

Kualiti perkhidmatan yang bertaraf dunia di sini bermaksud setiap pengangkutan awam yang digunakan oleh pengguna menepati masanya dan tidak mengalami kegagalan operasi semasa dalam perjalanan."



MASALAH operasi ETS dikhuatiri memburukkan imej pengangkutan awam negara bukan sahaja di kalangan orang tempatan malahan pelancong asing. - GAMBAR HIASAN

## Melestarikan kualiti pengangkutan awam

**S**ISTEM pengangkutan awam Malaysia semakin hari semakin baik. Malah, lebih moden dan canggih. Jaringan sistem pengangkutan ini meliputi pengangkutan bas dan kereta api berkelajuan tinggi yang jauh berbeza berbanding dahulu. Sebanyak RM70 bilion diperuntukkan oleh kerajaan untuk mentransformasikan sistem pengangkutan darat sejak Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA) melibatkan pengangkutan awam diperkenalkan pada 2010.

Melalui Rancangan Induk Pengangkutan Awam Darat Kebangsaan (NLPTMP), sistem pengangkutan darat melibatkan kereta api seperti aliran transit ringan (LRT), kereta api berkelajuan tinggi (HSR) dan Transit Aliran Massa (MRT) diperkasakan dan diperkenalkan. Misalnya, kerajaan telah memeteraikan perjanjian untuk melaksanakan HSR dengan kerajaan Singapura. Tidak cukup dengan itu, mulai Jumaat ini, MRT dijangka memulakan operasi yang melibatkan laluan Sungai Buloh dan Kajang. Laluan Sungai Buloh dan Kajang adalah fasa pertama pembinaan MRT. Fasa kedua melibatkan Semantan dan Kajang dijangka siap sepenuhnya pada pertengahan tahun hadapan.

Melalui kejayaan pembinaan MRT, sistem pengangkutan darat di Lembah Klang akan lebih cekap untuk dimanfaatkan oleh semua pihak. Dengan adanya MRT, sebahagian masalah kesesakan lalu lintas di Lembah Klang dapat diatasi. Tidak hanya penduduk di Lembah Klang, pembinaan MRT juga memberi manfaat kepada sektor pelancongan negara. Malah, selepas siapnya projek HSR kelak, lebih ramai pelancong Singapura akan melawat Malaysia terutamanya Kuala Lumpur yang hanya memakan masa 90 minit dari Singapura. Sistem pe-



**ROHAMI SHAFIE**

ngangkutan awam yang moden ini menggambarkan kemajuan negara yang bakal dinobatkan sebagai negara maju berpendapatan tinggi, beberapa tahun lagi.

Ahli perniagaan dan pelabur juga akan lebih tertarik melabur ke Malaysia jika negara ini memiliki sistem pengangkutan awam yang cekap dan bersepadu. Jaringan sistem pengangkutan awam yang menghubungkan setiap destinasi di Malaysia akan memudahkan pergerakan sesiapa sahaja tidak kira rakyat Malaysia mahupun warga asing yang terdiri daripada pelancong, pelabur mahupun ahli perniagaan. Sasaran kerajaan untuk mencapai 40 peratus rakyat Malaysia menggunakan pengangkutan awam pada 2030 juga akan mudah tercapai jika sistem pengangkutan awam yang telah dan sedang dibina memiliki kualiti perkhidmatan bertaraf dunia.

Kualiti perkhidmatan yang bertaraf dunia di sini bermaksud setiap pengangkutan awam yang digunakan oleh pengguna menepati masanya dan tidak mengalami kegagalan operasi semasa dalam perjalanan. Tidak kurang juga aspek keselamatan dan kebersihan juga dijaga agar setiap pengangkutan awam benar-benar berada pada tahap terbaik. Elemen pengurusan risiko yang baik berserta dengan sikap pekerja yang cekap dan mampu menyelesaikan setiap masalah pengguna juga memberi impak positif ke atas kualiti perkhidmatan pengangkutan awam.

