

**KEBERKESANAN SEKTOR PENGANGKUTAN BAS AWAM DALAM  
MEMENUHI KEPERLUAN DAN KEHENDAK PENGGUNA DI BANDAR  
JENKA, PAHANG**



**INSTITUT PENYELIDIKAN, PEMBANGUNAN DAN PENGKOMERSILAN  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA  
40450 SHAH ALAM, SELANGOR  
MALAYSIA**

**OLEH:**

**WAN KALTHOM YAHYA  
IRZAN ISMAIL  
AZITADOLY MOHD ARIFIN**

**SEPTEMBER 2005**

Tarikh : 30 September 2005  
No Fail Projek : 600-IRDC/SSP.5/3/1292  
600-CPH(UPP5/2)

Penolong Naib Canselor (Penyelidikan)  
Institut Penyelidikan, Pembangunan dan Pengkomersilan  
Universiti Teknologi MARA  
40450 Shah Alam

Ybhg. Prof.,

**LAPORAN AKHIR PENYELIDIKAN “KEBERKESANAN SEKTOR  
PENGANGKUTAN BAS AWAM DALAM MEMENUHI KEPERLUAN DAN  
KEHENDAK PENGGUNA DI BANDAR JENKA, PAHANG”**

Merujuk kepada perkara di atas, bersama-sama ini disertakan 3(tiga) naskah Laporan Akhir Penyelidikan bertajuk “Keberkesanan sektor pengangkutan bas awam dalam memenuhi kehendak dan keperluan pengguna di Bandar Jenka, Pahang”.oleh kumpulan penyelidik UiTM Pahang untuk makluman pihak tuan/puan.

Sekian, Terima kasih.

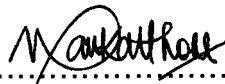
Yang Benar,



**WAN KALTHOM YAHYA**  
Ketua  
Projek Penyelidikan

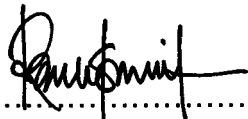
**KUMPULAN PENYELIDIK**

WAN KALTHOM YAHYA  
Ketua Projek



.....  
Tandatangan

IRZAN BIN ISMAIL  
Ahli



.....  
Tandatangan

AZITADOLY MOHD ARIFIN  
Ahli



.....  
Tandatangan

## **PENGHARGAAN**

Setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih diucapkan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung bagi membolehkan penyelidikan ini disiapkan dengan sempurna.

Diantaranya

**Institut Penyelidikan Pembangunan dan Pengkomersilan (IRDC) UiTM**

Metrobus Express Sdn. Bhd.

(En. Zainal Shah B. Zainal Abidin)

Pengarah Urusan Sri Jengka Sdn. Bhd.

dan

Semua penduduk di Bandar Jengka, Pahang yang telah memberikan kerjasama dan sokongan di dalam menjayakan penyelidikan ini.

## ABSTRAK

Sistem pengangkutan yang efisien dan efektif amat penting untuk pembangunan serta kemajuan sesuatu negara itu. Tanpa sistem yang sempurna dan infrastruktur yang baik, sesebuah negara itu tidak akan dapat membangun dari segi ekonomi mahupun sosialnya. Kepentingan, keselesaan dan kehendak masyarakat banyak mempengaruhi perkembangan dan juga pembangunan sesebuah negara terutama dari segi sistem pengangkutan awam. Malahan sesebuah negara itu diukur tahap kemajuannya dari segi sistem pengangkutan dan infrastrukturnya yang baik. Banyak rugutan dan ketidakpuasan hati yang diterima dari pengguna pengangkutan awam yang rata-ratanya berpunca dari ketidak efisien dan efektifnya perkhidmatan pengangkutan awam itu sendiri terutamanya di kawasan luar bandar. Masalah yang sama juga dialami oleh pengguna perkhidmatan bas awam di Bandar Jengka yang mana kualiti perkhidmatan yang diberi kurang memuaskan terutama dari segi operasi dan mod pengangkutan itu sendiri. Oleh yang demikian tujuan penyelidikan dijalankan adalah untuk mengkaji sejauh manakah keberkesanan sistem pengangkutan bas awam di Bandar Jengka dalam memenuhi kehendak dan keperluan pengguna terutamanya penduduk setempat.