

Perkhidmatan Bas Express; Kadar Tinggi Kemalangan dan Kematian - Pematuhan Peraturan UNECE R66, 80 dan 36

Oleh Datuk Marimuthu Nadason

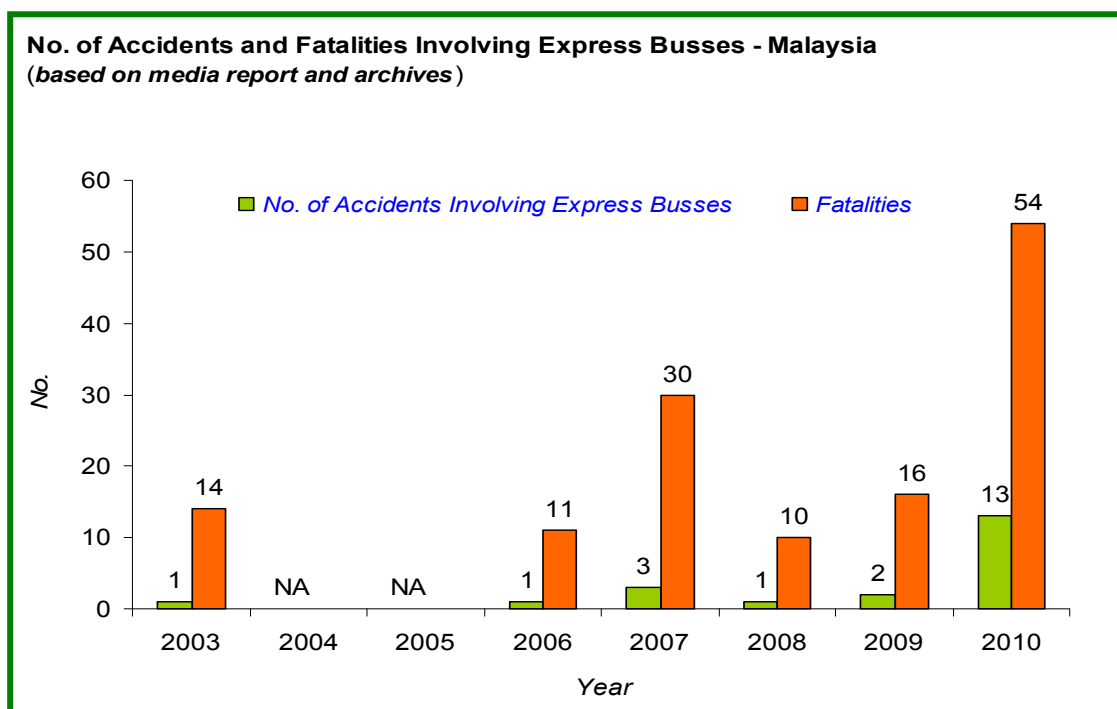
Presiden

Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) – 15 Ogos 2011

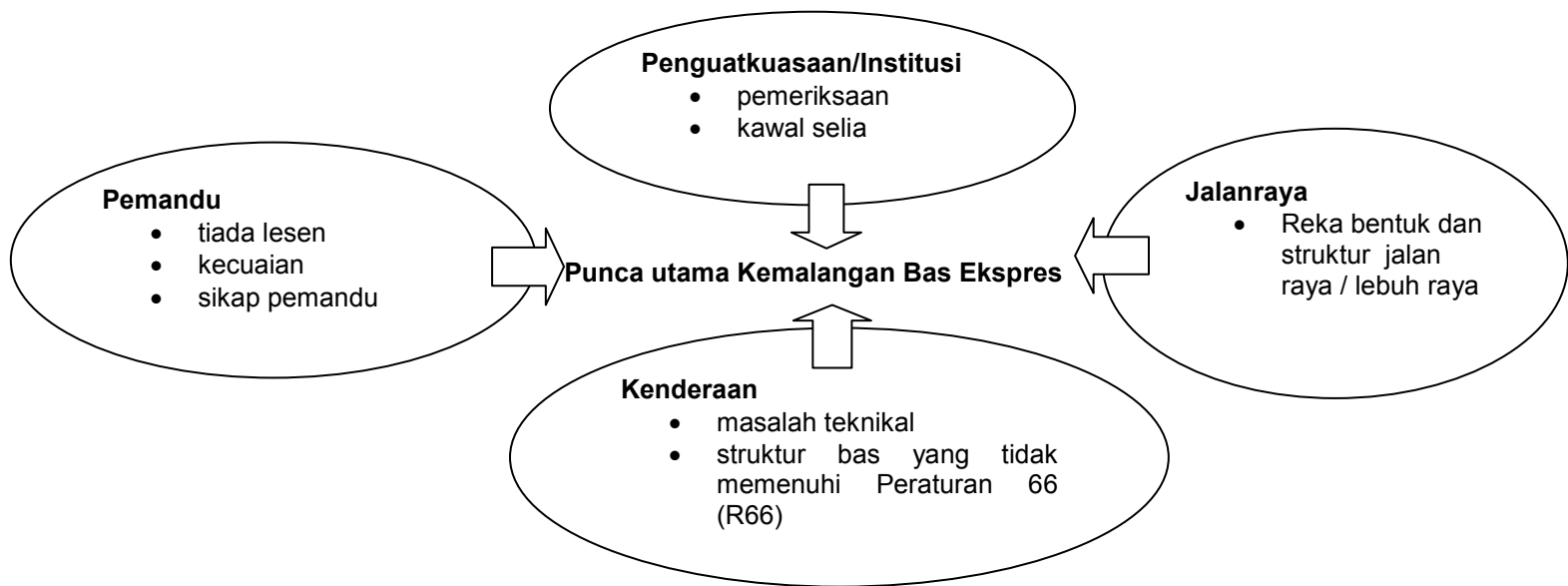
Latar Belakang

Kemalangan ngeri di jalan raya bukanlah satu perkara baru di Malaysia, terutama kemalangan membabitkan bas ekspres. Walaupun bilangan kemalangan yang membabitkan bas ekspres kurang berbanding kenderaan yang lain, tetapi apabila kemalangan berlaku, ia melibatkan kehilangan nyawa yang besar. Kemalangan besar yang melibatkan bas ekspres berlaku sekurang-kurangnya sekali setahun sejak tahun 2006. Sejak kebelakangan ini, kes kemalangan melibatkan bas ekspres semakin mendapat perhatian masyarakat kerana tiada langkah penyelesaian dilakukan walaupun banyak kes kemalangan terjadi.

Pada akhir bulan ini dan awal bulan hadapan, rakyat Malaysia akan menyambut musim perayaan dan cuti panjang. Meskipun tiket bas ekspres sudah habis dijual, tetapi pengguna masih berasa bimbang sama ada mereka akan selamat sampai ke destinasi.



Berdasarkan analisis daripada laporan akhbar, **empat (4)** punca utama kemalangan bas ekspres adalah pemandu, keadaan kenderaan, keadaan jalan raya dan penguatkuasaan/institusi. Walaupun terlalu banyak andaian dan cadangan diberi oleh pelbagai agensi kerajaan dan badan bukan kerajaan, tetapi tidak ada langkah penambahbaikan utama yang diperhatikan di sepanjang jalan raya, pemeriksaan, keadaan bas, keperluan kawal selia, standard alat ganti bas yang ditetapkan, sistem jalan raya dan lain-lain bagi mengelakkan kemalangan bas ekspres terus berlaku.