Apa yang penting di sini, keyakinan pengguna sentiasa perlu dijaga. Dengan kata mudah, setiap

syarikat yang bertanggungjawab dalam aspek pengangkutan awam Malaysia perlu sentiasa melestarikan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh mereka. Sistem pengangkutan awam di Malaysia digunakan dalam jangka masa panjang sehingga boleh diwarisi oleh generasi lain. Maka, kepentingan melestarikan kualiti perkhidmatan pengangkutan awam cukup penting dalam merealisasikan perkara ini. Usaha hanya ketika baharu dilancarkan, segala-galanya nampak baik, cekap dan moden. Namun, selepas beberapa tahun dilancarkan, aspek kualiti perkhidmatan tidak dijaga dengan baik.

Misalnya, pada Ahad lalu (11 Disember 2016), penulis berkesempatan menggunakan perkhidmatan kereta api elektrik (ETS) dari KL sentral ke Ipoh pada pukul 7 malam. Pada awal perjalanan, ETS bergerak lancar, namun selepas beberapa ketika, ETS tersebut tiba-tiba berhenti semasa dalam perjalanan. Bukan setakat sekali tetapi sebanyak empat kali yang mana kali keempatnya, ETS tersebut terhenti selama hampir sejam di laluan selepas Rawang.

Pada waktu itu jam menghampiri 9 malam yang mana sepatutnya tiba di stesen kereta api Ipoh pada 9.25 malam. Cuba bayangkan dalam tempoh hampir sejam tiada pengumuman dilakukan oleh pihak berkenaan. Pengumuman hanya dibuat selepas pihak berkenaan menyatakan bahawa tren gagal berfungsi yang mana tren itu terpaksa berpatah balik ke stesen Rawang.

Selepas tiba di stesen Rawang, penumpang tidak dimaklumkan sebarang maklumat terkini. Apa berlaku, masing-masing dalam keadaan yang tidak teratur menaiki sebuah komuter di sebelah platform ETS. Masing-masing mengambil tindakan sendiri tan-

pa mengetahui sama ada tindakan tersebut betul atau salah. Selepas semua penumpang berada di dalam komuter baharulah pengumuman dibuat bahawa komuter tersebut akan meneruskan perjalanan sehingga ke Tanjung Malim. Selepas tiba di Tanjung Malim, sekali lagi, penumpang akan menukar tren yang mana kali ini ETS pula akan mengambil alih.

Ada penumpang yang terpaksa berdiri sepanjang perjalanan dari Rawang sehingga ke Tanjung Malim semasa berada di dalam komuter. Begitu juga, ramai penumpang yang berdiri dan mencari-cari tempat duduk termasuklah pelancong asing semasa bertukar tren dari komuter kepada ETS di Tanjung Malim. Keadaan ketika itu, agak kelam kabut. Nasib baiklah, semua pekerja ETS berusaha membantu untuk meredakan keadaan. Kami hanya tiba di stesen kereta api Ipoh tepat pukul 11 malam, lewat 90 minit daripada jadual asal.

Kegagalan ETS tersebut beroperasi dengan baik menyebabkan ada penumpang yang pertama kali menggunakan perkhidmatan ETS mengeluh dan tidak mahu lagi menggunakan perkhidmatan ETS. Penulis tidak dapat bayangkan perasaan dan persepsi pelancong asing yang menggunakan perkhidmatan ETS tersebut terhadap kualiti pengangkutan awam Malaysia. Justeru, sudah sampai masanya, agenda melestarikan kualiti perkhidmatan pengangkutan awam diberi keutamaan tertinggi oleh kerajaan dan pembekal perkhidmatan demi menjaga reputasi dan imej serta kecekapan sistem pengangkutan awam di Malaysia.

**DR. ROHAMI SHAFIE** adalah Pensyarah Kanan Perakaunan dan Kewangan Pusat Pengajian Perakaunan Tunku Puteri Intan Safinaz Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia.