



Memperkasakan usahawan van dalam pengangkutan awam luar bandar di Hulu Terengganu

Mazdi Marzuki¹, Rosmiza M.Z², Jabil Mapjabil³, Nur Kalsom Md Isa¹

¹Jabatan Geografi & Alam Sekitar, Fakulti Sains Kemanusiaan, Universiti Pendidikan Sultan Idris, Tanjung Malim, Perak

² Pusat Penyelidikan Kelestarian Sosial, Persekitaran dan Pembangunan, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia

³ Unit Penyelidikan Etnografi dan Pembangunan, Universiti Malaysia Sabah, Kota Kinabalu, Sabah

Correspondence: Mazdi Marzuki (e-mail: mazdi@fsk.upsi.edu.my)

Abstrak

Di kawasan luar bandar, pengangkutan awam merupakan keperluan penting kepada penduduk khususnya kepada golongan yang tidak mempunyai pengangkutan persendirian. Namun begitu, setelah hampir 60 tahun kemerdekaan, perkhidmatan pengangkutan awam di kawasan luar bandar masih kurang memuaskan. Pihak berwajib pula seolah-olah lepas tangan kepada pengusaha individu untuk menjalankan perkhidmatan pengangkutan awam di kawasan ini. Artikel ini bertujuan untuk membincangkan cadangan bagi memperkasakan lagi usahawan van sebagai perkhidmatan pengangkutan awam di kawasan luar bandar. Kajian dilakukan di Hulu Terengganu iaitu salah sebuah daerah di Negeri Terengganu. Seramai 146 orang responden yang terdiri daripada pengguna di kawasan luar bandar di Hulu Terengganu terlibat dalam penyelidikan ini. Persepsi pengguna berkaitan dengan kualiti pengangkutan van yang beroperasi di kawasan ini dinilai berdasarkan operasi perkhidmatan, kecekapan, pemanduan, ketersampaian, keselesaan, keboleharapan, keselamatan, kos dan kemudahan di terminal. Melalui hasil kajian beberapa cadangan dikemukakan untuk memperkasakan perkhidmatan pengangkutan van di kawasan kajian.

Kata Kunci: imej pengangkutan awam, keselesaan, luar bandar, memperkasa, pengangkutan awam, usahawan van.

Strengthening van operators as public transport in rural area: A case study in Hulu Terengganu

Abstract

In rural areas, public transport is an essential requirement for the people, especially to those who do not own a private vehicle. However, after almost 60 years of independence, public transportation services in rural areas are still unsatisfactory. The authorities also seem to be leaving the running of public transportation services in this area to individual entrepreneurs. Therefore, this paper attempts to provide some recommendations to improve the service of public transport in rural areas. The study was conducted in Hulu Terengganu, one of the districts in the Terengganu state. A total of 146 respondents of public transport users in rural areas of Hulu Terengganu are involved in this research. Consumer perceptions regarding the quality of public transport services are assessed in several elements which include service operations, efficiency, maneuverability, accessibility, comfort, reliability, safety, cost and terminal facilities. A number of recommendations to strengthen the public transportation services are suggested to provide an added value to the image of public transportation in rural areas.

Keywords: Public transport image, comfort, rural area, empowerment, public transport, van operators,

Pengenalan

Pengangkutan merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan kualiti hidup dan kesejahteraan masyarakat. Baderul Amin et al. (2006) menjelaskan pengangkutan awam berperanan penting kepada masyarakat khususnya untuk menyediakan perkhidmatan penumpang kepada individu yang tidak memiliki kenderaan, tidak boleh memandu, dan menjadi pilihan utama kepada wanita, kanak-kanak, pelajar sekolah, orang tua, golongan kurang upaya dan kumpulan berpendapatan rendah (Abd Rahim 1998; Hine & Mitchell 2003). Di kawasan luar bandar, pengangkutan awam tidak formal merupakan pengangkutan dominan kepada masyarakat untuk melakukan sebarang perjalanan dari satu lokasi ke satu lokasi.

Pengangkutan awam tidak formal ini juga dikenali sebagai paratransit. Di Malaysia, mod pengangkutan paratransit dikenali sebagai kereta sapu atau prebet sapu, beca, bas mini dan van persendirian berbayar/van sapu. Kereta sapu dan beca kebiasaannya digunakan oleh suri rumah untuk membeli belah khususnya di negeri-negeri Pantai Timur seperti Terengganu dan Kelantan manakala van persendirian berbayar lebih didominasi oleh golongan pekerja (Lim Shu Huey, 1989). Namun begitu, panggilan bagi setiap paratransit ini berbeza-beza mengikut lokasi atau negara ia beroperasi (Abd Rahim, 1998). Pengangkutan awam tidak formal adalah salah satu alat perhubungan yang penting kepada orang ramai. Penduduk luar bandar memerlukan pengangkutan awam sebagai alat yang penting untuk memudahkan pergerakan dan perjalanan mereka. Situasi ini lebih kritikal pentingnya khususnya kepada individu yang tidak memiliki kenderaan sendiri. Mereka memerlukan pengangkutan awam tidak formal untuk ke pekan atau bandar untuk ke tempat kerja, ke sekolah, membeli-belah, berniaga atau melakukan aktiviti sosial.

Isu dan permasalahan kajian

Pengangkutan dan jalan perhubungan merupakan aset yang penting dalam meningkatkan tahap aksesibiliti masyarakat untuk ke sesuatu tempat. Pembangunan infrastruktur ini berupaya memberi impak besar dalam memastikan keberkesanan sistem aliran barangan dan manusia bergerak dengan lancar dan sempurna. Namun begitu di kawasan luar bandar khususnya di Hulu Terengganu pengangkutan dan jalan perhubungan masih kurang memuaskan. Daripada aspek pengangkutan menunjukkan tiada pengangkutan awam formal yang digunakan oleh masyarakat di kawasan ini. Pergantungan masyarakat dari kampung untuk ke bandar kecil yang terdekat iaitu Kuala Berang hanya bergantung pada pengangkutan awam yang tidak formal iaitu van persendirian berbayar yang diusahakan oleh penduduk kampung. Pengangkutan ini dalam istilah geografi dikenali sebagai pengangkutan tidak formal atau paratransit. Pengangkutan yang beroperasi ini masih dibelenggu dengan isu perkhidmatan yang tidak kesudahan seperti isu tambang yang berbeza, kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan, kepadatan penumpang yang menimbulkan ketidak selesaan dan jadual waktu perjalanan yang tidak menentu. Malahan juga elemen keselamatan penumpang turut dipertaruhkan kerana pengangkutan ini tidak mempunyai lesen daripada SPAD untuk mengangkut penumpang.

Daripada aspek pengusaha pula mereka dengan 'sukarela' menyediakan perkhidmatan ini kepada penduduk di Hulu Terengganu. Tanpa kemudahan perkhidmatan van ini menyebabkan penduduk di kawasan Hulu Terengganu akan 'patah kaki' khususnya di kalangan penduduk yang tidak mempunyai pengangkutan persendirian. Tanpa subsidi dan bantuan dari kerajaan menyebabkan pengusaha menanggung 100 peratus operasi perkhidmatan pengangkutan awam ini. Keadaan ini menyebabkan mereka tidak mendapat keuntungan yang maksimum kecuali pada hari Rabu dan Sabtu. Hari Rabu dan Sabtu adalah hari minggu di mana wujud perniagaan pasar di kawasan ini menyebabkan mobiliti penduduk ke bandar Kuala Berang meningkat dengan mendadak.

Setelah melebihi 57 tahun merdeka, kemudahan perhentian sebagai tempat menunggu pengangkutan awam di Hulu Terengganu masih lagi tidak berpusat. Walaupun ada usaha-usaha yang dilakukan untuk mewujudkan tempat menunggu yang selesa tetapi pencapaiannya masih kurang memuaskan. Pengguna menunggu van persendirian berbayar sama ada di bawah pokok atau di hadapan kedai.

Kajian literatur

Kajian-kajian tentang pengangkutan sering kali memberi fokus kepada masalah pengangkutan yang berlaku di kawasan bandar dan sering kali berlaku keterpinggiran penyelidikan kepada pengangkutan luar bandar. Pengangkutan awam yang beroperasi sama ada pengangkutan darat, air dan udara di kawasan luar bandar termasuk kawasan pedalaman sering berhadapan dengan pelbagai isu yang mendapat perhatian masyarakat. Hujah ini selari dengan pernyataan yang dikemukakan Thomas & Nelson (1996) menjelaskan permasalahan kajian berupaya dicetuskan daripada isu-isu yang timbul daripada dunia realiti. Isu-isu ini muncul kerana pengangkutan seringkali *dikolerasi* dengan pemacu pembangunan di sesebuah kawasan (Malaysia, 2006). Di sebalik kemudahan pengangkutan tidak formal kepada penduduk, mod pengangkutan ini terselit dengan pelbagai isu yang melibatkan kualiti perkhidmatannya. Laporan daripada Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) mendapati terdapat van persendirian berbayar yang beroperasi tidak menggunakan permit yang sah dan tidak diluluskan oleh PUSPAKOM untuk digunakan sebagai pengangkutan rakyat. Sesetengah kawasan pula ketiadaan operasi bas seperti bas berhenti-henti menyebabkan terdapat segelintir individu yang mengambil inisiatif menyediakan van persendirian untuk mengangkut penduduk ke pekan atau bandar terdekat. Van-van persendirian berbayar atau dikenali juga “van haram” ini mempunyai implikasi dari aspek risiko keselamatan (Mazdi 2009). Risiko keselamatan yang terpaksa ditanggung oleh pengguna ialah ketiadaan ganti rugi yang diperoleh apabila berlaku kemalangan atau kecelakaan jalan raya kerana pengusaha van tersebut tidak mengambil insurans. Banyak rungutan dan perasaan tidak puas hati diutarakan oleh masyarakat terhadap kualiti pengangkutan awam di kawasan luar bandar.

Fizikal pengangkutan luar bandar juga dikatakan amat teruk dari segi kualitinya. Bas yang disediakan untuk penduduk dalam keadaan uzur tetapi masih diberi perkhidmatan kepada penduduk. Pengusaha tidak lagi memikirkan tentang elemen keselamatan dan keselesaan kepada penduduk kerana disebabkan kos pembelian bas yang mahal. Nur Subahitah (2012) dalam kajian mendapati pengangkutan luar bandar khususnya bas berhenti-henti umpama perkhidmatan yang ‘hidup segan mati tidak mahu’. Persoalan yang timbul seakan-akan tidak dipedulikan oleh pengusaha bas. Sering kali berlaku keadaan di mana bas terkandas di tepi jalan akibat rosak, jadual perjalanan yang tidak teratur, kelewatan perjalanan dan keselamatan serta keselesaan yang kurang memuaskan. Namun begitu, peningkatan harga bahan api dan kenderaan yang mahal menyebabkan pengusaha tidak berupaya untuk meningkatkan mutu perkhidmatan pengangkutan ini.

Kualiti perkhidmatan pengangkutan awam yang cekap sangat penting kepada pengguna untuk melakukan proses mobiliti harian kerana pengangkutan merupakan elemen penting dalam melakukan perjalanan. Kajian ini turut meneliti kualiti pengangkutan awam iaitu pengangkutan luar bandar yang digunakan oleh pengguna atau penduduk untuk perjalanan ke Kuala Berang. Beberapa komponen telah disusun untuk melihat kualiti perkhidmatan pengangkutan luar bandar di Kuala Berang merangkumi komponen keadaan fizikal kenderaan, keselamatan, perkhidmatan, pemanduan, tahap kesampaian, keselesaan, keboleharapan, kos, kecekapan dan tahap kemudahan. Komponen ini dikaji untuk menilai kualiti perkhidmatan pengangkutan van persendirian berbayar yang beroperasi di kawasan kajian.

Metodologi kajian

Kaedah yang digunakan dalam penyelidikan ini lebih berbentuk survei kepada pengguna. Instrumen kajian untuk survei ini ialah borang kaji selidik yang diedarkan kepada 146 orang responden yang menggunakan pengangkutan awam tidak formal di Hulu Terengganu. Kaji selidik ini bertujuan untuk meneliti persepsi pengguna terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam tidak formal di Hulu Terengganu. Lokasi responden ditemui bual dilakukan di Pusat Pertumbuhan Utama di kawasan ini iaitu Kuala Berang. Borang kaji selidik merangkumi elemen kualiti perkhidmatan van persendirian yang disediakan oleh pengusaha. Kualiti perkhidmatan yang dikaji merangkumi komponen keadaan fizikal, keselamatan, perkhidmatan, pemanduan, tahap kesampaian, keselesaan, keboleharapan, kos, kecekapan dan tahap kemudahan. Analisis data merangkumi elemen statistik deskriptif iaitu

kekerapan, peratus dan min dengan menggunakan SPSS version 21. Di samping itu, kaedah temu bual juga dilakukan kepada pengguna dan pengusaha pengangkutan awam tidak formal ini sebagai maklumat tambahan dalam meneliti masalah perkhidmatan pengangkutan awam ini. Kaedah pemerhatian dan catatan pula dilakukan untuk meneliti keadaan terminal/tempat menunggu perkhidmatan pengangkutan awam tidak formal ini dan keadaan fizikal pengangkutan tersebut.

Kawasan kajian

Kajian ini dilakukan di Hulu Terengganu iaitu sebuah daerah terbesar di Negeri Terengganu dengan keluasan 387,463 hektar atau 30 peratus daripada keluasan Negeri Terengganu (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Terengganu, 2006). Daerah ini terletak di kedudukan latitud 5°00'69''Utara dan longitud 102°71'36''Timur. Daerah Hulu Terengganu terletak di Wilayah Tengah Negeri Terengganu yang bersempadan dengan Negeri Kelantan di bahagian barat, Negeri Pahang di bahagian tenggara, Daerah Besut/Setiu di bahagian utara, Daerah Dungun di bahagian selatan manakala di bahagian timurnya pula berjiran dengan Daerah Marang dan Kuala Terengganu. Hulu Terengganu merupakan satu-satunya daerah pedalaman di Negeri Terengganu yang tidak mempunyai pantai dan ianya meliputi sebahagian dari Taman Negara Malaysia yang dikatakan hutan tertua di planet bumi (Jadual 1).