KENDERAAN

Peraturan R66 Suruhanjaya Ekonomi Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu Eropah (UNECE)

Tragedi bas di Bukit Gantang pada bulan Ogos, 2007 jelas menunjukkan terdapat beberapa kelemahan asas dalam sistem pentadbiran syarikat-syarikat bas ekspres dan pemandu bas. Akibat daripada tragedi Bukit Gantang tersebut, pihak berkuasa memutuskan untuk membangunkan kaedah-kaedah untuk mengawal operasi syarikat-syarikat bas ekspres dengan lebih ketat.

Penyiasatan Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) dan kajian yang dilakukan oleh Institut Kajian Keselamatan Jalan Raya Malaysia (MIROS) mendapati masih banyak bas ekspres di negara ini gagal mematuhi tahap standard struktur bas mengikut syarat R66 UNECE yang diwajibkan sejak 2007.

Struktur badan bas yang tidak menepati standard keselamatan antarabangsa merupakan punca utama kematian penumpang bas ekspres yang terbabit dalam kemalangan di negara ini. Pematuhan standard peraturan R66 UNECE bagi bas ekspres diwajibkan kerana struktur '*superstructure*' yang kuat mampu mengurangkan risiko kematian ketika berlakunya kemalangan, dan dengan ini keselamatan penumpang akan lebih terjamin.

Mengikut Peraturan R66 UNECE, struktur bas seharusnya kukuh atau sekurang-kurangnya mampu menahan kesan hentaman bagi melindungi penumpang di dalamnya. Tetapi semua kemalangan yang melibatkan bas ekspres menunjukkan bahawa bas yang terbabit itu berkeadaan remuk atau strukturnya menjadi mampat sehingga menghimpit penumpang. Ini yang menyebabkan ramai penumpang terbunuh atau cedera parah.



Gambar 1
Syarikat San Express Holiday, Kemalangan di Jalan Cameron Highlands-Simpang Pulai yang mengorban 27 nyawa (Dis/2010)



Gambar 2
Tragedi Kemalangan Bas ekspres di Bukit Gantang, Taiping, mengorban 20 nyawa (Ogos/2007)



Gambar 3 (Dis/2009)
Syarikat Sani Express, Kemalangan di Ipoh mengorban 10 nyawa



Gambar 4
Bas Transnasional remuk selepas bertembung dengan sebuah treler di Kilometer 31, Jalan Kuantan-Marang, Pahang, mengorban 2 nyawa (Mei/2009)

PEMANDU

Faktor Manusia

Salah satu penyumbang utama kemalangan bas ekspres adalah kesilapan manusia (pemandu kurang pengalaman, keletihan, dan kesilapan membuat pertimbangan). Satu tinjauan dalam talian oleh 'Malaysians Unite for Road Safety' (<http://www.mufors.org.my>) menunjukkan 61.6 peratus daripada responden percaya faktor manusia paling banyak menyumbang kepada kemalangan, sementara 15.6 peratus responden menyalahkan keadaan jalan raya. Selagi sikap pemandu kenderaan tidak berubah, maka jumlah kemalangan, terutama kemalangan maut tidak akan berkurangan.

Agensi manakah yang mengawal pemilihan pemandu serta kriteria dalam pemilihan pemandu, terutama pemandu bas dua tingkat?

Agensi yang manakah pula meluluskan bengkel yang berkecualan untuk menjalankan penyenggaraan rutin dan pembaikan bas ekspres?

Apabila kereta Toyota ditarik balik secara besar-besaran di seluruh dunia, rakyat Malaysia berasa kecewa kerana pihak JPJ tidak mempunyai bidang kuasa untuk mengawal alat-alat ganti di atas rak! Rupa-rupanya JPJ tidak mempunyai kuasa untuk memasuki premis yang disyaki menjual atau membuat bahagian-bahagian kereta atau kenderaan palsu.

FOMCA berpendapat bahawa sistem mengawal selia di negara ini sangat tidak berkesan berdasarkan kepada laporan-laporan berikut:

- *transport regulators say 80% of the more than 40,000 buses of various types plying our roads may be in breach of safety regulations – **the SUN Daily 7th Dec 2010***
- *Malaysian Institute of Road Safety Research (Miros) director-general Prof Dr Ahmad Farhan Mohd Sadullah said conventionally, buses were built locally on top of the chassis bought from known manufacturers. "There was not much control over the quality of bus bodies until the government announced the implementation of UNECE R66 rule to ensure stronger superstructure of bus," he told theSun. - **the SUN Daily 7th Dec 2010***
- *Commercial Vehicle Licensing Board said 41,273 bus licences have been issued to date. Of this, 33,203 were issued before 2007 and not R66-compliant. He said, when it came to testing for R66 compliance, it was difficult to get truthful and accurate results - **the SUN Daily 7th Dec 2010** (begitu juga bas yang terlibat dalam kemalangan 20hb Disember 2010).*
- *Road Safety Department director-general Datuk Suret Singh said that one of the five codes under safety, health and environment was vehicle safety management, which encompassed the design, strength, roadworthiness of the vehicle and protection to the passenger. "The protection zone around the passenger – the bus cabin – must*

- be strong. In a crash, it must remain intact to safeguard the passengers. If it collapses it will cause deaths and severe injury," he said - **the SUN Daily 7th Dec 2010** – (hampir semua imej kemalangan bas ekspres dalam media menunjukkan struktur bas telah runtuh!)*
- *Statistics from Puspakom show that 4,111 commercial buses were not brought in for their compulsory inspections last year to have their brakes and tyres checked - **the Star 21st July 2011***

Kerajaan sering mengalakkan orang ramai supaya menggunakan pengangkutan awam untuk mengurangkan kemalangan terutama pada musim perayaan. Tetapi sejak kebelakangan ini, statistik menunjukkan musim perayaan tidak sempurna tanpa kemalangan maut di jalan raya. Ini menimbulkan kebimbangan kepada rakyat Malaysia untuk menggunakan pengangkutan awam, sehingga ramai memilih untuk menggunakan kenderaan sendiri untuk pulang ke kampung.



Four killed in horror crash on North-South Expressway

*“TAIPING - A father and his toddler son were killed and five other passengers seriously injured in a road accident that saw the **front portion of a bus being ripped off.**”- **The Star 29th July 2011***

JALAN RAYA

Reka bentuk dan Struktur Jalan Raya / Lebu Raya

Reka bentuk lebu raya, terutamanya besi atau tembok konkrit penghadang dipasang sepanjang lebu raya hanya mengikut kadar ketinggian purata kenderaan kecil seperti kereta atau van daripada terbabas apabila berlaku kemalangan.

Malangnya, penghadang tersebut tidak mampu menghalang kenderaan besar seperti bas daripada terbabas. Berdasarkan laporan media, halangan konkrit dan pembahagi tidak cukup tinggi mahupun reka bentuk untuk mengelakkan kenderaan besar daripada terbabas dan termasuk ke dalam parit atau menyeberang ke arah laluan bertentangan. Apatah lagi jalan di sepanjang Genting Highlands dan Cameron Highlands yang bergunung-ganang dengan kecerunan yang tinggi. Terdapat juga cadangan untuk mereka bentuk semula halangan-halangan yang menggunakan dawai tali halangan yang berteknologi yang akan mengurangkan kesan-kesan impak ke atas kenderaan, dan kemudian mengarah laluan kenderaan dengan selamat.

Persoalannya siapakah yang akan menguatkuasakan reka bentuk jalan yang berteknologi dan selamat?

PENGUATKUASAAN/INSTITUSI

Institut Kajian Keselamatan Jalan Raya (MIROS)

Kajian MIROS juga menunjukkan bahawa pemandu bas ekspres mempunyai masa yang minimum untuk menjalani latihan dan latihan semula. Sikap pemandu yang suka mengejar untuk perjalanan tambahan untuk menambah pendapatan juga boleh menggugat keselamatan penumpang. Ada sesetengah pihak mendakwa bahawa bas ekspres yang terlibat dalam kemalangan mungkin telah menggunakan alat-alat ganti tiruan.

MIROS juga mendapati bahawa pengurusan pemandu yang baik bukan hanya sekadar menggaji pemandu berwibawa dan sihat, terutamanya dalam menangani kecemasan, tetapi juga kemahiran dalam mengendalikan bas di jalan raya. Kajian menunjukkan bahawa sistem operasi bas ekspres awam telah gagal pada hampir semua peringkat untuk menyediakan perkhidmatan yang selamat dan selesa. Contohnya kemalangan melibatkan bas persiaran dua tingkat di Jalan Cameron Highlands-Simpang Pulai yang melibatkan 25 orang terbunuh.

Adakah MIROS mengkaji atau menilai kesesuaian bas ekspres dua tingkat digunakan di lebu raya, jalan persekutuan dan jalan negeri dengan tahap

kecekapan pemandu sesuai dengan keadaan lalu lintas? Adakah bus ekspres dua tingkat ini mematuhi keperluan Peraturan R66 UNECE?

Terdapat laporan yang mengatakan bahawa bus tersebut direka bagi laluan bandar yang singkat.

Pihak kami juga mengalami kesukaran untuk memahami rangka kerja kawal selia untuk mentadbir dan menguatkuasakan pematuhan kepada standard keselamatan dan keperluan keadaan jalan raya, kenderaan, alat ganti dan kecekapan pembekal perkhidmatan.

Merujuk kepada kajian MIROS sebagai tindak balas dalam mengurangkan kemalangan bus ekspres, penyelesaian jangka panjang adalah:-

- melarang operasi bus ekspres pada waktu lewat malam.
- Semua pengusaha bus perlu mematuhi sepenuhnya Kod Amalan Keselamatan, Kesihatan dan Alam Sekitar (SHE COP), yang dibangunkan untuk sektor pengangkutan pada tahun 2007.
- Semua bus mematuhi standard keselamatan, seperti UNECE R66, R80 dan R36. Suruhanjaya Ekonomi Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu bagi Eropah (UNECE) menetapkan standard untuk keselamatan kenderaan, terutamanya peruntukan-peruntukan yang mengawal kekuatan 'superstructure' bus yang sering disebut sebagai R66. R80 adalah peruntukan mengenai kelulusan kerusi kenderaan besar dengan mengambil kira kekuatan kerusi dan poin pemasangan. R36 adalah standard keselamatan untuk Pembinaan Kenderaan Perkhidmatan Awam.
- Memperkukuhkan dan menguatkuasakan sepenuhnya penggunaan sistem buku log.
- Pematuhan terhadap SHE COP.

Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD)

Semua fungsi yang dijalankan oleh Lembaga Perlesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP) dan Kementerian Pengangkutan Malaysia berkaitan peraturan dan polisi telah diambil alih oleh SPAD bermula 31 Januari 2011. **Akta Pengangkutan Awam Darat 2010** dilaksanakan bagi mengawal selia Pengangkutan awam darat. Di bawah Akta ini, SPAD akan menjadi **pengawal selia** dan **pihak berkuasa perlesenan** bagi semua kenderaan pengangkutan awam. Isu-isu pelesenan bagi kenderaan perdagangan kini dikendalikan oleh SPAD, dan bukannya LPKP atau Kementerian Pelancongan.

Pindaan baru juga dibuat oleh Kementerian Pengangkutan Malaysia di dalam **Akta Pengangkutan Jalan 1987** yang sedia ada kerana terdapatnya beberapa kelemahan yang menyebabkan pengusaha bas tidak mematuhi undang-undang jalan raya yang menyebabkan kemalangan berlaku.

Akta Pengangkutan Awam Darat 2010, Akta Pengangkutan Jalan 1987 dan Pindaan Akta Pengangkutan Jalan 2010 gagal untuk menangani masalah 'superstructure' bus ekspres yang tidak menepati standard Peraturan R66 UNECE dan masalah alat ganti bus yang tidak menepati standard. Kegagalan dalam menangani kedua-dua isu tersebut menyebabkan masalah kemalangan maut melibatkan bus ekspres tidak dapat diselesaikan.

Baru-baru ini Berita Harian (5 Ogos 2011) melaporkan, bahawa Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) mengeluarkan Lesen **Perubahan**???? Sementara (LPS) kepada pengusaha bus ekspres untuk menyediakan perkhidmatan bus ekspres tambahan bagi menampung keperluan orang ramai pulang kampung menjelang sambutan Aidilfitri.

Syarikat bus ekspres hendaklah memohon LPS untuk menggunakan bus ekspres, bus berhenti-henti, bus catar, bus sekolah dan bus pekerja sebagai bus tambahan. Semua permohonan dikemukakan tertakluk kepada syarat-syarat yang ditetapkan dalam garis panduan permohonan LPS.

Persoalannya, adakah bus tambahan tersebut mematuhi standard keselamatan UNECE R66 ?

Tambahan pula, syarikat bus ekspres terbesar negara, iaitu Konsortium Transational Bhd, bercadang mengambil warga asing dari negara Indonesia, Myanmar dan Bangladesh sebagai pemandu bus untuk mengatasi masalah kekurangan pemandu. Masalah kekurangan pemandu disebabkan seseorang pemandu terpaksa bekerja lebih daripada lapan jam, terutama pada musim perayaan.

Persoalan lain ialah adakah pemandu warga asing merupakan penyelesaian terbaik untuk mengatasi masalah kekurangan pemandu bus?

Walaupun pelbagai cadangan dikemukakan kepada pihak berkuasa untuk mengatasi atau mengurangkan kadar kemalangan bus ekspres tetapi tiada petunjuk status pelaksanaan cadangan-cadangan tersebut.

Pernah dilaporkan bahawa hasil penyiasatan ke atas kemalangan bus ekspres pada Dis 10, 2010 akan disediakan untuk rujukan umum. Adakah ini telah dilaksanakan? Apakah langkah-langkah pembaikan yang telah dilakukan berdasarkan hasil siasatan tersebut? Agensi manakah akan memastikan pelaksanaan cadangan-cadangan tersebut?

Puspakom

PUSPAKOM adalah anak syarikat milik penuh DRB-HICOM. Ia adalah satu-satunya badan pemeriksaan kenderaan nasional yang diberi kuasa oleh Kerajaan Malaysia di bawah **Akta Pengangkutan Jalan 1987**.

Mengikut piagam pelanggan pemeriksaan khas untuk kenderaan perdagangan, Puspakom akan mengambil masa satu (1) hari bekerja untuk melakukan pemeriksaan. Persoalannya, mampukah PUSPAKOM membuat pemeriksaan secara terperinci dengan kekurangan cawangan? Adakah pihak JPJ memantau data PUSPAKOM bagi bas ekspres yang gagal pemeriksaan. Kelemahan dalam proses pemeriksaan bas ekspres oleh Puspakom juga menjadi penyumbang kepada kemalangan maut.

Contohnya:

Mengikut laman web PUSPAKOM (pada awal tahun 2011) ia mempunyai 71 cawangan di seluruh negara dan unit-unit bergerak. Puspakom juga menjalankan lebih daripada 3 juta pemeriksaan setiap tahun.

Jika begitu:

52 minggu (satu tahun)	3 juta pemeriksaan
71 cawangan seminggu	57,692 pemeriksaan
setiap minggu dan setiap cawangan	812 pemeriksaan
<i>Andaikan 6 hari / minggu masa operasi</i>	
setiap hari	135 pemeriksaan
<i>Andaikan 8 jam / hari operasi masa</i>	
sejam	16 pemeriksaan

3.75 minit bagi satu pemeriksaan!!!

Adakah 3.75 minit untuk satu pemeriksaan mencukupi dan menepati standard untuk memastikan bas-bas ekspres dan kenderaan lain selamat digunakan?.

