

**PENILAIAN KEBERKESANAN PERKHIDMATAN BAS MINI  
KAJIAN KES: BANDARAYA SHAH ALAM**

**NORLEEZA BINTI HAMZAH**

Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat  
penganugerahan Ijazah Sarjana Muda Perancangan Bandar Dan Wilayah

**FAKULTI ALAM BINA  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**

**28 NOVEMBER 2005**

## ABSTRAK

Perkhidmatan bas mini masih menjadi salah satu mod pengangkutan utama penduduk di Shah Alam semenjak 19 tahun yang lalu walaupun timbul pelbagai rungutan di kalangan pengguna. Namun begitu pihak pengusaha bas mini terus mengabaikan kehendak pengguna terhadap sistem pengangkutan bas mini. Kegagalan dalam memberikan mutu perkhidmatan yang baik dan berkualiti dari segi aspek keselesaan yang merangkumi keadaan fizikal bas dan operasi perkhidmatan dari segi ketepatan jadual perjalanan, kadar tambang dan pertindihan laluan bas yang mengurangkan kemudahsampaian penduduk dalam mendapatkan perkhidmatan bas mini. Selain itu, tiada hubungan komunikasi yang baik antara Pihak Berkuasa Tempatan dengan Lembaga Perlesenan Kenderaan Perdagangan dalam menyokong dan meluluskan sesuatu lesen permohonan bas mini di dalam kawasan kajian seterusnya melemahkan sistem pengangkutan awam bas. Isu-isu tersebut telah mendorong kepada penyediaan kajian ini, dimana fokus kepada tahap keberkesanan perkhidmatan bas mini sebagai *commuter*. Oleh itu, kajian soal selidik dilakukan ke atas 400 sample mendapati majoriti pengguna terdiri daripada kaum Melayu yang berumur dalam lingkungan 20 hingga 24 tahun yang terdiri daripada golongan pelajar dan pekerja yang menggunakan bas mini setiap hari, berpendapatan sekitar RM500-RM999 dan tidak memiliki kenderaan persendirian untuk berulang alik. Kajian juga mendapati 79 peratus kurang berpuas hati terhadap keadaan penghawa dingin dan 57 peratus kurang berpuas hati terhadap keadaan tempat duduk, 61 peratus pula berpendapat kebersihan bas mini kurang memuaskan dan sebanyak 24 peratus lagi mempunyai tahap kemudahsampaian yang kurang baik. Ujian *test of proportion* pula menunjukkan keadaan penghawa dingin dan kebersihan bas, ketepatan jadual perjalanan antara semua syarikat bas yang ditawarkan belum mencapai kriteria keberkesanan yang digariskan. Selain itu, bas mini juga masih belum mencapai peranan perkhidmatan dimana tidak mematuhi syarat-syarat yang digariskan oleh LPKP dari segi aspek operasi perkhidmatan kepada pengguna. Oleh itu, beberapa cadangan dikemukakan bagi mempertingkatkan tahap keberkesanan fokus kepada pengusaha bas mini, PBT dan pihak LPKP. Cadangan yang paling utama ialah integrasi antara semua syarikat bas mini, mempertingkatkan tahap keselesaan dan pembayaran gaji secara bulanan kepada pemandu. Manakala cadangan kepada PBT pula ialah mengelakkan sokongan lesen permohonan apabila terdapatnya pertindihan laluan dengan menggalakkan integrasi antara syarikat bas mini di dalam kawasan kajian. Selain itu, cadangan bagi LPKP pula ialah mendapatkan sokongan PBT selain membuat rujukan terhadap dasar dan polisi yang digunakan oleh PBT, disamping mengambilkira prestasi semasa pihak pengusaha bas mini dalam meluluskan lesen permohonan. Keadaan ini dapat mewujudkan sistem pengangkutan yang baik dan berkesan seterusnya memenuhi kehendak pengguna.

## ABSTRACT

A mini bus service is still the main mode of transportation among residents of Shah Alam since 19 years ago although there are numerous complaints from the passengers. However, the mini bus operators continue to neglect the needs of the passengers. Failure in providing quality services from various aspects including the physical appearance of the bus and its operation such as accuracy of bus route schedules, fare and overlapping routes which delay the travelling time of passengers. Besides that, lack of communication between the local authorities and *Lembaga Perlesenan Kenderaan Perdagangan* in supporting and approving the application of mini bus license in the area of study weakens the public bus system. These issues have drawn the attention to this research, whereby the main focus of the study is on the effectiveness of the mini bus services as a commuter. Thus, questionnaires has been distributed among 400 samples whereby the majority of passengers are Malays age ranging from 20 to 24 years old comprising students and workers who uses the mini bus services daily, with a monthly income of RM500-RM999 and do not own their own vehicles. This study also sees that 79 percent are not satisfied with the air conditioner and 57 percent are unsatisfied with the condition of the seats, 61 percent thinks that the cleanliness is not satisfactory while another 24 percent states that the bus has poor accessibility. Test of proportion shows that air conditioners, cleanliness, accuracy of bus route schedule between bus companies has not achieve the guideline given. On top of that, mini buses have not achieved its role because the operators do not comply with the rules and regulation set by LPKP. Therefore, a few recommendations are suggested to improve the effectiveness focused on the bus operators, PBT and LPKP. The main suggestion is the integration among all the mini bus companies; improve the comfort level and payment of monthly salary to the driver. Bus operators should also provide workshops and deport areas for the mini buses. A suggestion for PBT is to avoid supporting the application of license when there is overlapping of routes and to encourage integration among mini bus companies in the area of study. The suggestions for LPKP are to obtain support from PBT besides having more references on the policies of PBT, while taking the performance of the bus operators into consideration in approving a license. LPKP has to provide a proper guideline for the operators to setup good facilities such as workshops and a deport area. This situation will help to create a good and efficient transport system and fulfil the needs of the passengers.