

ADUAN

Saya sedar pihak kerajaan berusaha untuk menambahbaikkan pengangkutan awam di negara ini. Namun perkhidmatan bas masih lagi tidak kena. Kami masih berhadapan dengan masalah kelewatan bas dan kekerapan bas yang masih kurang.

Saya adalah pengguna bas RapidKL bernombor T624 dan T607. Menggunakan perkhidmatan bas RapidKL berulang alik dari stesen LRT Kelana Jaya ke bangunan CGC/Maybank Berhad/pusat latihan MAS.

Masalah kelewatan bas ini amat ketara apabila waktu pulang kerja. Sebelum bulan Julai 2009, kami boleh menggunakan dua buah bas yang bernombor T607 dan T624 untuk ke stesen LRT dari pejabat kami. Ketika itu, tempat menunggu bas terletak di hadapan bangunan CGC/Maybank Berhad. Semenjak bulan Julai 2009, tempat menunggu bas tersebut telah dipindahkan ke hadapan pusat latihan MAS yang jaraknya hanya lebih kurang 10 meter sahaja daripada tempat menunggu bas yang asal. Pemindahan itu menyebabkan kami hanya boleh menggunakan sebuah bas sahaja iaitu bas bernombor T624. Tempat menunggu bas yang disediakan tidak berapa selesa. Tanpa bumbung dan dihidangkan dengan bau yang kurang menyenangkan.

Isunya adalah sekiranya kami terlepas bas sebelum pukul 5.30 petang, kami terpaksa menunggu lebih kurang 30 minit sehingga 45 minit untuk mendapatkan bas seterusnya. Untuk pengetahuan pihak pengurusan bas RapidKL, waktu puncak pulang kerja adalah diantara pukul 5.30 petang sehingga pukul 5.45 petang.

Pernah salah seorang pengguna bas RapidKL menghantar aduan ke kotak emel pihak pengurusan RapidKL pada tahun 2009. Namun jawapan yang diterima adalah mendukacitakan. Pihak RapidKL memberi alasan bas selalu rosak dan tidak cukup pemandu bas. Malah kami juga pernah dimarahi oleh penyelia bas RapidKL yang menjaga stesen bas Kelana Jaya apabila kami mengutarakan masalah kelewatan bas ini. Maklumat terkini saya perolehi, menjelaskan hanya ada sebuah bas bernombor T624 disediakan (jika dibandingkan dengan bas bernombor T607 yang ada beberapa buah bas disediakan).

Dalam era globalisasi ini, kami memerlukan kepantasan dan kecepatan. Sehubungan dengan itu, kami memohon kebenaran daripada pihak berwajib untuk membenarkan kami menunggu bas di tempat lama iaitu di hadapan bangunan CGC/Maybank Berhad. Ini membolehkan kami menggunakan bas bernombor T624 dan juga bas bernombor T607.

Jika perkara tersebut sukar diluluskan oleh pihak berwajib, kami memohon agar diberikan kebenaran kepada bas bernombor T607 untuk masuk ke laluan bas bernombor T624 terutama di waktu puncak (waktu pulang kerja). Disamping itu, saya memohon agar pihak pengurusan RapidKL memperbanyakkan bas bernombor T624 dan menyediakan kekerapan jadual bas bernombor T624 terutama di waktu pulang kerja. Lagipun jarak laluan bas bernombor T624 ke stesen LRT Kelana Jaya hanya mengambil masa lebih kurang 15 sehingga 20 minit sahaja.

Saya berharap pihak RapidKL tidak memandang remeh dengan 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 berintegrasi, selamat, diperayai dan efisien di Lembah Kelang, berasaskan kewangan yang ditampung.

Yang Benar,

Pengguna bas RapidKL

30/6/2010

TINDAKAN NCCC

S

Aduan tersebut

dibawah kepada RapidKL perhatian dan bawah adalah maklumbalas daripada pihak RapidKL.

MAKLUMBALAS DARI RAPIDKL BHD

Terima kasih di atas maklum balas yang di berikan. Berhubung dengan isu yang di ketengahkan, ingin kami memaklumkan bahawa kekerapan laluan T624 adalah setiap 30 minit. Kadang kala di disebabkan oleh keadaan trafik yang tidak tetap, kekerapan mungkin menjadi lama. Untuk pengetahuan, kekerapan bas bagi setiap laluan adalah bergantung kepada permintaan pengguna setempat. Berhubung perilaku Pengelola Trafik di hab bas Kelana Jaya, kami berharap saudara dapat memberi butiran seperti tarikh da masa kejadian supaya dapat kami mengenal pasti staf bertugas. Kami tidak akan bertolak ansur terhadap mana mana staf barisan hadapan yang tidak mesra pelanggan semasa berinteraksi dengan pelanggan. Jika bersabit kesalahan, tindakan tatatertib yang setimpal akan di ambil terhadap staf berkenaan.

Berkaitan perhentian bas di di hadapan Bangunan CGC/May Bank, pihak kami telah di nasihatkan oleh pihak berkuasa Polis supaya tidak mengambil dan menurunkan penumpang di perhentian tersebut kerana mengganggu aliran trafik. Oleh yang demikian, kami terpaksa memindahkan ke perhentian yang berdekatan iaitu di hadapan Pusat Latihan Mas . Di samping itu kami sedang berusaha untuk mendapatkan pihak Majlis Bandaraya Petaling Jaya untuk menaik taraf semua perhentian bas di sekitar Petaling Jaya demi keselesaan para pengguna.

Sekian, terima kasih.

Contact Centre Team

Sykt Prasarana Negara Berhad (Prasarana)

CADANGAN NCCC

Pengguna boleh membuat aduan kepada RapidKL menerusi suggest@rapidkl.com.my.

PERUBAHAN PERUBAHAN BARU DALAM PENGANGKUTAN AWAM DARAT.

Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) telah ditubuhkan pada 3 Jun 2010. SPAD akan memainkan peranan utama dalam meningkatkan sistem pengangkutan awam. Objektif utama penubuhan SPAD ini adalah bagi membentuk dasar-dasar berkaitan pengangkutan awam, mengawal selia dan merancang perkhidmatan rel, bas dan teksi. Ia juga bertujuan untuk meningkatkan mutu pengangkutan awam bagi keselesaan dan kesenangan semua pengguna pengangkutan darat. Ini termasuklah sistem transit bas, integrasi pelbagai bentuk perkhidmatan pengangkutan awam, peningkatan kecekapan dan ketepatan serta penguatkuasaan peraturan dan undang-undang secara lebih berkesan. SPAD juga kearah mencapai pengangkutan awam darat yang selamat, boleh di harap, responsif, mudah diakses, cekap, terancang, bersepadu dan mapan.

Deivigarani Krishna

Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC)

◆