Lembaga Lebuhraya Malaysia (LLM)

Fungsi Penubuhan Lembaga Lebuhraya Malaysia adalah untuk menyelia dan melaksanakan reka bentuk dan pembinaan lebuhraya. LLM ditubuhkan di bawah **Akta Lembaga Lebuhraya Malaysia (perbadanan) 1980**. Meskipun kemalangan berlaku secara berturut-turut, tetapi tiada perubahan berlaku terhadap reka bentuk dan struktur Jalan raya / Lebuhraya terutamanya terhadap penghadang dipasang sepanjang lebuhraya.

Agensi	Kementerian	Fungsi	Had Kuasa
Jabatan Kerja Raya Malaysia (JKR)	<ul style="list-style-type: none"> Kementerian Kerja Raya Malaysia 	<ul style="list-style-type: none"> Terlibat di dalam rekabentuk, pembinaan, penyelenggaraan dan pengurusan jalan-jalan persekutuan dan jalan-jalan negeri. 	Jalan-jalan persekutuan dan jalan-jalan negeri.
Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia (JPJ)	<ul style="list-style-type: none"> Kementerian Pengangkutan Malaysia 	<ul style="list-style-type: none"> Mewujud dan mentadbir sistem pendaftaran dan pelesenan semua jenis kenderaan bermotor yang berintegriti, berkesan dan selamat. Mewujud dan mentadbir sistem latihan, pengujian dan pelesenan pemandu yang berkesan bagi melahirkan pemandu kenderaan bermotor yang mahir, berdisiplin dan berhemah. Menguatkuasakan dan mentadbir undang undang jalanraya bagi melahirkan pengguna jalanraya yang mempunyai budaya kepatuhan kepada undang-undang dan peraturan jalan raya. 	Menguatkuasa dan mentadbir undang-undang jalan raya.
Lembaga Lebuhraya (LLM)	<ul style="list-style-type: none"> Kementerian Kerja Raya Malaysia 	<ul style="list-style-type: none"> Menyelia dan melaksanakan rekabentuk, pembinaan dan penyelenggaraan lebuhraya - lebuhraya sebagaimana yang ditentukan oleh Kerajaan. 	Lebuhraya
Jabatan Keselamatan Jalan Raya Malaysia (JKJR)	<ul style="list-style-type: none"> Kementerian Pengangkutan Malaysia 	<ul style="list-style-type: none"> Memantau dan menyelaras program keselamatan jalan raya dari aspek Pendidikan, Penguatkuasaan, Kejuruteraan 	Mendidik pengguna tentang keselamatan

		dan Persekitaran.	Jalan raya.
PUSPAKOM	<ul style="list-style-type: none"> • Kementerian Pengangkutan Malaysia 	<ul style="list-style-type: none"> • Badan pemeriksaan kenderaan tunggal yang diiktiraf oleh kerajaan. 	Pusat pemeriksaan kenderaan awam, perdagangan dan persendirian.
Institut Penyelidikan Keselamatan Jalanraya Malaysia (MIROS)	<ul style="list-style-type: none"> • Kementerian Pengangkutan Malaysia 	<ul style="list-style-type: none"> • Menjalankan penyelidikan berimpak tinggi yang akan ditafsirkan menjadi dasar keselamatan jalan raya; 	Pusat penyelidikan.
Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD)	<ul style="list-style-type: none"> • Jabatan Perdana Menteri 	<ul style="list-style-type: none"> • Merancang, menyelia dan menguatkuasakan semua hal berkaitan pengangkutan awam darat di Semenanjung Malaysia. 	Pengangkutan awam.
Polis Diraja Malaysia (PDRM)	<ul style="list-style-type: none"> • Kementerian Dalam Negeri 	<ul style="list-style-type: none"> • Polis trafik menjaga peraturan di jalan raya 	Pemandu

Kementerian Pengangkutan Malaysia

- Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia (JPJ)
- Jabatan Keselamatan Jalan Raya Malaysia (JKJR)
- Institut Penyelidikan Keselamatan Jalanraya Malaysia (MIROS)
- PUSPAKOM

Kementerian Kerja Raya Malaysia

- Jabatan Kerja Raya Malaysia (JKR)
- Lembaga Lebuhraya Raya (LLM)

