadap pelaksanaan dan penyampaian perkhidmatan PBT melalui Sistem eLA2 yang bermula pada tahun 2009 hingga 2022. Dua bidang utama Audit yang dinilai adalah prestasi sistem dan pengurusan sistem. Bagi prestasi sistem, dua perkara yang dinilai merangkumi pencapaian output dan pencapaian keberhasilan.
- Pengurusan sistem merangkumi empat perkara iaitu prestasi kewangan, pentadbiran kontrak, pengurusan kawalan dalaman teknologi maklumat (IT) dan penyenggaraan sistem.

Mengapa ia penting untuk diaudit?

- Pembangunan Sistem eLA2 telah diperuntukkan sejumlah RM31.77 juta yang mana sejumlah RM12.50 juta di bawah RMKe-10 manakala sejumlah RM19.27 juta di bawah RMKe-11.
- Pengauditan ini dijalankan untuk menilai sama ada pelaksanaan dan penyampaian perkhidmatan PBT melalui Sistem eLA2 dilaksanakan dengan cekap, berhemat dan berkesan bagi mencapai objektif yang ditetapkan. Objektif pembangunan sistem adalah untuk membantu pengurusan operasi PBT dengan cara menambah baik pelaksanaan

dan penyampaian perkhidmatan PBT dan mewujudkan satu platform membolehkan perkongsian maklumat antara PBT.

Apa yang ditemui Audit?

- Secara keseluruhannya, dapat dirumuskan bahawa pelaksanaan Sistem eLA2 adalah cekap berikutan *go-live* bagi 17 daripada 18 sistem telah dilaksanakan mengikut tempoh. Selain itu, 14 sistem telah berupaya menjana output yang ditetapkan.
- Pencapaian keberhasilan bagi keberkesanan Sistem eLA2 tidak dapat diukur kerana MPH LG tidak membuat penilaian. Sistem eLA2 didapati telah membantu pengurusan operasi PBT dengan cara menambah baik pelaksanaan dan penyampaian perkhidmatannya. Bagaimanapun, ia boleh ditambah baik dengan memastikan semua sistem yang dipasang digunakan sepenuhnya.
- Pengurusan Sistem eLA2 kurang cekap daripada aspek pentadbiran kontrak, pengurusan kawalan dalaman IT dan penyenggaraan sistem berikutan kelemahan seperti berikut:
 - terma Perjanjian Fasa 1 dan Fasa 2 yang tidak lengkap;
 - penyalahgunaan kata laluan di dua daripada empat PBT yang dilawati;
 - data yang tidak betul dan tidak sesuai dikunci masuk dan disahkan untuk diproses, data tidak diproses seperti sepatutnya, wujud perbezaan data dan penjana laporan yang kurang tepat; dan
 - kelulusan penjadualan semula *Turn Around Time* (TAT) diperoleh daripada pengguna Sistem eLA2 yang mana sepatutnya diperoleh daripada pihak MPH LG.

Apa yang disyorkan Audit?

- Bagi mengatasi kelemahan yang dibangkitkan dan menambah baik pengurusan Sistem eLA2, pihak Audit mengesyorkan pihak terlibat untuk mempertimbangkan perkara seperti berikut:
 - merancang perolehan perkakasan supaya pelaksanaan *go-live* sistem dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan;
 - melaksanakan penilaian keberhasilan untuk mengukur keberkesanan pelaksanaan Sistem eLA2;
 - menggunakan sepenuhnya sistem yang telah dibangunkan;
 - memastikan terma kontrak lengkap bagi menjaga kepentingan Kerajaan;
 - memastikan aspek keselamatan kata laluan diberi perhatian dan dipantau;

- memberikan latihan pengguna yang mencukupi untuk menambah baik kemahiran menggunakan Sistem eLA2; dan
- memastikan kelulusan penjadualan semula TAT diperoleh daripada pihak yang dinyatakan dalam perjanjian.

KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN SARAWAK

1. PELAKSANAAN DAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN MELALUI SISTEM ELECTRONIC LOCAL AUTHORITY 2

FAKTA UTAMA

RMKe-10 dan RMKe-11 Pembangunan dan pelaksanaan sistem	Peruntukan Pembangunan - RM31.77 Juta Perbelanjaan - RM28.14 Juta	18 Sistem dalam eLA2 - Bilangan Sistem dalam eLA2 yang telah dibangunkan mulai tahun 2011 hingga 2020 24 Pihak Berkuasa Tempatan - Pengguna Sistem eLA2 yang terdiri daripada dua Majlis Bandaraya, tiga Majlis Perbandaran dan 19 Majlis Daerah
Objektif Sistem eLA2	Membantu pengurusan operasi Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dengan cara menambah baik pelaksanaan dan penyampaian perkhidmatan PBT dan mewujudkan satu platform membolehkan perkongsian maklumat antara PBT.	
MPHLG	Mengawal selia pembangunan, pelaksanaan dan penyenggaraan Sistem eLA2.	
Syarikat bernombor 213181-W	Kontraktor yang dilantik secara terus bagi membangun, melaksana dan menyenggara Sistem eLA2.	

1. LATAR BELAKANG

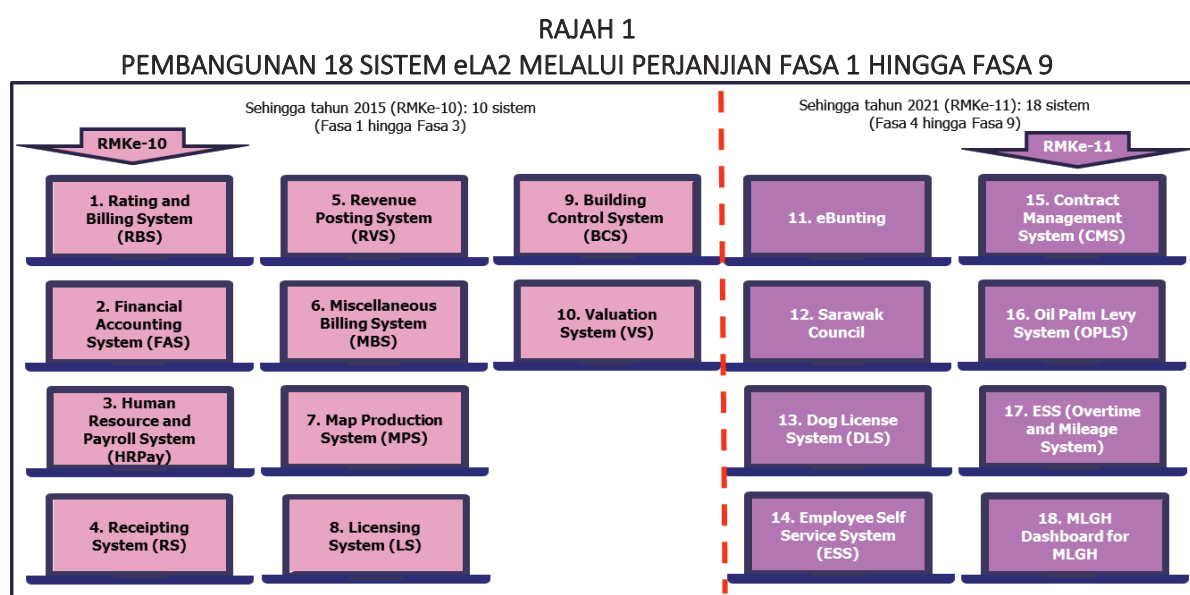
1.1. Kementerian Kesihatan Awam, Perumahan dan Kerajaan Tempatan Sarawak (MPHLG) sebelum ini dikenali sebagai Kementerian Kerajaan Tempatan dan Perumahan Sarawak (MLGH) telah melaksanakan sistem pengkomputeran baharu iaitu Sistem Electronic Local Authority 2 (Sistem eLA2) secara berperingkat di 24 Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dalam Rancangan Malaysia Ke-10 (RMKe-10) dan RMKe-11. Sebelum pelaksanaan Sistem eLA2, PBT mengguna pakai sistem berbeza iaitu Sistem SMART 2000 di 20 Majlis Daerah (MD) dan Integrated Local Authority Information System (ILAIS) di dua Majlis Perbandaran (MP) dan dua Majlis Bandaraya (MB). Penggunaan sistem yang berbeza di PBT mengakibatkan ketidakseragaman maklumat, modul dan fungsi sistem yang tidak komprehensif iaitu tidak meliputi semua perkhidmatan PBT dan isu kelemahan keselamatan sistem. Sehubungan itu, Sistem eLA2 dibangunkan dengan objektif seperti berikut:

- membantu pengurusan operasi PBT dengan cara menambah baik pelaksanaan dan penyampaian perkhidmatan PBT; dan
- mewujudkan satu platform membolehkan perkongsian maklumat antara PBT.

1.2. Setiausaha Tetap MPH LG bertanggungjawab mengawal selia pembangunan, pelaksanaan dan penyenggaraan Sistem eLA2. Kerajaan Negeri Sarawak merupakan pemilik proses perkhidmatan (business process owner) dan pemilik serta penjaga (custodian) data Sistem eLA2.

