

Saya adalah pengguna bas RapidKL bernombor U89 berulang alik dari stesen LRT Kelana Jaya ke kawasan Kota Damansara. Masalah saya ialah mengenai kelewatan bas dan maklumat yang diberikan oleh pihak pengurusan bas sangat tidak tepat dan memuaskan menyebabkan kekeliruan dan kesulitan saya. 1. Saya menaiki bas ini setiap hari Isnin - Jumaat pada pukul 10.00 pagi dari stesen LRT Kelana Jaya ke Kota Damansara.

Saya difahami kekerapan bas adalah dalam lingkungan 20 sehingga 30 minit dari hentian pertama stesen LRT Kelana Jaya. Amat mendukacita sekali saya tidak pernah dapat 'menikmati' ketepatan janji RapidKL, tidak kira pada waktu sibuk ataupun tidak. Sebagai contoh, pada 16hb September 2010. Jalan raya amat lengang kerana cuti umum. Namun, saya terpaksa tunggu sehingga 1 jam setengah sebelum dapat menaiki bas ini. Keadaan bertambah teruk apabila adakalanya saya pernah menunggu selama 2 jam untuk menaiki bas tersebut pada hari biasa. Dan sehingga kini, saya belum pernah dapat menaiki bas dalam masa yang telah dimaklumkan. 2. Saya pernah meluahkan aduan saya ke pusat panggilan rapidKL serta menghantar aduan ke emel pihak pengurusan RapidKL baru baru ini, namun jawapan yang saya terima sangatlah mendukacitakan.

Pihak RapidKL memberi alasan bas selalu rosak, kesesakan lalu lintas, tidak cukup pemandu bas dan segala alasan tanpa penyelesaian. Malah saya juga pernah diherdik oleh penyelia yang bertugas stesen bas Kelana Jaya apabila saya mengutarakan masalah kelewatan bas ini. Saya diarah menaiki teksi di hadapan pintu masuk stesen LRT Kelana Jaya. Maklumat terkini saya perolehi, hanya ada 2 bas bernombor U89 disediakan. Soalan saya, adakah wajar kelewatan bas ini diteruskan tanpa sebarang penyelesaian yang kukuh? Apa usaha yang telah diambil bagi memastikan masalah ini tidak berterusan?

Saya amat kesal kerana selama 9 bulan saya menggunakan khidmat bas rapidKL, tiada langsung inisiatif untuk meningkatkan mutu perkhidmatan. Saya berharap pihak RapidKL tidak memandang remeh isu perkhidmatan bas yang sudah lapuk diperkatakan ini. RapidKL telah diberi kuasa mendominasi sistem pengangkutan awam di ibu kota, tetapi masih gagal memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada orang awam. Sikap ketidakprihatin ini secara tidak langsung telah memberi satu imej negatif kepada pengurusan RapidKL, tidak sejajar dengan Visi RapidKL: 'Menyediakan perkhidmatan pengangkutan awam yang berintegriti, selamat, diperayai dan efisien di Lembah Kelang, berasaskan kewangan yang ditampung.

Status : Pihak NCCC sudahpun membawakan aduan ini untuk perhatian Rapid dan Kementerian. Sedang menunggu maklumbalas dari pihak berkenaan.

Nasihat: Pengangkutan awam adalah salah satu perkhidmatan awam yang penting kepada pengguna, masyarakat dan pembangunan negara. Perkhidmatan pengangkutan awam diperlukan dalam aktiviti seharian oleh semua pihak dan tidak dapat di nafikan

kepentringannya. Oleh yang demikian perkhidmatan berkenaan haruslah di pastikan mencapai kepada pengguna dengan baik. Pengguna seharusnya menggunakan perkhidmatan awam kerana berpuas hati bukan kerana terpaksa. Perkhidmatan yang diberikan haruslah dipastikan mencapai mutu perkhidmatan yang baik dan efisien.