

BAB 1 : PENGENALAN

1.1 LATAR BELAKANG

Modul Kajian Lapangan (MKL) merupakan salah satu modul yang wajib dipenuhi oleh para peserta Diploma Pengurusan Awam (DPA) Bil. 2/2012. Modul ini telah bekerjasama dengan dua buah agensi kerajaan iaitu Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) dan Perbadanan Putrajaya. Kajian akan dijalankan di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Wilayah Persekutuan Putrajaya yang melibatkan jabatan-jabatan di bawah kedua agensi tersebut. Modul ini bermula daripada 18 Mac 2013 sehingga 29 Mac 2013. Seramai 437 peserta dibahagikan kepada 50 kumpulan kecil (anggaran 9-10 orang). Kumpulan 1- 20 ditempatkan di Perbadanan Putrajaya, manakala kumpulan 21-50 ditempatkan di DBKL.

Modul ini dilaksanakan untuk mendapatkan maklumat asas iaitu data primer dan data sekunder secara terus iaitu merangkumi dari aspek dasar-dasar awam, pengurusan sumber alam sekitar, pengurusan dan pentadbiran tanah, pengurusan projek dan pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan.

Objektif modul ini adalah:

- a. Memberi pendedahan kepada peserta dalam menjalankan penyelidikan secara berkesan dan memperolehi dapatan kajian yang tepat;
- b. Membantu peserta mendapatkan maklumat yang objektif dan saintifik serta mendedahkan mereka kepada kepentingan penyelidikan dalam pengurusan;
- c. Memberi kefahaman dan pendedahan kepada para peserta mengenai amalan perancangan pembangunan Negara sehingga ke peringkat akar umbi; dan
- d. Membentuk sikap dan nilai murni peserta melalui semangat kerja berpasukan, komited dengan tugas, kemahiran berdiplomasi serta membina jaringan perhubungan.

Hasil kajian yang diperolehi akan digunakan bagi penambahbaikan jabatan yang dikaji.

Sejarah Dewan Bandaraya Kuala Lumpur

Perkembangan Kuala Lumpur secara langsung telah mengakibatkan perkembangan pentadbiran. Pada asalnya Kuala Lumpur hanyalah sebuah perkampungan kecil lombong bijih timah di bawah pemerintahan Raja Abdullah di sekitar pertemuan Sungai Kelang dan Sungai Gombak. Kedatangan Residen Inggeris ke Kuala Lumpur telah memberi nafas baru kepada kampung tersebut di mana kampung tersebut telah berkembang dari sebuah kampung ke sebuah pekan.

Pada tahun 1890, sebuah lembaga kebersihan telah dibentuk. Lembaga ini bertanggungjawab untuk menjaga kebersihan pasar, jalan raya dan longkang. Pada tahun 1943 semasa pemerintahan Jepun lembaga ini telah dibubarkan tetapi telah diwujudkan semula oleh pemerintahan Inggeris sebagai Lembaga Bandaran.

Pada tahun 1984 Kuala Lumpur telah mencapai taraf perbandaran dengan diketuai oleh seorang yang Dipertua dan 15 orang Pesuruh Jaya Perbandaran. Satu perlembagaan baru telah diperkenalkan iaitu Akta Ibu Kota Persekutuan 1960. Majlis bandaran telah dimansuhkan dan digantikan dengan Suruhanjaya Ibukota yang diketuai oleh seorang Pesuruhjaya.

Pada tahun 1971 D.Y.M.M Seri Paduka Yang Agong telah menaikkan taraf Kuala Lumpur kepada Bandaraya dengan Pesuruhjaya Ibu Kota bergelar Datuk Bandar dan Suruhanjaya Ibu Kota di kenali sebagai Dewan Bandaraya Kuala Lumpur diperingkat Kebangsaan.

Kementerian ini telah dimansuhkan pada 20 Mei 1987. Semenjak itu Datuk Bandar dan pentadbirannya bertanggungjawab terus kepada Jabatan Perdana Menteri. Kini usaha-usaha yang dijalankan oleh Datuk Bandar dan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur telah menjadikan bandaraya ini sebagai sebuah kota yang dinamik dan menjadi kebanggaan seluruh dunia.

Dewan Bandaraya Kuala Lumpur mempunyai 27 jabatan yang terdiri daripada Jabatan Kewangan, Jabatan Undang-undang dan Pendakwaan, Jabatan Perancangan Fizikal, Jabatan Pelesenan dan pengurusan Penjaja, Jabatan Pengurusan Sumber Manusia, Jabatan Pelaksanaan Projek dan Penyelenggaraan

Bangunan, Jabatan Perancangan Bandar, Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta, Jabatan Kejuruteraan Awam dan Saliran, Jabatan Pengangkutan Bandar, Jabatan Penguatkuasaan, Jabatan Rekabentuk Bandar dan Bangunan, Jabatan Pengurusan Perumahan dan Pembangunan Komuniti, Jabatan Pengurusan Maklumat, Jabatan Perancangan Infrastruktur, Jabatan Kesihatan dan Alam Sekitar, Jabatan Pentadbiran, Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrikal, Jabatan Perancangan Ekonomi dan Penyelarasan Pembangunan, Jabatan Landskap dan Rekreasi, Jabatan Ukur Bahan, Jabatan Kebudayaan, Kesenian dan Sukan, Jabatan Perancangan Korporat, Jabatan Audit Dalam, Perpustakaan Kuala Lumpur, Pejabat Cawangan dan Unit Pelancongan.

Antara perkhidmatan yang ditawarkan oleh DBKL adalah pengurusan lalulintas, permohonan lesen, khidmat pelanggan, pusat setempat (OSC), dan kaunter bayaran. Selain itu, DBKL turut menyediakan kemudahan awam seperti pusat penjaja, pasar awam, taman awam, perpustakaan awam, panggung bandaraya, dan kompleks sukan/ komuniti/ dewan serbaguna.

Objektif DBKL

- a. Memastikan dan mempercepatkan pelaksanaan pencapaian status bandaraya bertaraf dunia yang unggul dan cemerlang; dan
- b. Memastikan mutu alam sekitar dipertingkatkan dan seimbang dari segi kebersihan, ekologi dan pembangunan.

Visi

Ke arah menjadikan Bandaraya Kuala Lumpur, sebuah bandaraya bertaraf dunia.

Misi

Merancang, membangun, mentadbir dan mengurus Bandaraya Kuala Lumpur.

Fungsi-fungsi

- a. Memberi perkhidmatan pembersihan dan pelupusan sampah;
- b. Memberi perkhidmatan kesihatan awam dan mengawasi pencemaran;

- c. Mengurus pengindahan Bandar;
- d. Membina dan menyelenggara jalan, mengadakan prasarana pengangkutan serta mengurus sistem lalulintas;
- e. Membina dan menyelenggara sistem perparitan dan sungai;
- f. Merancang dan mengawal pembangunan Bandar;
- g. Membina dan mengurus perumahan awam;
- h. Pengurusan, pengawalan dan penempatan semula setinggan;
- i. Mengurus dan mengawal hal ehwal penjaja dan peniaga kecil
- j. Mengeluar dan mengawal lesen perniagaan;
- k. Merancang dan melaksanakan aktiviti sukan, kebudayaan dan pelancongan; dan
- l. Menyediakan, mengurus dan menyelenggara kemudahan awam (stadium kompleks sukan/pusat komuniti, masjid/surau, taman rekreasi, pasar, pusat penjaja, perpustakaan, tandas awam, perhentian).

Slogan

Bersedia menyumbang kearah bandaraya cemerlang

Dasar Kualiti

Menyedia dan mempertingkatkan perkhidmatan yang efisien, mesra dan telus, selari dengan kemajuan dan pembangunan kakitangan

Piagam Pelanggan

- a. Merancang pembangunan ibu negara dengan cekap, efisien, teratur, terkawal dan telus untuk menjadikan bandar raya maju dan berdaya saing melalui kelulusan perintah pembangunan, pelan bangunan dan kerja tanah dalam tempoh ditetapkan dari tarikh permohonan lengkap diterima;
- b. Memudah dan menggalakkan urusan perniagaan serta menjamin keselamatan pengguna melalui pengamalan aktiviti perniagaan keselamatan pengguna melalui pengalaman aktiviti perniagaan berkualiti bagi menjana pertumbuhan ekonomi berprestasi tinggi di ibu kota melalui aktiviti;

- c. Menyediakan dan menyelenggara kemudahan awam dan prasarana yang berkualiti, mencukupi, efisien, mesra pengguna dan mudah sampai bagi memenuhi keperluan warga kota;
- d. Mengadakan aktiviti sosial / pembangunan komuniti setempat bersama persatuan penduduk / Badan Bukan Kerajaan mengikut jadual di setiap kawasan Parlimen sekurang-kurangnya 2 kali sebulan untuk membentuk budaya masyarakat yang bersatu padu dan harmoni;
- e. Memastikan maklum balas awal kepada pengadu diberikan dalam tempoh 24 jam dan maklum balas mengenai status pelaksanaan tindakan ke atas aduan diberikan selewat-lewatnya dalam tempoh 3 hari daripada tarikh penerimaan aduan dan membuat susulan sehingga selesai;
- f. Memastikan semua perkhidmatan online dapat dicapai secara berterusan (24jam x 7 hari); dan
- g. Mengurus kutipan hasil dengan cekap dan berbelanja secara berhemah.

1.2 Pernyataan Masalah

Kenderaan ialah sesuatu benda atau mesin yang dinaiki oleh manusia untuk pergi dari satu tempat ke satu tempat yang lain sebagai alat pengangkutan..