1.3. Kerajaan negeri telah melantik Syarikat bernombor 213181-W yang merupakan syarikat milik penuh Kerajaan negeri secara lantikan terus bagi membangun, melaksana dan menyenggara Sistem eLA2.

1.4. Sistem eLA2 terdiri daripada 18 sistem yang dibangunkan melalui Perjanjian Fasa 1 hingga Fasa 9 seperti dalam **Rajah 1** manakala pengguna dan output Sistem eLA2 adalah seperti dalam **Jadual 1**.



Sumber: Perjanjian Sistem eLA2

JADUAL 1
PENGGUNA DAN OUTPUT SISTEM eLA2

BIL.	NAMA SISTEM	PENGGUNA	OUTPUT SISTEM
1.	Rating and Billing System (RBS)	Bahagian Penilaian dan Percukaian	Bil cukai taksiran
2.	Financial Accounting System (FAS)	Bahagian Kewangan	Penyata Kewangan
3.	Human Resource and Payroll (HRPay)	Bahagian Pentadbiran	Penyata Gaji
4.	Receipting System (RS)	Kaunter Hasil	Resit terimaan
5.	Revenue Posting System (RVS)	Kaunter Hasil	Senarai terimaan
6.	Miscellaneous Billing System (MBS)	Kaunter Hasil	Bil Pelbagai
7.	Map Production System (MPS) MPS V2.0	Bahagian Penilaian dan Percukaian	Paparan Peta
8.	Licensing System (LS)	Bahagian Kesihatan Awam	Lesen dan permit
9.	Building Control System (BCS)	Bahagian Kejuruteraan, <i>Qualified Submitting Person</i> (QSP)	Permit Menduduki
10.	Valuation System (VS)	Bahagian Penilaian dan Percukaian	Borang Penilaian Hartanah
11.	e-Bunting	Orang Awam	Permit Iklan

BIL.	NAMA SISTEM	PENGGUNA	OUTPUT SISTEM
12.	Sarawak Council	Orang Awam	Lesen, Permit Iklan dan Borang G(1)
13.	Dog License System (DLS)	Orang Awam	Lesen Anjing dan Rekod Maklumat Anjing
14.	Employee Self Service (ESS) eLeave	Kakitangan PBT	Rekod Cuti
15.	Contract Management System (CMS)	Bahagian Kejuruteraan	Rekod Kontrak
16.	Oil Palm Levy System (OPLS)	Bahagian Penilaian dan Pencukaian, Syarikat Perladangan Kelapa Sawit	Bil Levi Ladang Kelapa Sawit
17.	ESS (Overtime and Mileage System)	Kakitangan PBT	Borang Tuntutan
18.	MLGH Dashboard for MLGH	MPHLG	Laporan Bersepadu PBT

Sumber: Dokumen Latar Belakang Sistem

1.5. Bagi pembangunan Sistem eLA2, sejumlah RM31.77 juta telah diperuntukkan oleh Kerajaan negeri iaitu sejumlah RM12.50 juta dalam RMKe-10 manakala sejumlah RM19.27 juta dalam RMKe-11. Daripada jumlah tersebut, sejumlah RM28.14 juta telah dibelanjakan.

1.6. Pelaksanaan Sistem eLA2 adalah tertakluk kepada Dasar Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (DKICT) Kerajaan Negeri Sarawak, 2011 dan 2013; Garis Panduan Perolehan ICT Kerajaan, 2013; Local Authorities Ordinance, 1996; Local Authorities Financial Regulations (LAFR), 1997; dan Surat Pekeliling yang dikeluarkan oleh Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak (SS), Setiausaha Kewangan Negeri Sarawak (SFS) dan MPHLG. Projek dilaksanakan mengikut *Procedural Guidelines for Agencies in Implementing and Managing ICT Project* (Procedural Guidelines).

2. OBJEKTIF PENGAUDITAN

Pengauditan ini dijalankan untuk menilai sama ada pelaksanaan dan penyampaian perkhidmatan PBT melalui Sistem eLA2 telah dilaksanakan dengan cekap, berhemat dan berkesan bagi mencapai objektif yang ditetapkan iaitu membantu pengurusan operasi PBT dengan cara menambah baik pelaksanaan dan penyampaian perkhidmatan PBT; dan mewujudkan satu platform membolehkan perkongsian maklumat antara PBT.

3. SKOP PENGAUDITAN

3.1. Pengauditan melibatkan penilaian terhadap pelaksanaan dan penyampaian perkhidmatan PBT melalui Sistem eLA2 yang bermula pada tahun 2009 hingga 2022. Dua bidang utama Audit yang dinilai adalah Prestasi Sistem dan Pengurusan Sistem. Bagi Prestasi Sistem, dua perkara yang dinilai merangkumi pencapaian output dan pencapaian keberhasilan. Pengurusan Sistem merangkumi empat perkara iaitu prestasi kewangan, pentadbiran kontrak, pengurusan kawalan dalaman teknologi maklumat (IT) dan penyenggaraan sistem.

3.2. Pengauditan telah dijalankan di MPHLG dan Unit Pemodenan Perkhidmatan Negeri (UPPN) serta lawatan tapak di empat atau 16.7% daripada 24 PBT iaitu MB Miri, MP Padawan, MP Kota Samarahan (MPKS) dan MD Luar Bandar Sibul (MDLBS). Pemilihan PBT untuk lawatan Audit dibuat secara rawak berdasarkan pembahagian tiga kategori PBT yang melibatkan majlis bandaraya, majlis perbandaran dan majlis daerah.

4. METODOLOGI PENGAUDITAN

Pengauditan dijalankan dengan menyemak rekod, dokumen dan fail serta *walkthrough* Sistem eLA2 yang dilaksanakan. Perbincangan dan temu bual dijalankan dengan pegawai terlibat bagi mendapatkan penerangan lanjut. Pengedaran borang soal selidik kepada pengguna sistem dan orang awam yang menggunakan perkhidmatan PBT juga telah dilaksanakan bagi mendapatkan maklum balas berkaitan dengan penggunaan Sistem eLA2.

5. PENEMUAN TERPERINCI AUDIT

Pengauditan telah dijalankan pada bulan April 2021 hingga April 2022. Perkara yang ditemui serta maklum balas daripada MPHLG telah dibincangkan dalam Mesyuarat Penutup pada 4 Julai 2022. Penjelasan lanjut bagi setiap penemuan Audit adalah seperti dalam perenggan berikut:

5.1. Prestasi Sistem

5.1.1. Pencapaian Output

a. *Go-Live* Sistem eLA2

- i. Pengesahan siap *go-live* bagi 18 sistem dalam setiap fasa dibuat melalui *Certificate of Completion of Work* (CCW) yang ditandatangani oleh wakil Pegawai Penguasa MPHLG dan wakil kontraktor. Tarikh pelaksanaan *go-live* bagi setiap sistem adalah mengikut yang ditetapkan dalam Jadual Pelaksanaan Kerja (PIS) kepada Perjanjian Pembangunan Sistem eLA2.
- ii. Semakan Audit mendapati pelaksanaan *go-live* bagi 17 daripada 18 sistem telah dibuat mengikut jadual yang ditetapkan. **Hanya satu sistem iaitu MPS V2.0 lewat *go-live* di sembilan PBT selama 392 hingga 404 hari.** Maklumat lanjut adalah seperti dalam **Jadual 2**.

JADUAL 2
KELEWATAN GO-LIVE MPS V2.0

NAMA SISTEM	PBT	GO-LIVE		TEMPOH KELEWATAN (Hari)
		MENGIKUT JADUAL (PIS)	SEBENAR (CCW)	
Map Production System (MPS) V2.0	Saratok	Oktober 2019	27.11.2020	392
	Dalat & Mukah		27.11.2020	392
	Betong		01.12.2020	396
	Kanowit		01.12.2020	396
	Subis		01.12.2020	396
	Lundu		04.12.2020	399
	Maradong dan Julau		04.12.2020	399
	Marudi		04.12.2020	399
	Lawas		09.12.2020	404

Sumber: Perjanjian Pembangunan Sistem eLA2 dan CCW

- iii. Semakan Audit selanjutnya mendapati permohonan oleh MPH LG kepada UPPN untuk membeli MPS server bagi sembilan MD pada 30 September 2019 telah ditolak pada 29 Oktober 2019 disebabkan PBT bukan bawah bidang kuasa UPPN. Kegagalan untuk memperoleh server ini menjejaskan go-live yang dijadualkan.

b. Penjanaan Output Terhadap Sistem eLA2

- i. Merujuk manual pengguna bagi 18 sistem yang telah dibangun dan dilaksanakan di PBT terlibat, setiap sistem hendaklah berupaya menjana output yang telah ditetapkan.
- ii. Lawatan Audit di empat PBT mendapati 14 sistem telah berupaya menjana output seperti yang ditetapkan. **Output bagi empat sistem belum lagi dijana kerana sistem berkenaan belum digunakan.** Maklumat lanjut adalah seperti dalam **Jadual 3**.

JADUAL 3
SISTEM YANG BELUM BERUPAYA MENJANA OUTPUT

BIL.	NAMA SISTEM	PENGUNA	OUTPUT SISTEM
1.	Map Production System (MPS) MPS V2.0	Bahagian Penilaian dan Percukaian	Paparan Peta
2.	Building Control System (BCS)	Bahagian Kejuruteraan, <i>Qualified Submitting Person</i> (QSP)	Permit Menduduki
3.	e-Bunting	Orang Awam	Permit Iklan
4.	Contract Management System (CMS)	Bahagian Kejuruteraan	Rekod Kontrak

Sumber: Jabatan Audit Negara

Maklum Balas MPHLG pada 13 Julai 2022

Kelewatan *go-live* MPS V2.0 adalah disebabkan kelewatan kelulusan perolehan *server* iaitu hanya pada pertengahan bulan Julai 2020 berbanding tarikh *go-live* yang ditetapkan pada 31 Oktober 2019. Perolehan *server* dibuat berasingan daripada projek pembangunan ICT selaras dengan Surat Pekeliling ICT No. 1/2019: Pengurusan Perkakasan ICT dan Peralatan Pejabat Kerajaan Negeri Sarawak bertarikh 14 Mac 2019 dan berkuat kuasa 1 Mac 2019.

Pendapat Audit | Pencapaian output adalah cekap kerana 17 daripada 18 sistem telah *go-live* mengikut tempoh manakala 14 sistem telah berupaya menjana output seperti yang ditetapkan.

5.1.2. Pencapaian Keberhasilan

Pencapaian keberhasilan dinilai melalui penilaian yang dibuat oleh MPHLG dan pihak Audit termasuk soal selidik kepuasan pengguna Sistem eLA2 dan pelanggan perkhidmatan PBT.

5.1.2.1. Penilaian Pencapaian Keberhasilan oleh MPHLG

- a. Surat Pekeliling No. 20/2006 yang dikeluarkan oleh SS bertarikh 24 Jun 2006 menyatakan Kerajaan negeri menerima pakai Surat Pekeliling Am Bilangan 3 Tahun 2005 mengenai Garis Panduan Penilaian Program Pembangunan yang menetapkan Kementerian, Jabatan, Badan Berkanun dan PBT untuk membuat penilaian keberhasilan. Pemilihan program atau projek pembangunan untuk dinilai keberhasilan dan impaknya hendaklah ditentukan oleh Kementerian, Jabatan, Badan Berkanun dan PBT masing-masing dengan mengambil kira kriteria berikut:
 - i. program atau projek yang mempunyai kepentingan Negeri;
 - ii. program atau projek yang menjadi keutamaan kepada Kementerian, Jabatan, Badan Berkanun dan PBT;
 - iii. program atau projek yang memberi kesan kepada kumpulan sasaran dalam jumlah yang besar;
 - iv. program atau projek yang melibatkan kos yang tinggi; dan
 - v. program atau projek yang memberi kesan berganda.
- b. Semakan Audit mendapati pihak **MPHLG tidak melaksanakan penilaian keberhasilan bagi Sistem eLA2 walaupun sistem ini memenuhi kriteria pemilihan program atau projek seperti yang ditetapkan dalam surat pekeliling.** Bagaimanapun, satu *Situational Review* telah dijalankan oleh

kontraktor pada tahun 2017 untuk mengetahui status pengkomputeran setiap fungsi atau perkhidmatan PBT, status pelaksanaan dan tindakan penambahbaikan yang perlu diambil terhadap Sistem eLA2 di PBT.

Maklum Balas MPHLG pada 23 Jun 2022 dan 13 Julai 2022

- i. Tiada rekod Sistem eLA2 terpilih oleh MPHLG sebagai salah satu projek untuk dinilai impak bawah ketetapan Surat Pekeliling No. 20/2006.
- ii. *Situational Review* dilaksanakan sebelum pembangunan Fasa 6 diteruskan. Kaedah yang digunakan adalah persampelan tiga PBT yang telah dilaksanakan eLA2 pada masa tersebut.

Maklum Balas MPHLG pada 1 Disember 2022

MPHLG akan melaksanakan penilaian keberhasilan mengikut ketetapan Surat Pekeliling No. 20/2006 bagi mengukur keberkesanan pelaksanaan Sistem eLA2 bermula pada tahun 2023.

Pendapat Audit

MPHLG tidak dapat mengukur keberkesanan Sistem eLA2 dalam mencapai objektif yang ditetapkan dan impaknya kerana penilaian keberhasilan tidak dibuat.

5.1.2.2. Penilaian Pencapaian Keberhasilan oleh Audit

Pencapaian keberhasilan dinilai berdasarkan pencapaian objektif pembangunan sistem yang meliputi keupayaan Sistem eLA2 menambah baik penyampaian perkhidmatan PBT dan perkongsian maklumat antara PBT. Selain itu, pihak Audit juga melaksanakan soal selidik bagi mengukur tahap kepuasan pengguna Sistem eLA2 dan pelanggan PBT dan butirannya seperti berikut:

a. Membantu Pengurusan Operasi PBT Dengan Cara Menambah Baik Pelaksanaan dan Penyampaian Perkhidmatan PBT

- i. PBT diberikan kuasa bawah Local Authorities Ordinance, 1996 untuk melaksanakan perkhidmatan seperti berikut:
 - merancang dan melaksanakan projek pembangunan;
 - menyediakan perkhidmatan perpustakaan;
 - pengurusan pembuangan sisa pepejal;
 - mengeluarkan pelbagai lesen, permit bangunan;
 - kawalan vektor dan penyakit berjangkit;

- menyediakan kaunter Sistem Bersepadu Bayaran Setempat;
- mempercantik alam sekitar;
- menyediakan kemudahan perniagaan kecil dan mengawal aktiviti perniagaan kecil;
- menyediakan kemudahan sukan dan rekreasi; dan
- menyediakan perkhidmatan kawalan mutu serta kebersihan makanan.

ii. Semakan Audit mendapati penyampaian perkhidmatan PBT yang telah ditambah baik adalah seperti dalam **Jadual 4**.

JADUAL 4
PERKHIDMATAN YANG DITAMBAH BAIK MELALUI SISTEM eLA2

BIL.	PERKHIDMATAN PBT	NAMA SISTEM	SEBELUM SISTEM eLA2	SELEPAS SISTEM eLA2
1.	Penghantaran bil cukai taksiran	RBS	Penghantaran bil cukai taksiran hanya dibuat melalui serahan tangan atau pos.	i. Penghantaran bil cukai taksiran boleh dibuat melalui, e-mel atau notifikasi khidmat pesanan ringkas (SMS). ii. Pelanggan boleh mengakses maklumat bil secara elektronik melalui aplikasi S PAY Global.
	Permohonan perkhidmatan berkaitan pegangan hartanah		Permohonan perkhidmatan berkaitan pegangan hartanah dibuat di kaunter PBT dengan mengisi borang.	Permohonan perkhidmatan berkaitan pegangan hartanah boleh dibuat dalam talian seperti <i>e-billing</i> cukai taksiran; kemas kini maklumat pemilik/pembayar kadar; rebat cukai taksiran; pembayaran cukai taksiran secara ansuran; ukur periksa dan nombor rumah pegangan baharu; pengampunan kadar; pindah milik pegangan; pembatalan kaveat dan sebagainya.
	Bayaran bil cukai taksiran		Bayaran diterima secara tunai, cek dan <i>postal order</i> .	Bayaran boleh dibuat menggunakan kad kredit/debit dan S PAY GLOBAL.
	Pusat kutipan		Kutipan bayaran dibuat di kaunter hasil PBT.	Kutipan bayaran boleh dibuat melalui kaunter hasil majlis, aplikasi S PAY GLOBAL, kaunter pasar raya H&L, Pusat Perkhidmatan <i>Service</i> Sarawak di Pusat Transformasi Bandar (UTC), Kiosk Sarawak <i>Service</i> dan aplikasi Sarawak <i>Service</i> .
2.	Pengeluaran bil pelbagai	MBS	Pengeluaran bil secara manual	Pengeluaran bil secara elektronik termasuk sewaan dewan, sewaan tanaman pasu, parkir, deposit, tandas bergerak dan lain-lain.
3.	Peta lokasi hartanah	MPS	Sistem tidak dibangunkan dengan fungsi Geographical Information System (GIS).	MPS dibangunkan dengan fungsi GIS.
4.	Permohonan lesen peniaga kecil dan penjaja	LS	Permohonan perkhidmatan berkaitan pelesenan dibuat di kaunter PBT dengan mengisi borang.	Permohonan perkhidmatan berkaitan pelesenan seperti permit peniaga kecil dan penjaja boleh dibuat dalam talian.
5.	Permohonan pelan bangunan	BCS	Permohonan dan kelulusan pelan bangunan dibuat secara manual.	Permohonan dan kelulusan pelan bangunan boleh dibuat dalam talian.
6.	Penghantaran dokumen hartanah	VS	MD perlu menghantar dokumen penilaian hartanah	Pegawai Penilai boleh mendapatkan maklumat dokumen sokongan tersebut

BIL.	PERKHIDMATAN PBT	NAMA SISTEM	SEBELUM SISTEM eLA2	SELEPAS SISTEM eLA2
	untuk penilaian		ke MPHGLG secara manual.	dalam sistem secara maya dan membolehkan MD menjimatkan wang penghantaran dokumen.
	Penilaian hartanah		Pengiraan penilaian dibuat secara manual.	Pengiraan penilaian menjadi lebih mudah kerana formula untuk kiraan keluasan bangunan dan pelbagai templat untuk pelbagai jenis bangunan seperti bangunan kediaman, hotel, stesen minyak dan lain-lain telah ditetapkan.
7.	Kelulusan pengiklanan	e-Bunting	Permohonan permit iklan dibuat di kaunter PBT.	Permohonan permit iklan dibuat dalam talian.
8.	Penyediaan platform setempat	Sarawak Council	Tidak ada platform dalam talian setempat untuk orang awam mengakses pelbagai perkhidmatan PBT.	Platform dalam talian setempat untuk orang awam mengakses pelbagai perkhidmatan PBT telah dibangunkan.
9.	Pemberian lesen anjing	DLS	Permohonan lesen anjing dibuat di kaunter PBT.	Permohonan lesen anjing dibuat dalam talian.
10.	Kutipan untuk bayaran levi kelapa sawit	OPLS	Kutipan bayaran levi dibuat di kaunter hasil PBT.	Kutipan bayaran boleh dibuat melalui kaunter hasil PBT, pindahan bank dan Pusat Perkhidmatan <i>Service</i> Sarawak di UTC.
11.	Penyata Kewangan dan rekod kewangan	FAS	Penyata Kewangan, Penyata Penyesuaian Bank, urus niaga terimaaan/bayaran dan proses mencari rekod dibuat secara manual.	• Penyata Kewangan dijana melalui sistem. • Penyata bank dimuat naik secara elektronik dan penyata penyesuaian bank boleh dibuat dengan lebih mudah dan menjimatkan masa. • Urus niaga terimaaan dan bayaran dibuat melalui sistem. • Carian dan paparan rekod urus niaga lebih mudah dan tersedia melalui sistem.
12.	Rekod berkaitan gaji, elaun dan pendahuluan serta latihan	HRPay	Rekod berkaitan gaji, elaun dan pendahuluan serta latihan adalah secara manual	Rekod berkaitan gaji, elaun dan pendahuluan serta latihan adalah secara dalam talian.
13.	Pengeluaran resit dan terimaaan bayaran	RS	Bayaran tidak dikemas kini secara <i>real time</i> .	Bayaran dikemas kini secara <i>real time</i> .
14.	Terimaaan kutipan daripada agensi lain	RVS	Penyata kutipan daripada agensi kutipan lain diterima secara manual.	Penyata kutipan secara elektronik diterima daripada agensi kutipan lain.
15.	Proses dan rekod cuti	ESS eLeave	• Permohonan dan proses cuti dibuat secara manual • Rekod cuti dimasukkan dalam fail peribadi kakitangan.	Permohonan, pemprosesan dan perekodan cuti dibuat dalam talian.
16.	Rekod kontrak	CMS	Rekod kontrak diselenggara secara manual.	Rekod kontrak diselenggara menggunakan sistem berkomputer
17.	Permohonan tuntutan	ESS (Overtime and Mileage System)	Pemohonan dan proses tuntutan elaun lebih masa dan tuntutan elaun perbatuan adalah secara manual.	Permohonan serta pemprosesan tuntutan elaun lebih masa dan elaun perbatuan dibuat dalam talian.
18.	Gabungan data PBT di Sarawak	MLGH Dashboard for MLGH	MPHGLG menggunakan kaedah manual untuk mendapatkan data PBT seliaannya.	MPHGLG boleh menggunakan Sistem MLGH Dashboard untuk mendapatkan data gabungan PBT dalam talian.

Sumber: Dokumen Latar Belakang Sistem dan Jabatan Audit Negara

iii. Bagaimanapun, lawatan Audit di empat PBT mendapati **enam sistem tidak digunakan di tiga PBT** seperti berikut:

- Map Production System V2.0 tidak digunakan di MDLBS;
- Building Control System tidak digunakan di MDLBS dan MPKS ;
- e-Bunting tidak digunakan di MDLBS dan MB Miri;
- Contract Management System tidak digunakan di MDLBS;
- ESS Overtime & Mileage Claim System tidak digunakan di MDLBS dan MPKS; dan
- ESS eLeave tidak digunakan di MB Miri.

iv. Mengikut temu bual dengan pengguna, sistem tersebut tidak digunakan disebabkan tidak ada arahan jelas daripada pihak pengurusan mengenai keperluan menggunakan sistem dan pengguna tidak diberikan latihan yang mencukupi.

v. Sistem yang tidak digunakan menyebabkan perkhidmatan seperti berikut belum ditambah baik di PBT berkenaan:

- permohonan dan kelulusan pelan bangunan dalam talian melalui BCS;
- paparan peta lokasi hartanah melalui MPS;
- permohonan permit iklan melalui *e-Bunting*;
- urusan cuti dalam talian melalui ESS eLeave;
- tuntutan dalam talian melalui ESS (Overtime and Mileage System); dan
- rekod kontrak melalui CMS.

Maklum Balas MPHLG pada 1 Disember 2022

Sistem yang berkenaan tidak digunakan mengikut jadual pelaksanaan disebabkan terjejas akibat situasi pandemik pada tahun 2020 dan 2021 yang mana latihan tidak dapat dilaksanakan pada tempoh tersebut. Bagaimanapun, MPHLG sedang berusaha untuk memastikan sistem tersebut digunakan dalam masa terdekat melalui program latihan dan taklimat yang sedang dirancang.

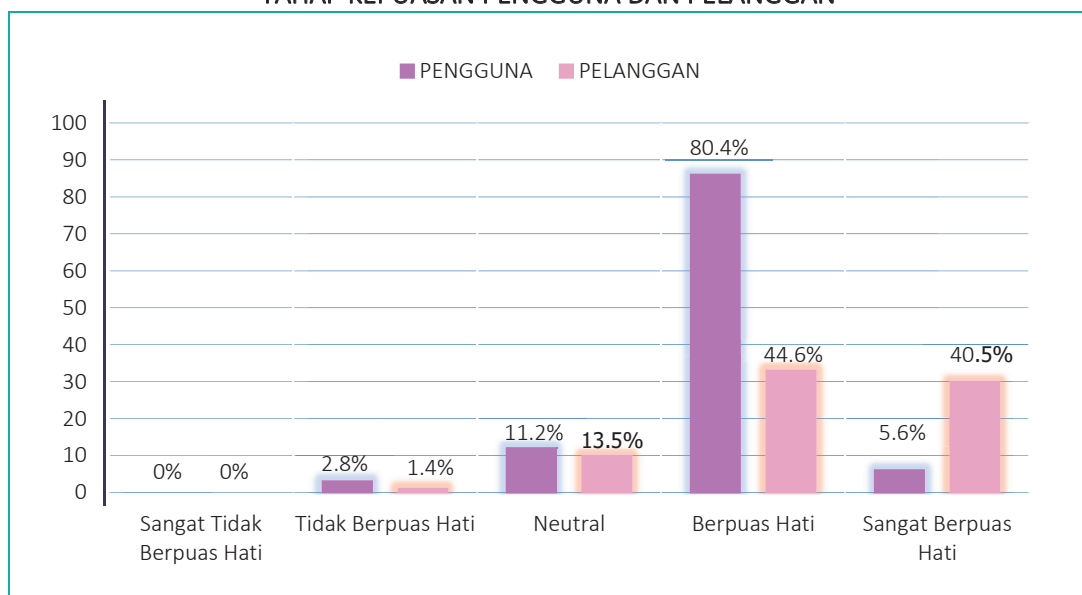
Pendapat Audit

Sistem eLA2 boleh membantu pengurusan operasi PBT dengan cara menambah baik pelaksanaan dan penyampaian perkhidmatannya. Bagaimanapun, sistem ini boleh semakin baik jika semua sistem yang dipasang digunakan sepenuhnya.

b. Kepuasan Pengguna Sistem eLA2 dan Pelanggan PBT

- i. Analisis Audit terhadap soal selidik pengguna dan pelanggan telah dibuat untuk menilai tahap kepuasan pengguna terhadap Sistem eLA2 dan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan PBT. Sebanyak 181 atau 72.4% daripada 250 borang soal selidik diedarkan telah diterima daripada responden yang terdiri daripada 107 kakitangan dan 74 pelanggan di MB Miri, MP Padawan, MPKS dan MDLBS.
- ii. Sebanyak dua jenis soal selidik yang berlainan telah disediakan untuk kakitangan selaku pengguna Sistem eLA2 dan pelanggan. Soal selidik yang diedarkan untuk kakitangan merangkumi empat item utama iaitu kelancaran penggunaan Sistem eLA2; maklumat dan laporan yang lengkap dan tepat; keberkesanan Sistem eLA2; dan prestasi pengurusan aduan pengguna. Soal selidik untuk pelanggan pula terbahagi kepada tiga bahagian iaitu perkhidmatan di tempat pertanyaan; perkhidmatan di kaunter bayaran; dan perkhidmatan di bahagian atau unit.
- iii. Analisis Audit menunjukkan seramai 86 (80.4%) pengguna berpuas hati dan enam (5.6%) pengguna sangat berpuas hati bahawa penggunaan Sistem eLA2 adalah lancar; maklumat dan laporan adalah lengkap dan tepat; sistem adalah berkesan; dan prestasi pengurusan aduan pengguna adalah baik. Seterusnya, seramai 33 (44.6%) pelanggan berpuas hati dan 30 (40.5%) pelanggan sangat berpuas hati bahawa tahap perkhidmatan adalah baik di tempat pertanyaan, kaunter bayaran dan bahagian atau unit. Butiran lanjut adalah seperti dalam Carta 1.

CARTA 1
TAHAP KEPUASAN PENGGUNA DAN PELANGGAN



Sumber: Borang Soal Selidik Jabatan Audit Negara

**Pendapat
Audit**

Berdasarkan soal selidik yang telah dilaksanakan, pengguna sistem dan pelanggan PBT berpuas hati Sistem eLA2 dapat meningkatkan mutu perkhidmatan PBT berkenaan.

c. Mewujudkan Satu Platform Membolehkan Perkongsian Maklumat Antara PBT

- i. Berdasarkan SCS 10-20 Pelan Tindakan Transformation and Innovation Initiative Edisi Pertama (Strategi mengutamakan pengkomputeran proses kerja agensi barisan hadapan), pembangunan dan pelaksanaan Sistem eLA2 di semua PBT disasarkan tercapai menjelang tahun 2015.
- ii. Mengikut Perjanjian Pembangunan Sistem eLA2 pula, objektif pembangunan dan pelaksanaan sistem termasuk membolehkan perkongsian maklumat antara PBT melalui penggunaan platform yang sama. Pelanggan boleh menggunakan perkhidmatan di semua PBT seperti mengakses maklumat bil dan membuat bayaran di PBT lain.
- iii. Semakan Audit terhadap dokumen pengesahan *rollout* sistem iaitu CCW mendapati hanya **13 atau 54.2% daripada 24 PBT telah melaksanakan Sistem eLA2 mengikut tempoh yang disasarkan iaitu menjelang tahun 2015.** Baki sebanyak 11 PBT atau 45.8% melaksanakan sistem yang sama pada tahun 2016 hingga 2019. Butiran lanjut mengenai pelaksanaan Sistem eLA2 di PBT mengikut tahun adalah seperti dalam Jadual 5.

JADUAL 5
MAKLUMAT PELAKSANAAN SISTEM eLA2

TAHUN PELAKSANAAN eLA2		PBT	PBT	
SASARAN	SEBENAR		BILANGAN	(%)
2015	2012	MPKS dan MB Miri	2	8.3
	2013	MD Bau, Serian, Simunjan, Sri Aman, Lubok Antu, Kapit, Matu & Daro, Sarikei, Luar Bandar Sibu dan Limbang	10	41.7
	2015	MP Padawan	1	4.2
	JUMLAH		13	54.2
	2016	MP Sibu	1	4.2
	2016	MD Lundu, Kanowit, Saratok, Marudi, Maradong & Julau, Dalat & Mukah dan Betong	7	29.1
	2017	MD Subis, Lawas dan Kapit (Belaga sahaja)	2	8.3
	2019	MBKS	1	4.2
	JUMLAH		11	45.8
JUMLAH KESELURUHAN			24	100.0

Sumber: Perjanjian Sistem eLA2

- iv. Semakan Audit selanjutnya mendapati semua PBT boleh berkongsi maklumat kerana telah menggunakan sistem yang sama. Bagaimanapun, ia tertakluk kepada keperluan dan persetujuan antara PBT. Sehingga pengauditan ini dijalankan hanya dua daripada 24 PBT telah berkongsi maklumat iaitu MP Padawan dan MD Serian. MP Padawan boleh mencetak bil cukai taksiran dan Laporan Bulanan Penjanaaan *Certificate of Clearance of Indebtedness* [Borang G(1)] melalui fungsi *inter-council* dalam RBS bagi MD Serian dan begitu juga sebaliknya.

Maklum Balas MPHLG pada 23 Jun 2022

- i. Sistem eLA2 dilaksanakan secara berperingkat berikutan kekangan peruntukan manakala penambahbaikan dibuat mengikut keperluan. Contohnya, walaupun Sistem eLA2 mula dilaksanakan di MPKS pada 2012, usaha penambahbaikan sistem dilaksanakan secara berterusan termasuk di MPKS untuk modul tambahan seperti BCS, VS dan lain-lain.
- ii. Sistem eLA2 berupaya berfungsi secara *inter-council* jika terdapat keperluan seperti fungsi *inter-council* antara MP Padawan dan MD Serian disebabkan persempadanan bidang kuasa. Setakat ini, tiada keperluan fungsi *inter-council* di MB Miri, MPKS dan MDLBS. Bagaimanapun, RBS boleh diakses melalui Integrated Service Management (ISM), Service Sarawak, S PAY GLOBAL, Sarawak Council Portal. MPHLG boleh mengakses data PBT melalui eLA2 dashboard.

Pendapat Audit	Pelaksanaan Sistem eLA2 adalah baik berikutan semua PBT telah menggunakan platform yang sama bagi membolehkan perkongsian maklumat.
-----------------------	--

5.2. Pengurusan Sistem eLA2

Pengurusan Sistem eLA2 dinilai berdasarkan empat perkara iaitu prestasi kewangan, pentadbiran kontrak, pengurusan kawalan dalaman IT dan penyenggaraan sistem. Penemuan Audit terperinci mengenai pengurusan Sistem eLA2 adalah seperti perenggan berikut:

5.2.1. Prestasi Kewangan

- a. Peruntukan kewangan merupakan input yang digunakan untuk menghasilkan output bagi memastikan proses penghasilan output berjalan lancar dan mencapai keberhasilan yang disasarkan. Melalui peruntukan kewangan yang disediakan, kerajaan akan membayar kontraktor sejumlah wang pada masa dan cara yang ditetapkan selaras dengan Klausula 5 kepada Perjanjian Sistem eLA2.

- b. Semakan Audit mendapati sumber kewangan bagi projek ini adalah daripada Kerajaan negeri yang disalurkan melalui MPHLG di bawah peruntukan pembangunan. Sejumlah RM31.77 juta peruntukan pembangunan masing-masing berjumlah RM12.50 juta di bawah RMKe-10 dan RM19.27 juta di bawah RMKe-11 telah diluluskan bagi pembangunan Sistem eLA2. Melalui peruntukan tersebut, MPHLG telah melaksanakan Sistem eLA2 melalui 10 perjanjian bagi tempoh 2011 hingga 2020 dengan kos kontrak bernilai RM28.41 juta. Sejumlah RM28.14 juta atau 88.5% daripada RM31.77 juta telah dibelanjakan bagi tahun 2011 hingga 2020. Prestasi perbelanjaan berbanding peruntukan bagi tahun 2011 hingga 2020 adalah seperti dalam **Jadual 6**.

JADUAL 6
PERUNTUKAN DAN PERBELANJAAN BAGI TAHUN 2011 HINGGA 2020

PROJEK PEMBANGUNAN	TAHUN PELAKSANAAN	PERUNTUKAN (RM Juta)	PERBELANJAAN	
			(RM Juta)	(%)
RMKe-10	2011	3.05	2.61	85.6
	2012	3.60	3.55	98.6
	2013	2.49	2.49	100.0
	2014	2.00	2.00	100.0
	2015	1.36	1.36	100.0
JUMLAH RMKe-10		12.50	12.01	96.1
RMKe-11	2016	2.83	2.82	99.6
	2017	2.03	2.03	100.0
	2018	3.95	1.05	26.6
	2019	4.30	4.07	94.7
	2020	6.16	6.16	100.0
JUMLAH RMKe-11		19.27	16.13	83.7
JUMLAH KESELURUHAN		31.77	28.14	88.5

Sumber: Penyata Kewangan Kerajaan Negeri Sarawak

- c. Semakan Audit selanjutnya mendapati peratus perbelanjaan pada RMKe-10 adalah 96.1% manakala RMKe-11 pula adalah 83.7%. Analisis Audit mendapati peratus perbelanjaan RMKe-11 yang berkurangan berbanding RMKe-10 adalah kerana pada tahun 2018, hanya 26.6% peruntukan yang diluluskan telah dibelanjakan. Pihak Audit dimaklumkan projek bagi RMKe-11 belum dimuktamadkan sehingga bulan Disember 2020.

Pendapat Audit

Prestasi kewangan boleh ditambah baik dengan memastikan peruntukan dibelanjakan secara optimum bagi memastikan projek yang dirancang dilaksanakan.

5.2.2. Pentadbiran Kontrak

MPHLG hendaklah memastikan pentadbiran kontrak dilaksanakan berdasarkan peraturan yang ditetapkan termasuk memastikan terma dalam perjanjian adalah lengkap untuk menjaga kepentingan Kerajaan. Antara perkara yang perlu dinyatakan dalam perjanjian adalah bon pelaksanaan dan *Liquidated Ascertained Damages* (LAD). Semakan Audit terhadap aspek pentadbiran kontrak mendapati perkara seperti berikut:

5.2.2.1. Terma Perjanjian Fasa 1 dan Fasa 2

a. Terma Berkaitan Bon Pelaksanaan

- i. Mengikut Arahan Perbendaharaan 200.2, bon pelaksanaan dikenakan bagi kontrak kerja yang melebihi RM200,000 dengan kadar 5% daripada nilai keseluruhan kontrak. Bon Pelaksanaan tersebut hendaklah dalam bentuk Jaminan Bank atau Wang Jaminan Pelaksanaan atau bentuk lain yang boleh ditentukan oleh Perbendaharaan.
- ii. Semakan Audit terhadap 10 Perjanjian Sistem eLA2 bawah MPHLG mendapati terma bon pelaksanaan bagi Perjanjian Fasa 3 hingga Fasa 9 ada dinyatakan. Bagaimanapun, **terma tersebut tidak dinyatakan dalam Perjanjian Fasa 1 dan Fasa 2 menyebabkan bon pelaksanaan bagi kedua-dua fasa tidak dikemukakan oleh kontraktor kepada MPHLG.**

b. Terma Berkaitan *Liquidated Ascertained Damages*

- i. Klausula 14.2 Perjanjian Sistem eLA2 memperuntukkan sekiranya pihak kontraktor gagal menyiapkan projek dalam tempoh yang dinyatakan dalam Klausula 2.1 atau tempoh lanjutan yang diluluskan, *Liquidated Ascertained Damages* (LAD) hendaklah dikenakan untuk setiap hari kelewatan.
- ii. Semakan Audit mendapati Klausula 14.2 hanya dinyatakan mulai Perjanjian Fasa 3 manakala bagi Perjanjian Fasa 1 dan Fasa 2 tidak dinyatakan klausula mengenai LAD. Hal ini menyebabkan **kelewatan menyiapkan projek dalam tempoh yang ditetapkan bagi Perjanjian Fasa 1 dan Fasa 2 tidak dapat dikenakan LAD.**

Maklum Balas MPHLG pada 13 Julai 2022

Perjanjian Fasa 1 dan Fasa 2 - Templat kontrak dan prosedur adalah berdasarkan amalan bagi Projek Majlis Teknologi Sumber Maklumat Sarawak (SITRC) pada masa tersebut yang mana tiada komponen bagi LAD.

Maklum Balas MPH LG pada 1 Disember 2022

Terma LAD telah dimasukkan dalam semua kontrak baharu bermula tahun 2014 melibatkan Perjanjian eLA2 Fasa 3 hingga Fasa 9.

Pendapat Audit | Kelemahan dalam terma perjanjian bagi aspek bon pelaksanaan dan LAD menyebabkan kepentingan Kerajaan tidak dijaga.

5.2.3. Pengurusan Kawalan Dalaman IT

Kawalan Dalaman IT adalah mekanisme pengurusan untuk memastikan keselamatan terhadap semua aset ICT dan juga memastikan misi dan objektif organisasi dicapai dengan cekap dan berkesan. Secara umumnya, kawalan dalaman merangkumi polisi dan prosedur yang diwujudkan/diterima pakai oleh pengurusan untuk membantu pencapaian objektif. Semakan Audit terhadap pengurusan kawalan dalaman IT meliputi kawalan am dan kawalan aplikasi mendapati perkara berikut:

5.2.3.1. Kawalan Am - Keselamatan Kata Laluan

- a. Berdasarkan kajian keperluan ICT PBT 2009, Sistem SMART 2000 dilaporkan mempunyai kelemahan daripada aspek keselamatan sistem dan tidak mematuhi polisi keselamatan ICT Negeri Sarawak. Dalam Laporan Ketua Audit Negara (LKAN) Tahun 2010 dibangkitkan sistem ini tidak menyelenggarakan rekod penggunaan kata laluan serta tidak berupaya menyekat secara automatik penggunaan sistem sekiranya kata laluan salah melebihi tiga kali. Selain itu, sistem juga tidak berupaya menyekat kata laluan yang sama digunakan melebihi tempoh maksimum 90 hari dan pengguna tidak aktif melebihi 30 hari. MPH LG memaklumkan perkara ini akan ditambah baik dalam Sistem eLA2.
- b. Semakan Audit di MB Miri, MP Padawan, MPKS dan MDLBS mendapati kelemahan yang dibangkitkan dalam LKAN tersebut telah ditambah baik melalui pelaksanaan Sistem eLA2 berdasarkan enam parameter keselamatan seperti berikut:
 - i. kata laluan tamat tempoh dalam 90 hari;
 - ii. maksimum tiga kali percubaan kata laluan;
 - iii. nyah aktif kata laluan sekiranya tidak aktif dalam tempoh 90 hari;
 - iv. mempunyai sekurang-kurangnya lapan aksara;
 - v. menggunakan kombinasi huruf dan nombor (alphanumeric); dan
 - vi. kata laluan tidak boleh sama dengan ID pengguna.

c. Bagaimanapun, berlaku kes kegagalan pengguna melindungi kata laluan di MPKS dan MDLBS seperti berikut:

- i. MPKS - Pegawai yang dilantik secara kontrak telah menggunakan pengenalan pengguna dan kata laluan pengguna lain untuk menukar status bil yang belum dibayar kepada telah dibayar yang melibatkan ketirisan hasil sejumlah RM33,570. Kelemahan pemantauan dan tiada semak silang antara RBS dengan FAS juga telah mengakibatkan wang kutipan yang tidak diakaunkan tidak dapat dikesan selama lebih dua tahun. Semasa lawatan Audit, pegawai terlibat telah membayar balik amaun tersebut dan tindakan tatatertib telah dikenakan.
- ii. MDLBS - Perkongsian kata laluan di Bahagian Penilaian dan Pencukaian, MDLBS bagi pengeluaran *Certificate of Clearance of Indebtedness* [Borang G(1)] telah mengakibatkan yuran pemprosesan berjumlah RM55,020 tidak diakaunkan ke akaun PBT. Kelemahan pemantauan dan tiada semak silang antara RBS dan FAS juga telah menyebabkan kejadian pecah amanah ini lewat diketahui. Semasa lawatan Audit, kes ini sedang dalam tindakan perundangan.

Maklum Balas MPHLG pada 23 Jun 2022

- i. Tindakan susulan telah diambil oleh MPKS yang mana pegawai terlibat telah membayar balik wang tersebut dan kontrak beliau tidak diperbaharui. Dalam masa yang sama, penambahbaikan sistem sentiasa diutamakan bagi membendung risiko salah guna kata laluan dan pengemaskinian status bil. Selain itu, tindakan pemantauan akan dipertingkatkan oleh semua PBT.
- ii. Akses kepada semua sistem adalah melalui platform Sarawaknet ID yang bertindak sebagai ID tunggal. Penguatkuasaan tatacara keselamatan log masuk pengguna adalah berlandaskan kepada DKICT yang merupakan tanggungjawab pengguna untuk menyelenggara kata laluan masing-masing.

Maklum Balas MPHLG pada 1 Disember 2022

Taklimat ICT *Security* mengenai keselamatan kata laluan telah diadakan semasa Seminar ICT bagi CIO dan ACIO PBT pada tahun 2020 dan 2021.

Pendapat Audit	Keselamatan kata laluan adalah kurang memuaskan kerana berlaku dua kes salah guna kata laluan di dua PBT yang dilawati.
-----------------------	--

5.2.3.2. Kawalan Aplikasi

- a. Kawalan aplikasi merujuk kepada kawalan terhadap pemprosesan transaksi dan data dalam sesuatu sistem aplikasi melibatkan input, proses dan output. Bagi kawalan input, DKICT 2011 dan 2013 menetapkan data input bagi aplikasi perlu disahkan bagi memastikan data yang dimasukkan betul dan bersesuaian. Kawalan proses pula adalah untuk memastikan semua data diambil kira untuk diproses, data diproses dengan betul, tiada duplikasi proses (selaras dengan fungsi) dan pemprosesan dilaksanakan ke atas data yang sah. Kawalan output adalah untuk memastikan output yang dihasilkan oleh aplikasi telah melalui proses seperti yang dijangkakan, lengkap, diproses dengan betul, mengikut kualiti dan format yang munasabah, diproses dalam tempoh masa yang ditetapkan serta aliran data ke saluran yang betul.
- b. Semakan Audit terhadap aduan pengguna, cadangan penambahbaikan pengguna dan Pemerhatian Audit bagi Penyata Kewangan PBT tahun 2017, 2019, 2020 dan 2021 mendapati **berlaku kelemahan berkaitan kawalan input, proses dan output semasa pelaksanaan Sistem eLA2**. Antara kelemahan termasuk data yang tidak betul dan tidak sesuai dikunci masuk dan disahkan untuk diproses, data tidak diproses seperti sepatutnya, wujud perbezaan data dan penjana laporan yang kurang tepat. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 7**.

JADUAL 7
PENEMUAN BERKAITAN KAWALAN INPUT, PROSES DAN OUTPUT

BIL.	KAWALAN APLIKASI	PENEMUAN
1.	Kawalan Input	i. Data yang Dimasukkan Tidak Betul - Aduan Pengguna di MPKS - Satu permit menduduki (OP) dikeluarkan bagi lima bangunan yang mana dua daripadanya belum siap dibina. Kesan daripada kesilapan mengeluarkan OP bagi bangunan yang belum siap mengakibatkan cukai taksiran telah dikenakan terhadap bangunan yang belum siap oleh Bahagian Penilaian dan Pencukaian - Aduan Pengguna di MPKS - Kesilapan mengunci masuk data yang dibuat secara manual melalui RVS semasa sistem tergendala menyebabkan urus niaga tidak dapat dipadankan antara FAS dengan RBS ii. Perbezaan Baki Antara Lejar Am dan Refundable Deposit - Penyata Kewangan MD Subis Tahun 2017 - Perbezaan baki deposit yang direkod pada Lejar Am dengan rekod Refundable Deposit - Penyata Kewangan MD Sri Aman Tahun 2019 hingga 2021 - Jumlah deposit keseluruhan pada Refundable Deposit Details berbeza dengan Lejar Am - Penyata Kewangan MD Simunjan 2019 dan 2020 - Perbezaan antara Refundable Deposit Details dari sistem eLA2 dengan penyata kewangan iii. Perbezaan Baki Antara Lejar Am dan Penyata Individu Pendahuluan Kakitangan Penyata Kewangan MD Sri Aman 2019 hingga 2021 - Baki pendahuluan kakitangan pada penyata individu yang dijana daripada Sistem eLA2 berbeza dengan baki yang dinyatakan pada Lejar Am iv. Perbezaan Lejar Am dan Staff Loan Statement Penyata Kewangan MD Limbang Tahun 2019 dan 2020 - Perbezaan pendahuluan kakitangan di antara Lejar Am dan Staff Loan Statement yang dijana daripada Sistem eLA2 v. Tiada Senarai Terperinci Cek Terbatol Penyata Kewangan MD Saratok Tahun 2019 - Tiada Senarai Terperinci Bagi Akaun Cek Terbatol vi. Perbezaan Penyata Kewangan dan Senarai Terperinci Akaun Cek Terbatol Penyata Kewangan MD Saratok Tahun 2020 - Senarai Terperinci Bagi Akaun Cek Terbatol berbeza dengan Penyata Kewangan Berjumlah RM14,873

BIL.	KAWALAN APLIKASI	PENEMUAN
2.	Kawalan Proses	i. Perbezaan Rekod Dalam FAS dan RBS - Aduan Pengguna di MB Miri - Terdapat kes bil yang telah dibayar dan direkodkan dalam FAS namun masih ditunjukkan sebagai belum dibayar dalam RBS - Aduan Pengguna di MB Miri - Pelarasan atau pengubahan rekod bayaran bil cukai pintu dalam RBS tidak dikemas kini secara automatik dalam FAS - Aduan Pengguna di MPKS - Terdapat perbezaan antara Akaun Deposit Overpayment Assessment Rate (RBS) dengan Account Payable Deposit Listing dan Lejar Am (FAS) - Aduan Pengguna di MPKS - EBPP Advance Posting Assessment (RBS) berbeza dengan Lejar Am (FAS) ii. Masalah Posting Dalam RVS Aduan Pengguna di MPKS - Posting secara manual melalui RVS tidak dapat dibuat disebabkan maklumat di bil pelbagai mengandungi <i>special character</i> seperti -, / dan sebagainya iii. Masalah Penutupan Kutipan Harian Melalui RS Aduan Pengguna di MPKS dan MDLBS - Berlaku kes kaunter kutipan tidak dapat ditutup kerana masalah sistem RS iv. Perbezaan Rekod Dalam FAS Aduan Pengguna di MDLBS - Imbangan Duga pada 31.12.2020 dan 12.01.2021 tidak seimbang
3.	Kawalan Output	i. Senarai atau Laporan Tidak Lengkap - Cadangan penambahbaikan dalam soal selidik pengguna di MDLBS - Tiada senarai terperinci bagi Akaun Cek Terbatal - Aduan Pengguna di MPKS - Laporan yang tidak tepat iaitu perbezaan jumlah kutipan cukai taksiran dalam Lejar Am yang dibuat secara manual di FAS dengan Laporan Summary of Rates Collection di RBS ii. Tiada Senarai Pendahuluan Dikemukakan Penyata Kewangan MBKS Tahun 2019 - Senarai pendahuluan pada 31 Disember 2019 tidak dapat dikemukakan untuk pengesahan Audit disebabkan Sistem eLA2 hanya dapat menjana senarai pendahuluan pada masa terkini iii. Tiada Senarai Terperinci Cek Terbatal Dikemukakan Penyata Kewangan MBKS Tahun 2019 - Senarai terperinci cek terbatal pada 31 Disember 2019 tidak dapat dikemukakan untuk pengesahan Audit disebabkan Sistem eLA2 hanya dapat menjana senarai pada masa terkini

Sumber: Laporan Aduan Perjanjian Penyenggaraan, temu bual pengguna dan cadangan penambahbaikan pengguna

- c. Penemuan berkaitan kawalan tersebut berlaku disebabkan latihan pengguna yang tidak mencukupi, proses penyesuaian yang tidak dijalankan secara berkala dan kelemahan pemantauan.

Maklum Balas MPHLG pada 23 Jun 2022

BIL.	KAWALAN APLIKASI	MAKLUM BALAS
1.	Kawalan Input	i. Data yang Dimasukkan Tidak Betul - Pengeluaran OP masih menggunakan proses manual kerana Pendigitalan e-Submission (yang merangkumi proses pengeluaran OP) hanya akan dilaksanakan pada tahun 2022 bermula dengan MBKS, MB Miri, Lembaga Pelabuhan Bintulu (BDA), MP Padawan dan DBKU - Penambahbaikan ke atas sistem RVS untuk membolehkan penyemakan status pengeposan RBS dan FAS. Sekiranya mana-mana satu modul gagal, sistem akan kembali ke status sebelum pengeposan dibuat dan transaksi pengeposan dilaksanakan semula ii. Perbezaan Baki Lejar Am dan Baki Pada Refundable Deposit - Perbezaan disebabkan kesilapan baki awal yang diambil kira semasa perpindahan Sistem SMART2000 ke Sistem eLA2. MPHLG telah memantau perkara ini dan pihak kontraktor juga sedaya upaya membantu supaya tindakan pembetulan dapat dibuat bagi mengatasi masalah ini