Terdapat sembilan buah mukim yang membentuk daerah ini. Mukim-mukim tersebut ialah Hulu Telemong, Penghulu Diman, Kuala Berang, Tanggol, Kuala Telemong, Jenagor, Tersat, Hulu Berang dan Hulu Terengganu. Mukim Hulu Terengganu merupakan mukim yang paling besar meliputi kawasan seluas 264,025.60 hektar (68.14%). Mukim-mukim lain lebih kecil iaitu mempunyai keluasan antara 5,000 – 35,000 hektar. Mukim yang paling membangun adalah mukim-mukim kecil iaitu Kuala Berang (7,121.70h), Kuala Telemong (5,197.80h) dan Tanggol (6,897.90h) yang bersempadan dengan Daerah Kuala Terengganu dan Marang di bahagian timur kawasan RTDHT.

Jadual 1. Keluasan mukim, rancangan tempatan daerah Hulu Terengganu

Bil	Mukim	Keluasan	
		Hektar	%
1.	Hulu Berang	32,155.90	8.30
2.	Hulu Telemong	24,032.30	6.20
3.	Hulu Terengganu	264,025.60	68.14
4.	Jenagor	12,727.00	3.30
5.	Kuala Berang	7,121.70	1.84
6.	Kuala Telemong	5,197.80	1.34
7.	Penghulu Diman	16,336.40	4.22
8.	Tanggol	6,897.90	1.80
9.	Tersat	18,968.00	4.90
Jumlah		387,462.60	100

Sumber: Asas Rujukan Rancangan Tempatan Daerah Hulu Terengganu, 2011.

Dapatan kajian dan perbincangan

Jenis dan keadaan fizikal kenderaan

Berdasarkan pemerhatian didapati mendapati hampir 99 peratus pengangkutan van berbayar di kawasan kajian terdiri daripada van jenis Nissan Vannette, Mazda dan Ford. Penggunaan van Nissan Vannette mengatasi kenderaan lain ini disebabkan kos pengangkutan yang murah, jimat penggunaan bahan bakar dan dapat membawa ramai penumpang.

Jadual 2. Komponen Keadaan Fizikal Kenderaan

Pemboleh ubah	1	2	3	4	5	6	Min
Keadaan fizikal van berbayar (reka bentuk)	0 (0%)	3 (2.1%)	1 (0.7%)	114 (78.1%)	28 (19.2%)	0 (0%)	4.14
Warna van berbayar	0 (0%)	3 (2.1%)	1 (0.7%)	121 (82.9%)	21 (14.4%)	0 (0%)	4.09
Jenis van berbayar	0 (0%)	2 (1.4%)	0 (0%)	122 (83.6%)	22 (15.1%)	0 (0%)	4.12
Kesesuaian lantai	0 (0%)	2 (1.4%)	2 (1.4%)	116 (79.5%)	26 (17.8%)	0 (0%)	4.13
Tingkap/cermin van berbayar	0 (0%)	2 (1.4%)	3 (3.4%)	125 (84.2%)	16 (11.0%)	0 (0%)	4.04

Nota: 1= Sangat Tidak Memuaskan 2= Tidak Memuaskan 3=Agak Tidak Memuaskan 4=Agak Memuaskan 5= Memuaskan 6= Sangat Memuaskan

Hasil kajian mendapati bentuk fizikal van berada pada tahap agak memuaskan. Kesemua pemboleh ubah bentuk fizikal van menunjukkan tahap agak memuaskan menghampiri 80 peratus dan lebih (Jadual 2). Hal ini demikian kerana, majoriti pengguna agak berpuas hati dengan bentuk fizikal van berbayar yang digunakan untuk mengangkut penumpang.

Komponen keselamatan

Dalam aspek keselamatan pula, antara pemboleh ubah yang dikaji termasuk penyediaan alat pemadam api, penyediaan kotak kecemasan (*first aid*), keselamatan semasa menunggu di kampung dan di Kuala Berang, penyediaan pintu kecemasan dan aspek gangguan seksual. Lebih daripada separuh responden sangat tidak berpuas hati dengan penyediaan alat pemadam api iaitu seramai 100 orang atau 68.5 peratus. Hasil pemerhatian di setiap pengangkutan luar bandar didapati tiada pemandu van yang menyediakan alat tersebut di dalam van. Sementara itu bagi peti kecemasan, responden juga mengatakan ketidakpuashatian dengan elemen berkenaan. Seramai 80 orang responden atau 54.8 peratus mengatakan sangat tidak memuaskan kerana penyediaan peti kecemasan tidak disediakan dan dipandang mudah oleh pemandu van.

Jadual 3. Komponen Keselamatan

Pembolehubah	1	2	3	4	5	6	Min
Penyediaan alat pemadam api	100 (68.5%)	44 (30.1%)	1 (0.7%)	1 (0.7%)	0 (0%)	0 (0%)	1.33
Penyediaan peti kecemasan (first aid)	80 (54.8%)	63 (43.2%)	3 (2.1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1.47
Keselamatan semasa menunggu van berbayar di kampung	1 (0.7%)	0 (0%)	3 (2.1%)	122 (83.6%)	18 (12.3%)	2 (1.4%)	4.10
Keselamatan semasa menunggu van berbayar di Kuala Berang	0 (0%)	1 (0.7%)	0 (0%)	84 (57.5%)	59 (40.4%)	2 (1.4%)	4.41
Penyediaan pintu kecemasan	25 (17.1%)	81 (55.5%)	37 (25.3%)	3 (2.1%)	0 (0%)	0 (0%)	2.12
Berlakunya gangguan seksual	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (2.1%)	67 (45.9%)	76 (52.1%)	5.50

Nota: 1= Sangat Tidak Memuaskan 2= Tidak Memuaskan 3=Agak Tidak Memuaskan 4=Agak Memuaskan 5= Memuaskan 6= Sangat Memuaskan

Sementara itu, bagi penyediaan pintu kecemasan seramai 81 orang responden atau 55.5 peratus mengatakan perkhidmatan penyediaan pintu kecemasan tidak memuaskan (Jadual 3). Aspek keselamatan tidak dititikberatkan oleh pemandu van. Keadaan ini secara tidak langsung mampu mengundang risiko dan bahaya kepada penumpang malahan juga kepada pemandu. Walau bagaimanapun, kesemua responden berpandangan mereka berpuas hati kerana tidak berlaku gangguan seksual semasa menggunakan perkhidmatan van berbayar ini. Lebih daripada separuh responden iaitu 52.1 peratus sangat berpuas hati kerana masalah gangguan seksual tidak berlaku semasa berada di dalam van berbayar (Jadual 3).