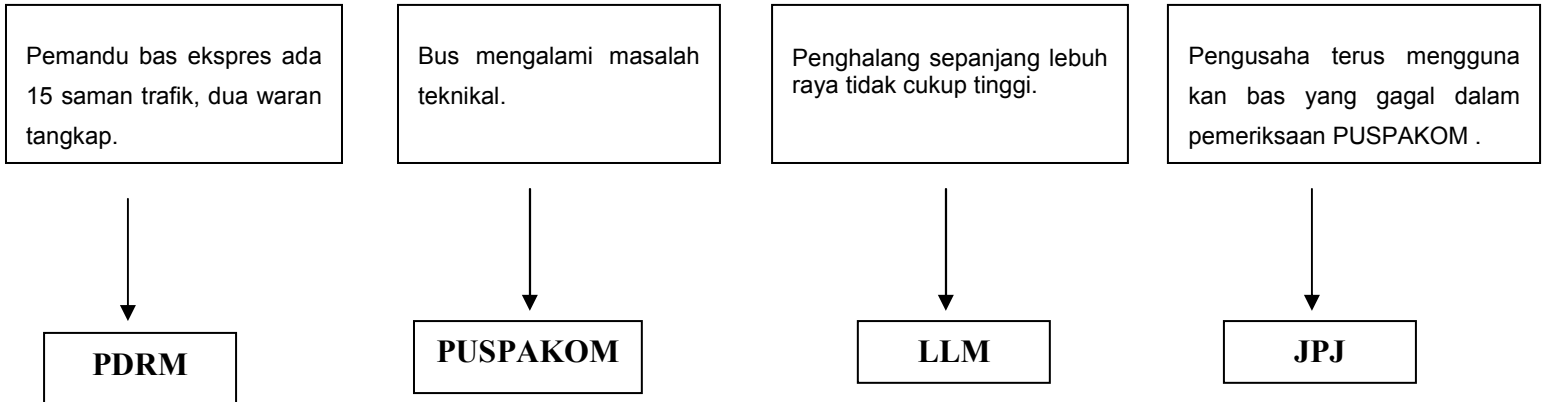
Jabatan Perdana Menteri

- Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD)

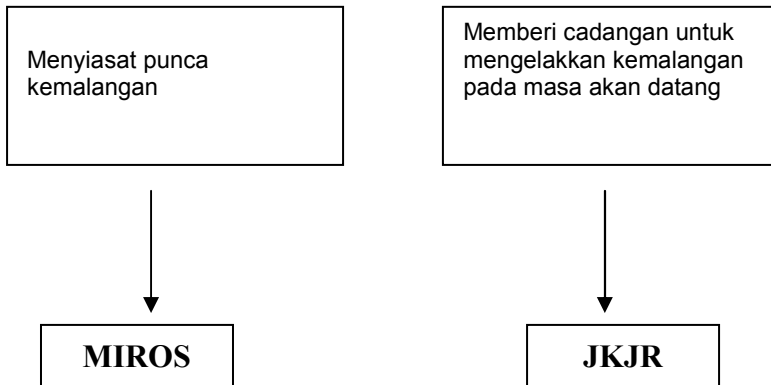
Kementerian Dalam Negeri

- Polis Diraja Malaysia (PDRM)

Kajian kes



Gambar rajah **di atas** menunjukkan pihak-pihak yang bertanggungjawab apabila berlaku kemalangan bas ekspres. Gambar rajah **di bawah** pula menunjukkan apa terjadi selepas kemalangan.



Kelemahan Sistem di Malaysia

Kajian di atas menunjukkan jika sesuatu kemalangan bas ekspres berlaku, semua pihak di atas telah terlibat secara langsung dan tidak langsung. Semua pihak ini perlu bertanggungjawab terhadap hal yang berkaitan dengan jabatan mereka. Isu kemalangan bas ekspres hanya menjadi isu hangat selama beberapa hari sahaja selepas kejadian.

Dengan penglibatan sebanyak empat kementerian yang berbeza, yang hanya berkaitan dengan satu isu mengakibatkan tiada penyelesaian sehingga hari ini. Jelas bahawa tiada kementerian yang bersedia untuk tampil dan bertanggungjawab untuk menyelesaikan masalah kemalangan bas ekspres ini.

Kewujudan Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) juga tidak menyelesaikan masalah kemalangan bas ekspres. Pegawai penguatkuasa SPAD hanya akan bekerjasama dengan pegawai penguatkuasa dari Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) dan Polis Diraja Malaysia (PDRM) bagi memastikan keselamatan perjalanan pengangkutan awam.

Malaysia memerlukan satu bentuk sistem yang standard yang mengawal selia semua aktiviti syarikat bas ekspres sebelum kehilangan nyawa yang besar berlaku.