BIL.	KAWALAN APLIKASI	MAKLUM BALAS
		- Perkara ini berlaku disebabkan perpindahan Sistem SMART2000 ke Sistem eLA2 - Perbezaan disebabkan kesilapan baki awal yang diambil kira semasa perpindahan Sistem SMART2000 ke Sistem eLA2. MPHLG telah memantau perkara ini dan pihak kontraktor juga sedaya upaya membantu supaya tindakan pembetulan dapat dibuat bagi mengatasi masalah ini
		iii. Perbezaan Lejar Am dan Baki Pendahuluan Kakitangan Perbezaan disebabkan kesilapan baki awal yang diambil kira semasa perpindahan Sistem SMART2000 ke Sistem eLA2. MPHLG telah memantau perkara ini dan pihak kontraktor juga sedaya upaya membantu supaya tindakan pembetulan dapat dibuat bagi mengatasi masalah ini
		iv. Perbezaan Penyata Pendahuluan dan <i>Staff Loan Statement</i> Perbezaan disebabkan kesilapan baki awal yang diambil kira semasa perpindahan Sistem SMART2000 ke Sistem eLA2. MPHLG telah memantau perkara ini dan pihak kontraktor juga sedaya upaya membantu supaya tindakan pembetulan dapat dibuat bagi mengatasi masalah ini
		v. Tiada Senarai Terperinci Cek Terbatal vi. Perbezaan Penyata Kewangan dan Senarai Terperinci Akaun Cek Terbatal Perbezaan disebabkan kesilapan baki awal yang diambil kira semasa perpindahan Sistem SMART2000 ke Sistem eLA2. MPHLG telah memantau perkara ini dan pihak kontraktor juga sedaya upaya membantu supaya tindakan pembetulan dapat dibuat bagi mengatasi masalah ini
2.	Kawalan Proses	i. Perbezaan Rekod Dalam FAS dan RBS - Penambahbaikan ke atas sistem RVS untuk membolehkan penyemakan status <i>posting</i> RBS dan FAS. Sekiranya mana-mana satu modul gagal, sistem akan kembali ke status sebelum pengeposan dibuat dan transaksi <i>posting</i> dilaksanakan semula - Integrasi antara sistem RBS dan FAS akan diusulkan sebagai inisiatif penambahbaikan sistem - Akaun Deposit <i>Overpayment Assessment Rate</i> adalah Akaun Kawalan. MPKS telah “unlock” kawalan Lejar Am tersebut. Oleh itu, transaksi telah dibuat di <i>Bank Payment</i> atau <i>Journal Voucher</i> menyebabkan Lejar Am dan <i>Deposit Listing</i> tidak seimbang - Untuk memudahkan pembayaran, sistem membolehkan kaunter pihak ketiga mengutip bayaran bagi pihak PBT. Isu disebabkan pengguna serta wakil pengguna membayar bil melalui kedua-dua saluran <i>online</i> dan kaunter pihak ketiga (Pejabat Pos, Kuching Water Board, pasar raya, bank) pada sela masa yang singkat. Antara muka untuk mengendalikan kes pembayaran semula di kaunter dan aplikasi <i>online</i> akan dilaksanakan
		ii. Masalah <i>Posting</i> Dalam RVS Sistem akan ditambah baik untuk mengambil kira sokongan terhadap penggunaan beberapa simbol istimewa seperti &, >, <, %, @ sebelum suku-4 2022
		iii. Masalah Penutupan Kutipan Harian Dalam RS Isu ini disebabkan sistem tidak dapat menyokong simbol istimewa. Sistem akan ditambah baik untuk mengambil kira sokongan terhadap penggunaan beberapa simbol istimewa seperti &, >, <, %, @ sebelum suku ke-4 2022
		iv. Perbezaan Rekod Dalam FAS Kes khusus ini berlaku disebabkan permohonan MDLBS kepada pihak kontraktor untuk menyelaras tarikh baucar bayaran BP21/0004-BP20/1767 daripada 12.01.2021 kepada 31.12.2020. Penyelarasan ke atas Kunci Kira-Kira dibuat oleh kontraktor, namun Imbangan Duga tidak dikemas kini dan kekal dengan tarikh lama menyebabkan anomali ini. Pihak kontraktor tidak dibenarkan melaksanakan pembetulan sedemikian pada masa hadapan. Fungsi “reversal” perlu digunakan sekiranya terdapat apa-apa kesilapan
3.	Kawalan Output	i. Senarai atau Laporan Tidak Lengkap <i>There is a replacement of cheques report</i> - Sistem tidak dibangunkan untuk memastikan konsistensi data Lejar Am yang dibuat secara manual dengan rekod pangkalan data RBS. Atribut data FAS tidak mencukupi (contohnya tiada nombor bil) untuk mengemas kini rekod RBS sepenuhnya. Libat urus dengan PBT akan diadakan untuk memastikan transaksi manual sedemikian dielakkan

BIL.	KAWALAN APLIKASI	MAKLUM BALAS
		ii. Tiada Senarai Pendahuluan Dikemukakan iii. Tiada Senarai Terperinci Cek Terbatal Dikemukakan Masalah penjana laporan mengikut tarikh <i>cut-off</i> ini hanya dapat dikenal pasti selepas Sistem eLA2 digunakan. Penambahbaikan sistem sedang dilaksanakan oleh pihak kontraktor bagi mengatasi masalah ini

Maklum Balas MPH LG pada 1 Disember 2022

Kawalan proses seperti dalam perkara (ii) dan (iii) telah ditambah baik dengan mengemas kini *Receipting System* dan *Revenue Posting System* untuk menyelesaikan masalah berkaitan penggunaan simbol istimewa seperti &, >, <, % serta @ dan telah diguna pakai di PBT.

Pendapat Audit | Kawalan aplikasi adalah kurang memuaskan berikutan penemuan berkaitan kawalan tersebut yang berlaku disebabkan latihan pengguna tidak mencukupi, proses penyesuaian yang tidak dijalankan secara berkala dan kelemahan pemantauan.

5.2.4. Penyenggaraan Sistem

Pengguna Sistem eLA2 boleh membuat aduan mengenai permasalahan berkaitan sistem melalui perkhidmatan meja bantuan secara panggilan telefon, e-mel dan portal kontraktor.

- Berdasarkan Klausula 3.2 Perjanjian Penyenggaraan berkaitan perkhidmatan meja bantuan, *Response Time* untuk setiap panggilan diterima daripada pengguna sistem adalah dua jam waktu bekerja manakala tiga hari bekerja untuk *Turn Around Time (TAT)/Resolution Time*. Selain itu, sekiranya *Response Time* melebihi dua jam dan prestasi TAT kurang dari 90%, pihak kontraktor akan dikenakan penalti.
- Klausula 12.4 pula menetapkan sekiranya kontraktor tidak dapat memulihkan sistem dalam tempoh TAT iaitu tiga hari bekerja disebabkan kegagalan sistem atau faktor luar kawalan, kontraktor hendaklah memohon lanjutan masa secara bertulis daripada MPH LG untuk menyelesaikan aduan.
- Semakan Audit terhadap empat daripada tujuh Perjanjian Penyenggaraan yang dibiayai oleh MPH LG antara tahun 2016 hingga 2021 melibatkan 4,883 aduan mendapati tiada penalti perlu dikenakan untuk *Response Time* kerana kontraktor telah menangani setiap panggilan dalam tempoh dua jam.
- Daripada 4,883 aduan tersebut, sebanyak **65 atau 1.3% kes gagal diselesaikan dalam tempoh tiga hari bekerja yang menyebabkan**

penjadualan semula TAT manakala 66 atau 1.4% kes pula lewat diselesaikan antara satu hingga 26 hari. Bagaimanapun, tiada penalti yang dikenakan terhadap 66 kes ini kerana prestasi TAT tidak kurang daripada 90%.

- e. Semakan Audit selanjutnya terhadap 65 kes yang dijadualkan semula TAT mendapati kelulusan penjadualan semula hanya dibuat antara pengguna sistem di PBT dan pihak kontraktor yang mana kelulusan sepatutnya diperoleh daripada pihak MPH LG.

Maklum Balas MPH LG pada 23 Jun 2022

Bagi kes penjadualan semula TAT, kontraktor dan pengguna Sistem eLA2 berhubung secara aktif melalui panggilan telefon untuk menyelesaikan aduan. Terdapat juga aduan yang memerlukan pelanggan memberikan lebih banyak maklumat atau kontraktor perlu mendapatkan maklumat lanjut untuk mengambil tindakan selanjutnya. Selain itu, berkuat kuasa bulan Januari 2022, untuk sebarang pelanjutan tempoh penyelesaian aduan kontraktor akan mendapatkan kelulusan melalui e-mel daripada pengguna Sistem eLA2.

Pendapat Audit	Penyenggaraan sistem oleh kontraktor dilaksanakan dengan memuaskan berdasarkan maklumat RT dan prestasi TAT yang tidak kurang 90% dalam menyelesaikan masalah. Bagi aspek penjadualan semula TAT, kelulusan sepatutnya diperoleh daripada pihak MPH LG dan bukannya pengguna Sistem eLA2.
----------------	---

6. RUMUSAN KESELURUHAN AUDIT

Secara keseluruhannya, dapat dirumuskan bahawa pelaksanaan Sistem eLA2 adalah cekap berikutan *go-live* bagi 17 daripada 18 sistem telah dilaksanakan mengikut tempoh dan 14 sistem telah berupaya menjana output yang ditetapkan. Pencapaian keberhasilan bagi keberkesanan Sistem eLA2 tidak dapat diukur kerana MPH LG tidak membuat penilaian. Berdasarkan penilaian pihak Audit, Sistem eLA2 didapati telah membantu pengurusan operasi PBT dengan cara menambah baik pelaksanaan dan penyampaian perkhidmatannya. Bagaimanapun, ia boleh ditambah baik dengan memastikan semua sistem yang dipasang digunakan sepenuhnya. Aspek pengurusan Sistem eLA2 pula kurang cekap kerana berlaku kelemahan seperti terma perjanjian yang tidak lengkap, isu keselamatan kata laluan, kelemahan kawalan aplikasi dan kelulusan penjadualan semula TAT.

7. SYOR AUDIT

Bagi mengatasi kelemahan yang dibangkitkan dan supaya perkara yang sama tidak berulang dalam pengurusan sistem di masa hadapan, adalah disyorkan supaya pihak MPH LG mengambil tindakan seperti berikut:

- 7.1. merancang perolehan perkakasan supaya pelaksanaan *go-live* sistem dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan;
- 7.2. melaksanakan penilaian keberhasilan untuk mengukur keberkesanan pelaksanaan Sistem eLA2;
- 7.3. menggunakan sepenuhnya sistem yang telah dibangunkan;
- 7.4. memastikan terma kontrak lengkap bagi menjaga kepentingan Kerajaan;
- 7.5. memastikan aspek keselamatan kata laluan diambil berat dan dipantau;
- 7.6. memberikan latihan pengguna yang mencukupi untuk menambah baik kemahiran menggunakan Sistem eLA2; dan
- 7.7. memastikan kelulusan penjadualan semula TAT diperoleh daripada pihak yang dinyatakan dalam perjanjian.