Komponen perkhidmatan

Kualiti perkhidmatan yang baik akan menggalakkan pengguna untuk menggunakan perkhidmatan awam yang disediakan. Kajian yang dijalankan mendapati pengguna mengatakan sesetengah perkhidmatan yang disediakan tidak memuaskan khususnya bagi pemboleh ubah masa menunggu van tiba di kampung (69.2%), masa menunggu van tiba di Kuala Berang (87.7%) dan kekerapan van mengangkut penumpang (80.8%). Keadaan ini menggambarkan kesukaran yang dihadapi oleh pengguna untuk sampai ke destinasi yang dituju pada waktu yang dijangka.

Jadual 4. Komponen Perkhidmatan

Pemboleh ubah	1	2	3	4	5	6	Min
Jumlah van berbayar yang menjalankan perkhidmatan di kampung	0 (0%)	0 (0%)	21 (14.4%)	115 (78.8%)	10 (6.8%)	0 (0%)	3.92
Masa menunggu van berbayar tiba semasa menunggu di kampung	0 (0%)	1 (0.7%)	101 (69.2%)	43 (29.5%)	1 (0.7%)	0 (0%)	3.30
Masa menunggu van berbayar tiba semasa menunggu di Kuala Berang	0 (0%)	3 (2.1%)	128 (87.7%)	13 (8.9%)	1 (0.7%)	1 (0.7%)	3.10
Kekerapan van berbayar untuk mengangkut penumpang	0 (0%)	9 (6.2%)	118 (80.8%)	19 (13.0%)	0 (0%)	0 (0%)	3.06
Ketepatan waktu van berbayar mengambil penumpang	0 (0%)	1 (0.7%)	70 (47.9%)	74 (50.7%)	1 (0.7%)	0 (0%)	3.51
Jadual perjalanan	0 (0%)	1 (0.7%)	54 (37.0%)	90 (61.6%)	1 (0.7%)	0 (0%)	3.62

Nota: 1= Sangat Tidak Memuaskan 2= Tidak Memuaskan 3=Agak Tidak Memuaskan 4=Agak Memuaskan 5= Memuaskan 6= Sangat Memuaskan

Sementara itu, elemen seperti jumlah van berbayar di kampung (78.8%), ketepatan waktu van mengambil penumpang (50.7%) dan jadual perjalanan van (61.6%) agak memuaskan dalam kalangan pengguna (Jadual 4). Hal demikian menyebabkan pengguna dapat menjangka ketibaan van yang akan tiba untuk mengambil penumpang. Situasi ini secara tidak langsung memudahkan pengguna untuk menunggu van pada waktu-waktu tertentu.

Komponen pemanduan

Elemen pemanduan turut dinilai dalam kajian ini. Pemanduan yang baik dan mengikut peraturan jalan raya akan membentuk tahap keselamatan yang tinggi kepada pengguna. Hasil kajian mendapati pengguna berpuas hati dengan kualiti pemanduan yang dilakukan oleh pemandu. Berdasarkan Jadual 5, pengguna berpuas hati dengan cara pemanduan oleh pemandu iaitu 65.1 peratus mengatakan pemandu mementingkan elemen keselamatan semasa memandu. Daripada aspek pemandu van memandu dengan mematuhi peraturan jalan raya pula menunjukkan 97.2 peratus pengguna berpuas hati.

Jadual 5. Komponen Pemanduan

Pemboleh ubah	1	2	3	4	5	6	Min
Pemandu mementingkan elemen keselamatan semasa memandu van berbayar	0 (0%)	4 (2.7%)	1 (0.7%)	95 (65.1%)	46 (31.5%)	0 (0%)	4.25
Pemandu van berbayar memandu dengan mematuhi peraturan jalan raya	0 (0%)	0 (0%)	4 (2.7%)	92 (63.0%)	50 (34.2%)	0 (0%)	4.31
Tahap kemesraan pemandu	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	35 (24.0%)	111 (76.0%)	0 (0%)	4.76
Tahap bahaya pemanduan	1 (0.7%)	1 (0.7%)	1 (0.7%)	118 (80.8%)	25 (17.1%)	0 (0%)	4.13
Kelajuan pemanduan oleh pemandu	0 (0%)	0 (0%)	4 (2.7%)	111 (76.0%)	31 (21.2%)	0 (0%)	4.18

Nota: 1= Sangat Tidak Memuaskan 2= Tidak Memuaskan 3=Agak Tidak Memuaskan 4=Agak Memuaskan 5= Memuaskan 6= Sangat Memuaskan

Selain itu, pengguna berpuas hati dengan tahap bahaya pemanduan (80.8%) dan kelajuan pemandu van (76.0%) memandu van. Keadaan ini menggambarkan pengguna berkeyakinan untuk menggunakan perkhidmatan tersebut. Sementara itu, lebih daripada separuh pengguna (76.0%) berpuas hati dengan kemesraan yang ditunjukkan oleh pemandu van.

Komponen kemudahsampaian

Tahap kemudahsampaian atau aksesibiliti dari suatu lokasi ke suatu lokasi yang lain merupakan salah satu faktor yang berupaya mempengaruhi pengguna dalam perkhidmatan pengangkutan awam. Hasil daripada kajian mendapati, pengguna berpuas hati dengan tahap kesampaian apabila menggunakan perkhidmatan pengangkutan luar bandar ini. Seramai 107 orang pengguna (73.3%) mengatakan tahap kemudahsampaian dari rumah ke hentian bas atau wakaf adalah memuaskan. Manakala 37 orang (25.3%) berpuas hati dengan tahap kemudahsampaian dari rumah ke hentian bas. Walau bagaimanapun, terdapat segelintir 0.7 peratus tidak berpuas hati dengan tahap kemudahsampaian apabila menggunakan perkhidmatan van berbayar ini (Jadual 6).

Jadual 6. Komponen Kemudahsampaian

Pemboleh ubah	1	2	3	4	5	6	Min
Tahap kemudahsampaian dari rumah ke hentian bas/wakaf	0 (0%)	0 (0%)	1 (0.7%)	107 (73.3%)	37 (25.3%)	1 (0.7%)	4.26
Tahap kemudahsampaian dari tempat yang dituju dari tempat berhenti van berbayar	0 (0%)	0 (0%)	2 (1.4%)	102 (69.9%)	41 (28.1%)	1 (0.7%)	4.28

Nota: 1= Sangat Tidak Memuaskan 2= Tidak Memuaskan 3=Agak Tidak Memuaskan 4=Agak Memuaskan 5= Memuaskan 6= Sangat Memuaskan

Hasil kajian juga menunjukkan pengguna juga agak berpuas hati dengan tahap kesampaian dari tempat yang dituju dari tempat berhenti iaitu seramai 102 orang atau 69.9 peratus. Namun begitu, terdapat dua orang pengguna (1.4%) yang mengatakan bahawa tahap kesampaian dari tempat yang tuju adalah agak tidak memuaskan (Jadual 6). Situasi ini dipengaruhi oleh sikap sesetengah pengusaha yang tidak mampu untuk menghantar pengguna ke semua tempat yang hendak dituju oleh pengguna.

Komponen keselesaan

Keselesaan juga penting untuk memastikan pengguna berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan. Hasil kajian mendapati lebih daripada 50 peratus pengguna mengatakan keselesaan

pengangkutan luar bandar berada pada tahap yang memuaskan. Hal ini demikian kerana, pendingin udara pengangkutan luar bandar berfungsi dengan baik iaitu seramai 119 orang (81.5%) berpuas hati dengan keadaan pendingin udara.

Sementara itu, 78.1 peratus berpuas hati dengan kebersihan dalam van berbayar (Jadual 7). Keadaan ini secara tidak langsung memberi keselesaan kepada pengguna untuk menggunakan perkhidmatan pengangkutan (van persendirian berbayar) ini. Selain itu, van berbayar ini juga mudah dan selesa bagi golongan tua atau warga emas (82.2%) di samping dapat membaca dengan selesa semasa berada di dalam van berbayar (56.8%). Menurut 104 orang pengguna (71.2%) dan 98 orang pengguna (67.1%) tempat duduk van berbayar berada dalam keadaan selesa dan mencukupi.

Jadual 7. Komponen Keselesaan

Pemboleh ubah	1	2	3	4	5	6	Min
Pendingin udara nyaman	1 (0.7%)	2 (1.4%)	10 (6.8%)	119 (81.5%)	14 (9.6%)	0 (0%)	3.97
Kebersihan dalam van berbayar	1 (0.7%)	0 (0%)	4 (2.7%)	114 (78.1%)	27 (18.5%)	0 (0%)	4.13
Mudah dan selesa bagi orang tua	0 (0%)	0 (0%)	1 (0.7%)	120 (82.2%)	25 (17.1%)	0 (0%)	4.16
Dapat membaca dalam van berbayar dengan selesa	1 (0.7%)	4 (2.7%)	54 (37.0%)	83 (56.8%)	4 (2.7%)	0 (0%)	3.58
Tempat duduk selesa	1 (0.7%)	1 (0.7%)	2 (1.4%)	104 (71.2%)	38 (26.0%)	0 (0%)	4.21
Tempat duduk mencukupi	0 (0%)	0 (0%)	4 (2.7%)	98 (67.1%)	43 (29.5%)	1 (0.7%)	4.28
Bunyi daripada van berbayar	1 (0.7%)	5 (3.4%)	65 (44.5%)	73 (50.0%)	2 (1.4%)	0 (0%)	3.47
Radio dalam van berbayar	0 (0%)	0 (0%)	3 (2.1%)	118 (80.8%)	24 (16.4%)	1 (0.7%)	4.15

Nota: 1= Sangat Tidak Memuaskan 2= Tidak Memuaskan 3=Agak Tidak Memuaskan 4=Agak Memuaskan 5= Memuaskan 6= Sangat Memuaskan

Komponen keboleharapan

Keboleharapan merupakan elemen penting apabila seseorang menggunakan pengangkutan awam. Keboleharapan disifatkan sebagai kebolehan sesuatu sistem atau komponen (dalam konteks ini pengangkutan) untuk beroperasi berdasarkan fungsi mengikut ketetapan tertentu pada masa yang ditetapkan. Hasil kajian terhadap komponen keboleharapan menunjukkan pengguna yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan luar bandar berpuas hati dengan jadual perjalanan dan kerosakan yang terjadi kepada pengangkutan luar bandar. Lebih daripada separuh pengguna iaitu seramai 96 orang atau 65.8 peratus agak bepuas hati dengan jadual perjalanan van berbayar tersebut. Walau bagaimanapun, terdapat 18 orang (12.3%) agak tidak berpuas hati dengan perjalanan van berbayar. Manakala selebihnya mengatakan berpuas hati dengan jadual perjalanan yang dilakukan oleh perkhidmatan ini (Jadual 8).

Jadual 8 Komponen Keboleharapan

Pemboleh ubah	1	2	3	4	5	6	Min
Jadual perjalanan van berbayar	0 (0%)	0 (0%)	18 (12.3%)	96 (65.8%)	32 (21.9%)	0 (0%)	4.09
Kerosakan van berbayar	0 (0%)	1 (0.7%)	28 (19.2%)	111 (76.0%)	6 (4.1%)	0 (0%)	3.83

Nota: 1= Sangat Tidak Memuaskan 2= Tidak Memuaskan 3=Agak Tidak Memuaskan 4=Agak Memuaskan 5= Memuaskan 6= Sangat Memuaskan

Kerosakan van berbayar ini berada pada tahap yang tidak membimbangkan dengan skala min 3.8. Seramai 111 orang (76.0%) berpuas hati dengan keadaan pengangkutan luar bandar. Seramai enam orang pengguna (4.1%) mengatakan kepuashatian dengan kerosakan pengangkutan luar bandar. Keadaan ini bermakna keadaan pengangkutan luar bandar berada dalam keadaan baik dan elok. Walaupun begitu, seramai 28 orang (19.2%) tidak berpuas hati dengan kerosakan van. Hal ini disebabkan pengangkutan luar bandar tersebut mengalami kerosakan atau kemalangan kecil. Keadaan ini secara tidak langsung mempunyai perhubungan dengan persepsi pengguna terhadap kualiti perkhidmatan tersebut.

Komponen kos

Kos dalam pengangkutan awam merupakan salah satu komponen yang dititikberatkan oleh pengguna. Perkhidmatan pengangkutan awam kebiasaannya menawarkan harga yang berpatutan dan lebih rendah daripada harga biasa. Ini bertujuan untuk memudahkan individu yang tidak mempunyai kenderaan persendirian bergerak dari suatu lokasi ke lokasi yang lain. Hasil daripada kajian yang dijalankan mendapati bahawa kadar tambang pengangkutan luar bandar (van persendirian berbayar) yang menjalankan operasi di Kuala Berang berada pada tahap yang berpatutan dan boleh diterima oleh pengguna. Seramai 116 orang atau 79.5 peratus pengguna berpuas hati dengan kadar tambang yang digunakan di Kuala Berang.

Hasil kajian selanjutnya mendapati majoriti pengguna atau penumpang van berbayar di Kuala Berang berpuas hati dengan cara pembayaran tambang yang dikenakan. Keadaan ini memudahkan mereka untuk melakukan proses pembayaran tersebut. Seramai 110 orang responden atau 75.3 peratus berpuas hati dengan cara pembayaran tambang yang mudah dan menyenangkan (Jadual 9). Slogan yang sering diamalkan dalam pengangkutan paratransit ini ialah “naik percuma, turun bayar”. Mereka hanya memberi wang tambang kepada pemandu dengan kadar yang telah ditetapkan. Sementara itu, seramai 35 orang atau 24.0 peratus mengatakan cara pembayaran tambang yang mudah memuaskan hati mereka. Walau bagaimanapun terdapat 0.7% tidak berpuas hati dengan cara pembayaran yang dilakukan (Jadual 9).

Jadual 9. Komponen Kos

Pemboleh ubah	1	2	3	4	5	6	Min
Tambang yang dikenakan	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.4%)	116 (79.5%)	27 (18.5%)	1 (0.7%)	4.18
Cara pembayaran yang mudah	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	110 (75.3%)	35 (24.0%)	0 (0.0%)	4.23

Nota: 1= Sangat Tidak Memuaskan 2= Tidak Memuaskan 3=Agak Tidak Memuaskan 4=Agak Memuaskan 5= Memuaskan 6= Sangat Memuaskan

Komponen kecekapan

Kecekapan pengangkutan awam merupakan salah satu penanda aras kepada kualiti perkhidmatan awam. Hasil kajian yang telah dijalankan mendapati responden berpuas hati dengan masa perjalanan van berbayar yang tepat iaitu seramai 104 orang (71.2%). Sementara itu, seramai 38 orang (26.0%) pengguna tidak berpuas hati dengan masa perjalanan van berbayar ini. Mereka yang tidak berpuas hati dikaitkan dengan masa yang terpaksa mereka tunggu dalam tempoh yang agak lama berbanding biasa.

Hasil kajian terhadap masa menunggu mendapati bahawa lebih daripada separuh responden tidak berpuas hati dengan tempoh masa menunggu pengangkutan luar bandar ini. Seramai 85 orang atau 58.2 peratus responden mengatakan masa menunggu singkat adalah tidak memuaskan manakala 21 orang atau 14.4 peratus mengatakan tidak memuaskan. Namun begitu, masih terdapat 40 orang responden atau 27.4 peratus pengguna yang mengatakan masa menunggu singkat adalah agak memuaskan (Jadual 10).

Jadual 10. Komponen Tahap Kecekapan

Pemboleh ubah	1	2	3	4	5	6
Masa perjalanan van berbayar yang tepat			38 (26.0%)	104 (71.2%)	3 (2.1%)	1 (0.7%)
Masa menunggu singkat		21 (14.4%)	85 (58.2%)	40 (27.4%)		

Nota: 1= Sangat Tidak Memuaskan 2= Tidak Memuaskan 3=Agak Tidak Memuaskan 4=Agak Memuaskan 5= Memuaskan 6= Sangat Memuaskan

Komponen kemudahan

Dalam sesuatu perkhidmatan yang disediakan kepada orang ramai, kemudahan-kemudahan yang disediakan sangat mempengaruhi keselesaan dan kualiti perkhidmatan tersebut. Dalam kajian yang dijalankan tentang pengangkutan luar bandar di Kuala Berang, beberapa pemboleh ubah telah dikaji yang berkaitan dengan komponen tahap kemudahan yang disediakan kepada penumpang atau pengguna pengangkutan luar bandar. Kemudahan-kemudahan yang dikaji berkaitan dengan kemudahan menunggu, kebersihan tempat menunggu, gerai, kemudahan tandas dan surau.

Beberapa pemboleh ubah dalam komponen ini menunjukkan pengguna berpuas hati kerana lebih daripada separuh mengatakan kemudahan berada pada tahap yang agak memuaskan. Seramai 111 orang penumpang (76.0%) mengatakan agak berpuas hati dengan kemudahan yang terdapat di kampung semasa menunggu van berbayar diikuti pula seramai 76 orang (52.1%) agak berpuas hati dengan kemudahan di tempat menunggu di Kuala Berang (Jadual 11).

Jadual 11. Komponen Tahap Kemudahan

Pemboleh ubah	1	2	3	4	5	6	Min
Kemudahan menunggu van berbayar mencukupi di kampung	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (2.1%)	111 (76.0%)	31 (21.2%)	1 (0.7%)	4.20
Kemudahan menunggu van di Kuala Berang mencukupi	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	76 (52.1%)	68 (46.6%)	2 (1.4%)	4.49
Kemudahan menunggu van berbayar baik	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	94 (64.4%)	49 (33.6%)	2 (1.4%)	4.35
Kebersihan kemudahan menunggu van di Kuala Berang	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.4%)	93 (63.7)	49 (33.6%)	2 (1.4%)	4.34
Gerai di tempat menunggu di Kuala Berang	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	92 (63.0%)	52 (35.6%)	1 (0.7%)	4.36
Kemudahan tandas	0 (0.0%)	4 (2.7%)	86 (58.9%)	56 (38.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.35
Kemudahan surau	7 (4.8%)	44 (30.1%)	81 (55.5%)	14 (9.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2.69

Nota: 1= Sangat Tidak Memuaskan 2= Tidak Memuaskan 3= Agak Tidak Memuaskan 4=Agak Memuaskan 5= Memuaskan 6= Sangat Memuaskan

Sementara itu seramai 94 orang (64.4%) mengatakan kemudahan menunggu van berada pada tahap yang baik dan 93 orang penumpang atau 63.7 peratus agak berpuas hati dengan tahap kebersihan kemudahan yang terdapat di tempat-tempat menunggu van berbayar (Jadual 11). Keadaan ini dapat memberi keselesaan kepada penumpang untuk menunggu van berbayar di samping meningkatkan pandangan orang awam terhadap kualiti perkhidmatan van berbayar di Kuala Berang. Selain itu, terdapat 92 orang penumpang (63.0%) agak berpuas hati dengan gerai di tempat menunggu pengangkutan luar bandar (Jadual 11). Gerai yang ada di tempat menunggu ini akan memudahkan penumpang untuk meletakkan barang-barang belian mereka.

Walau bagaimanapun, pengguna atau penumpang van berbayar agak tidak berpuas hati dengan kemudahan tandas dan surau di tempat menunggu. Hasil daripada kajian mendapati seramai

86 orang atau 58.9 peratus agak tidak berpuas hati dengan kemudahan tandas di tempat menunggu. Walaupun terdapat tandas awam di Kuala Berang, pengguna perlu berjalan agak jauh lebih kurang 1 km untuk ke tandas. Keadaan ini memberi ketidakselesaan kepada pengguna sekiranya terdesak untuk menggunakan tandas awam. Sementara itu, surau juga tidak disediakan di tempat menunggu van berbayar di Kuala Berang. Pengguna yang ingin menunaikan solat akan ke masjid berhampiran iaitu Masjid Sultan Mahmud.

Memperkasakan usahawan van sebagai pengangkutan awam Di Hulu Terengganu

Mempertingkatkan kualiti perkhidmatan pengangkutan luar bandar

Secara keseluruhannya didapati kualiti perkhidmatan pengangkutan luar bandar di Kuala Berang berada pada tahap yang memuaskan. Walau bagaimanapun kualiti ini perlu dipertingkatkan lagi untuk memastikan pengguna atau penumpang berpuas hati semasa menggunakannya. Semua pihak yang terlibat perlu menggembelng usaha dan tenaga untuk memastikan kualiti perkhidmatan van berbayar ini semakin baik dan sentiasa digunakan oleh pengguna.

Mewujudkan kesatuan pengangkutan luar bandar (van persendirian berbayar) dengan agensi konsortium

Penambahbaikan perkhidmatan pengangkutan luar bandar (van persendirian berbayar) perlu dilakukan meliputi pemodenan ciri-ciri fizikal dan kemudahan yang lain. Pengusaha pengangkutan luar bandar ini kebanyakannya merupakan individu persendirian yang memiliki van sendiri yang digunakan sebagai van sapu. Penggabungan pengusaha van dengan sesebuah konsortium mampu meningkatkan kualiti perkhidmatan van berbayar yang lebih berkesan, menyelaras operasi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna dan pengusaha.