Pendirian FOMCA:

FOMCA mendesak supaya perkara-perkara berikut dilakukan terhadap perkhidmatan bas ekspres:

- *wajib memasang perakam data perjalanan – yang tidak boleh diubah suai.*
- *wajib memasang GPS*
- *wajib mengaji pemandu yang berkelayakan dan disahkan*
- *wajib bas mematuhi UNECE, R66, R80 dan R36 dan lain-lain keperluan keselamatan*
- Meningkatkan keselamatan jalan raya – terutama halangan di sepanjang lebuh raya untuk menghalang kenderaan terjun ke dalam gaung atau termasuk laluan bertentangan.
 - o wajib meningkatkan integriti halangan jalan raya, tanda-tanda dan bahan-bahan pembinaan*
 - o wajib kelulusan reka bentuk dan pembinaan jalan berdasarkan keperluan semasa pengguna jalan raya. Sentiasa meningkatkan keperluan dengan pengetahuan dan teknologi yang lebih baik*
- Laporan kemalangan mudah didapati atau diakses oleh pihak-pihak berkepentingan, termasuk masyarakat awam dan badan-badan bukan kerajaan.

o Pihak manakah pada masa ini yang menyiasat dan menyusun laporan kemalangan yang berkaitan dengan bus ekspres sebelum ini?

o Bagi ahli masyarakat yang berminat, bagaimana mereka boleh mengakses laporan siasatan kemalangan?

- Bagaimanakah untuk mengetahui sesebuah siasatan untuk kemalangan sebelum itu telah selesai atau ditutup?
- Penyiasatan dan punca kemalangan merupakan maklumat yang SANGAT PENTING untuk mengelakkan kemalangan masa hadapan yang berkaitan dengan bas ekspres.
- Bagaimana untuk mengetahui sekiranya cadangan daripada hasil siasatan yang telah dilakukan sebelum ini (JIKA ADA) telah dilaksanakan atau belum?

o Tanpa siasatan terperinci kemalangan, kita tidak boleh:

- *susulan kepada saranan*
- *Permintaan bagi penambahbaikan pengawalseliaan*
- *Meminta atau mengkaji semula serta mengubah standard semasa untuk struktur bas, keadaan jalan raya dan tingkah laku pengguna jalan.*

Badan Penimbangtara/Forum Pengguna

FOMCA telah menjalankan kajian terhadap 180 orang pengguna. Hasil kajian menunjukkan 98% pengguna tidak tahu tentang kewujudan Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) dan tidak tahu kepada siapa mereka patut mengadu tentang kualiti perkhidmatan pengangkutan awam yang tidak memuaskan. Kebanyakan daripada mereka menjawab, aduan mengenai pengangkutan awam boleh rujuk kepada Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), PUSPAKOM atau Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP). Kajian yang sama juga menunjukkan 85% pengguna mengenali FOMCA/NCCC untuk membuat aduan pengguna.

FOMCA telah menubuhkan Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) pada 13 Julai 2004 dan ia telah dirasmikan oleh Datuk Hj. Mohd Shafie Hj. Apdal, Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna.

NCCC adalah pusat sehenti (“**one stop centre**”) bertujuan untuk membantu pengguna mengendalikan aduan mereka. Di samping itu, NCCC juga berfungsi sebagai badan penimbang tara dalam menyelesaikan masalah pengguna. Pengangkutan awam adalah salah satu kategori aduan yang dikendalikan oleh NCCC. NCCC mempunyai pengetahuan luas dalam isu-isu perundangan berkaitan dengan barangan dan perkhidmatan pengguna. Semenjak ditubuhkan, NCCC telah banyak mengendalikan beribu-ribu aduan pengguna dan aduan pengangkutan awam termasuk bas ekspres mencecah ratusan kes.

Pada tahun 2005, Kementerian Tenaga, Teknologi Hijau dan Air (keTTHA) telah menggubal Rang Undang-Undang Industri Perkhidmatan Air. Kementerian tersebut memberi peluang kepada persatuan-persatuan pengguna untuk memberi cadangan kepada rang undang-undang tersebut. Pada masa kini Akta Industri Perkhidmatan Air 2006 merupakan contoh akta terbaik di seluruh rantau asia-tenggara yang mengandungi elemen perlindungan pengguna yang baik.

FOMCA dan NCCC amat berharap agar sebuah badan penimbangtara atau forum pengguna ditubuhkan di bawah SPAD bagi mengendalikan isu-isu berkaitan dengan pengangkutan awam terutama bas ekspres yang dihadapi oleh pengguna. FOMCA mencadangkan NCCC menjadi sekretariat forum di bawah Akta Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat 2010 dengan sumber-sumber untuk pembangunan dan pelaksanaan sekretariat forum tersebut ditanggung oleh SPAD.

Dengan publisiti yang telah dilakukan oleh pihak media mengenai pengangkutan awam dan bas ekspres, SPAD patut berkomunikasi dengan pihak berkepentingan dan orang awam mengenai kemajuan memperbaiki sistem pengangkutan awam. SPAD juga perlu mendapatkan maklum balas mengenai industri pengangkutan awam melalui forum. Hanya komunikasi dua hala dalam pengangkutan awam akan membawa perubahan dalam sistem pengangkutan awam.