Konsortium dapat menyelaras kawasan perkhidmatan van persendirian berbayar dengan menghadkan bilangan van atau meletakkan lokasi mengangkut penumpang mengikut zon atau laluan perjalanan van berbayar. Kawasan yang tidak melalui zon laluan perjalanan ke destinasi yang telah ditetapkan tidak dibenarkan van lain beroperasi. Keadaan ini memudahkan pengguna untuk ke destinasi yang dituju tanpa berebut-rebut dengan penumpang lain. Selain itu kewujudan konsortium ini juga dapat mengurangkan perbelanjaan kerana ditanggung oleh syarikat induk.

Penyeragaman warna van

Pengangkutan luar bandar yang digunakan untuk mengangkut penumpang di Kuala Berang terdiri daripada van Nissan Vanette, Mazda dan Ford. Kebiasaan van ini digunakan oleh kebanyakan pengusaha kerana agak praktikal untuk membawa muatan yang lebih ramai. Walau bagaimanapun, warna van yang digunakan adalah berbeza-beza dan tidak seragam. Situasi ini menyukarkan sesetengah pengguna yang baru atau tidak biasa menggunakan perkhidmatan van berbayar ini. Oleh hal yang demikian, pihak pengusaha pengangkutan luar bandar perlu mengambil inisiatif dengan berbincang sesama sendiri untuk menyeragamkan warna van tersebut. Hal ini melibatkan pihak JPJ, polis dan individu yang melibatkan akta. Pihak MDHT juga boleh memperkenalkan peraturan ini supaya mewujudkan imej pengangkutan awam yang lebih baik di Hulu Terengganu. Hal ini demikian kerana, apabila van tersebut diwarnakan dengan seragam ia akan meningkatkan imej perkhidmatan van berbayar. Pengguna atau penumpang akan lebih peka apabila melihat van berbayar tersebut kerana warna yang seragam dan berbeza dengan van persendirian yang digunakan oleh individu yang lain.

Selain itu, warna seragam yang digunakan seharusnya warna yang agak menyerlah untuk memudahkan pengguna atau penumpang mengenal pasti van yang digunakan untuk mengangkut penumpang. Situasi ini secara tidak langsung dapat memberi gambaran baru kepada pengguna terhadap perkhidmatan van berbayar yang dilihat mempunyai imej yang tersendiri di Kuala Berang.

Bantuan kerajaan dan Badan Bukan Kerajaan (NGO)

Dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan pengangkutan luar bandar di Kuala Berang ini, pihak kerajaan atau badan bukan kerajaan perlu bekerjasama untuk memberi nilai tambah terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan ini. Bantuan yang boleh dilakukan oleh pihak kerajaan ialah dengan menyediakan tempat menunggu van yang lebih sistematik dan bersepadu seperti terminal bas dan teksi. Keadaan ini akan memudahkan pengguna untuk menggunakan perkhidmatan berkenaan dengan menunggu di tempat yang disediakan. Penumpang atau pengguna yang menggunakan perkhidmatan tersebut menunggu van di bawah pokok, di hadapan kedai-kedai makan dan bangunan-bangunan. Situasi ini menyebabkan perkhidmatan tersebut agak tidak sistematik dan praktikal.

Pengaruh dan campur tangan kerajaan sangat penting untuk memberi tambah nilai terhadap kualiti perkhidmatan van berbayar atau pengangkutan awam. Pihak kerajaan melalui agensi Kementerian Pengangkutan, JPJ, Polis dan Institut Keselamatan Jalan Raya Malaysia mempunyai kuasa untuk merancang, melaksana, mengeluarkan lesen, menyelaras dan mentadbir operasi pengangkutan awam. Pemantauan secara berkala boleh dilakukan oleh pihak kerajaan atau pihak berwajib untuk meningkatkan mutu perkhidmatan pengangkutan luar bandar kerana melalui pemantauan yang dilakukan, pengusaha van akan lebih serius dan mengikut peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak berkuasa.

Selain itu, badan bukan kerajaan (NGO) juga boleh memainkan peranan dalam usaha memperkasakan kualiti perkhidmatan van berbayar di Kuala Berang ini. Bantuan seperti memberi subsidi iaitu duit minyak untuk setiap bulan mampu meningkatkan kualiti perkhidmatan tersebut. Pengusaha van akan lebih kerap mengangkut penumpang dan memudahkan segala operasi harian. Di samping itu, khidmat nasihat kepada pengusaha van juga boleh dianjurkan oleh pihak kerajaan dan bukan kerajaan. Hal ini bertujuan untuk memberi kesedaran dan meningkatkan kefahaman pengusaha van terhadap perkhidmatan van berbayar sebagai salah satu pengangkutan awam luar bandar. Pengusaha van akan lebih bersikap terbuka dan matang dalam mengendalikan operasi tersebut.

Selain itu, kempen kesedaran mengenai keselamatan jalan raya juga boleh dianjurkan kepada pengusaha van dalam usaha memberi kesedaran moral kepada mereka. Pengusaha van akan lebih peka dengan peraturan dan kesalahan-kesalahan lazim yang dilakukan dan berupaya untuk mengatasinya. Di samping itu, demo pemanduan berhemah juga boleh dijalankan semasa kempen kesedaran berlangsung. Keadaan ini akan memberi gambaran kepada pengusaha van tentang cara pemanduan yang selamat.

Di samping itu, kerajaan juga boleh memberi bantuan dari segi penyediaan van untuk digunakan oleh individu yang tidak mempunyai pekerjaan terutama golongan muda yang menganggur. Sekiranya bilangan pengangkutan luar bandar (van persendirian berbayar) ditingkatkan di kawasan Kuala Berang untuk ke destinasi dan kampung yang berbeza-beza, keadaan ini secara tidak langsung mewujudkan peluang pekerjaan kepada golongan berkenaan. Penyerapan tenaga muda yang mempunyai lesen yang disahkan dilihat mampu untuk meningkatkan kualiti dari aspek pemanduan. Pemandu van berbayar di Kuala Berang merupakan golongan yang berusia 40 tahun dan ke atas. Sekiranya pemandu muda diberi peluang, trip perjalanan akan bertambah banyak kerana tenaga yang dimiliki adalah berbeza dengan tahap golongan yang agak berumur.

Menyediakan jadual perjalanan yang seragam dan teratur

Penyeragaman waktu operasi antara perkara utama yang perlu ditekankan dalam perkhidmatan van berbayar. Penduduk atau masyarakat luar bandar menjadikan penggunaan perkhidmatan awam iaitu perkhidmatan van berbayar sebagai pengangkutan untuk trip ke sesuatu destinasi kerana kebanyakan pengguna tidak mempunyai kenderaan persendirian atau lesen memandu. Bagi tujuan ini, pembuat dasar perlu meningkatkan kekerapan perkhidmatan pengangkutan luar bandar ini dengan menyediakan jadual perjalanan yang seragam dan teratur. Kelewatan yang berlaku kebiasaannya disebabkan oleh halangan atau kekangan seperti kerosakan jalan, kesesakan lalu lintas, serta sikap pemandu yang tidak menepati jadual perjalanan. Sistem van berbayar atau pengangkutan awam yang lebih cekap, kerap, menepati jadual dan berkelajuan tinggi perlu dibangunkan agar lebih berdaya saing berbanding pengangkutan persendirian.

Jadual perjalanan yang seragam dapat memberi gambaran kepada pengguna untuk mengetahui waktu dan kekerapan perjalanan van berbayar tersebut. Selain itu kekerapan perkhidmatan perlu dilakukan pada hari puncak iaitu pada hari Rabu dan Sabtu. Peningkatan perkhidmatan pada hari berkenaan dapat mengatasi masalah untuk memperoleh pengangkutan awam oleh penumpang atau pengguna van berbayar.

Seterusnya paparan maklumat mengenai perjalanan pengangkutan luar bandar seperti masa perjalanan, kekerapan van bergerak atau beroperasi, kadar bayaran dan laluan perlu dipaparkan dengan jelas di setiap terminal atau tempat menunggu van berbayar tersebut. Maklumat ini penting untuk memastikan pengguna mempunyai keyakinan yang tinggi terhadap pengangkutan awam sekali gus dapat menentukan masa perjalanan mereka dari suatu tempat ke tempat yang lain. Langkah ini sekali gus dapat memudahkan mereka merancang atau merencana rutin harian yang lain.

Mewujudkan terminal khusus untuk pengangkutan luar bandar

Terminal adalah tempat atau kawasan utama yang diperlukan oleh pengangkutan awam sebagai lokasi untuk mengambil dan menurunkan penumpang. Terminal yang sempurna akan memberi keselesaan kepada pengguna. Oleh itu, pihak berkuasa tempatan iaitu MDHT perlu mendirikan terminal yang khusus untuk pengangkutan luar bandar di kawasan ini. Terminal tersebut juga perlu dilengkapi dengan kemudahan seperti gerai makan, gerai buah-buahan, ruang pejabat untuk kakitangan pengusaha, ruang rehat untuk pemandu, tempat pengumuman dan penerangan, tanda, surau serta pondok telefon.

Pada masa kini, telah wujud satu terminal pengangkutan awam di Kuala Berang yang baharu yang dikenali sebagai KB Sentral. Namun begitu, terminal ini hanya berfungsi untuk bas ekspres dan teksi sahaja. Jika pihak MDHT dapat menjadi terminal ini sebagai pusat hentian untuk semua pengangkutan awam di Hulu Terengganu ia akan meningkatkan lagi fungsi KB Sentral. Kemungkinan MDHT boleh meletakkan pengangkutan luar bandar ini di bahagian tepi KB Sentral atau di bahagian seberang jalan sebagai terminal untuk pengangkutan luar bandar. Dengan ada kawasan yang khususnya ini membolehkan pengguna pengangkutan awam mendapatkan mod pengangkutan dengan lebih cepat dan baik.

Rumusan

Pengangkutan awam tidak formal atau para-transit merupakan satu keperluan penting kepada masyarakat di kawasan luar bandar khususnya kepada penduduk yang tidak memiliki pengangkutan persendirian. Sehubungan itu sistem pengangkutan awam tidak formal di kawasan ini perlu efisien bagi menampung keperluan penduduk di kawasan ini khususnya kepada pengguna yang tidak memiliki pengangkutan persendirian untuk bergerak dari satu lokasi ke lokasi yang lain. Namun begitu, isu tentang kualiti perkhidmatan pengangkutan awam tidak formal di kawasan luar bandar sering ditinggalkan dalam penyelidikan. Kajian terhadap perkhidmatan pengangkutan awam tidak formal atau paratransit yang beroperasi di Hulu Terengganu mendapati keadaan perkhidmatan memuaskan. Namun begitu usaha ke arah memperkasakan perkhidmatan pengangkutan tidak formal ini perlu dilakukan dengan lebih proaktif bagi memastikan perkhidmatan pengangkutan awam yang lebih efisien kepada pengguna. Pihak kerajaan dan pengusaha perlu bersama meningkatkan kualiti perkhidmatan pengangkutan awam ini bagi menaikkan imej perkhidmatan ini kepada masyarakat. Usaha memperkasakan perkhidmatan pengangkutan awam tidak formal ini secara tidak langsung akan membentuk satu paradigma kepada masyarakat bahawa ini adalah pengangkutan rakyat untuk rakyat.

Penghargaan

Penulis pertama merakamkan sekalung penghargaan kepada Universiti Pendidikan Sultan Idris kerana membiayai kajian ini di bawah penyelidikan cuti sabbatical yang bertajuk "*Pengangkutan luar bandar di Hulu Terengganu: Isu dan Cabaran*".

Rujukan

- Abd Rahim Md Nor (1998) Perlukah Bas Mini Dikembalikan ke Kuala Lumpur ? Memahami Kekeliruan Perancang dengan Keperluan Orang Ramai. Kertas Kerja yang Dibentangkan dalam Seminar Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan ke 3: Kemasyarakatan dan Kemanusiaan dalam Pembangunan Negara 18 hingga 19 Ogos 1998.
- Baderul Amin Abdul Hamid, Ahmad Farhan Sadullah & Wan Hashim Wan Ibrahim (2006) Modelling The Travel Demand Behaviour for Work Trips in Seberang Perai Selatan. Kertas Kerja yang Dibentangkan dalam *Seminar Malaysian Transport Research Forum Conferences*. ESSET KWSP Bangi, 4-5 Disember.
- Hine J & Mitchell F (2003) *Transport Disadvantage and Social Exclusion Exclusionary Mechanisms in Transport in Urban Scotlands*. England: Ashgate Publishing Limited.
- Jabatan Perancangan Bandar & Desa Negeri Terengganu (2011) *Rancangan Tempatan Hulu Terengganu November 2010*. Jabatan Perancangan Bandar & Desa Negeri Terengganu.
- Lim Shu Huey (1989) Paratransit: Satu Kajian Mengenai Beca dan Kereta Sapu di Geogetown, Pulau Pinang. Latihan Ilmiah yang tidak diterbitkan. Bangi: Jabatan Geografi, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Malaysia (2006) *Rancangan Malaysia Kesembilan 2006-2010*. Kuala Lumpur: Percetakan Negara.
- Mazdi Marzuki (2009) Situasi Pilihan Mod Pengangkutan Pelajar Sekolah Menengah: Kajian di Daerah Hulu Langat, Selangor. Tesis PhD. Tidak Diterbitkan. Jabatan Geografi: Universiti Malaya.
- Nur Subahitah Abdul Razak (2012) Kualiti dan Survival Perkhidmatan Bas Berhenti-henti di Daerah Kerian, Perak Latihan Ilmiah yang Tidak Diterbitkan. Tanjong Malim: Fakulti Sains Kemanusiaan, Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Thomas J R & Nelson J K (1996) *Research Methods in Physical Activity*. Champaign: USA.
- White P (2002) *Public Transport: Its Planning, Management and Operation* (4th Ed). London: Spon Press.