Penyelenggaraan kenderaan adalah aktiviti yang dilaksanakan untuk memulihara, menjaga, mengendali dan mengawal selia, kemudahan, kelengkapan, perkhidmatan (*services*) dan kenderaan bangunan bagi memenuhi piawaian semasa, mempertahankan utiliti dan nilai serta selamat digunakan. Penyelenggaraan kenderaan boleh dikategorikan kepada pencegahan dan membaiki kerosakan. Aktiviti ini melibatkan proses yang lebih besar dan mengambil masa yang lama.

Pemeriksaan kenderaan pula adalah satu kaedah awal untuk mengesan sebarang kerosakan awal bagi mencegah kepada kerosakan yang lebih besar. Langkah ini dapat memberikan manfaat kepada pengguna kenderaan dari segi keselamatan, penjimatan kos, keyakinan kepada pemanduan dan juga persekitaran. Pemeriksaan sebagai aktiviti mengenalpasti masalah-masalah kecil yang baru muncul terhadap kenderaan yang digunakan.

Oleh itu, kumpulan kami telah bersetuju untuk mengkaji sejauhmana tahap kesedaran pemandu Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan.

1.3 Matlamat dan Objektif Kajian

Matlamat Kajian

Secara khasnya, matlamat kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti sejauhmana tahap kesedaran pemandu Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan.

Objektif Kajian

Kajian ini dijalankan untuk mencapai objektif seperti berikut:

- a. Menenal pasti faktor-faktor yang menyumbang kepada kesedaran pemandu Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan; dan
- b. Menjadikan hasil kajian sebagai sumber rujukan kepada DBKL untuk menambahbaik proses penyelenggaraan kenderaan.

1.4 Skop Kajian

Kajian ini memfokuskan kepada fungsi dan peranan Unit Pemeriksaan Kenderaan, Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrikal (JKME) yang berfungsi sebagai perantara untuk pemeriksaan kenderaan pelbagai guna Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL).

Analisa mengenai tahap kesedaran pemandu terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan akan dibuat berdasarkan skop kajian yang telah dipilih.

1.5 Kepentingan Kajian

Hasil kajian ini diharapkan dapat dijadikan panduan dan rujukan oleh pihak-pihak berkaitan bagi meningkatkan tahap kesedaran pemandu Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan. Antara manfaat yang diperolehi daripada kajian yang dijalankan adalah seperti berikut:

- a. Memberi kesedaran kepada pemandu DBKL tentang kepentingan pemeriksaan kenderaan;
- b. Menerangkan kepentingan menggunakan kemudahan yang disediakan oleh Unit Pemeriksaan Kenderaan, JKME, DBKL dalam menjaga dan mencegah kerosakan wal kenderaan; dan
- c. Mempromosikan usaha Unit Pemeriksaan Kenderaan, JKME, DBKL dalam menggalakkan inisiatif dan bantuan yang disediakan untuk pemandu kenderaan DBKL.

1.6 Metodologi Kajian

Kajian berkaitan tahap kesedaran para pemandu DBKL terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan merupakan satu kajian bagi melihat korelasi di antara peranan Unit Pemeriksaan Kenderaan, JKME, DBKL dengan pemandu kenderaan DBKL. Kajian yang melibatkan pemandu sebagai unit analisa ini menggunakan kaedah pengumpulan data primer dan data sekunder. Kajian ini menggunakan kombinasi kuantitatif dan kualitatif dengan merujuk kepada objektif serta persoalan kajian. Kajian ini melibatkan pencarian dan pembacaan daripada fail-fail JKME, jurnal, hasil kajian terdahulu dan bahan rujukan yang lain.

Kajian ini turut menggunakan beberapa kaedah alternatif sebagai sumber bagi memperoleh maklumat sekunder. Antara kaedah yang digunakan dalam kajian ini adalah temubual dan pemerhatian.

a. Temubual

Beberapa sesi temubual dilakukan untuk mendapatkan maklumat sekunder sebagai menyokong hasil penemuan dari data primer. Pengkaji mendekati pihak pengurusan, pegawai, staf, warga kerja bengkel dan pemandu

kenderaan DBKL untuk kajian ini.

b. Pemerhatian

Kaedah pemerhatian dilaksanakan menerusi tinjauan pengkaji ke lokasi sekitar iaitu bengkel memeriksa dan membaiki kenderaan. Catatan pengkaji akan menjadi antara maklumat sokongan ke atas data primer daripada responden kaji selidik.

1.7 Susunatur Bab

Kajian ini dilaksanakan mengikut turutan seperti penulisan ilmiah yang pernah dijalankan. Susunan atur bab kajian adalah seperti berikut:

- a. Bab 2 - Sorotan Literatur;
- b. Bab 3 - Kajian Kes;
- c. Bab 4 - Analisa Kajian; dan
- d. Bab 5 - Kesimpulan dan Cadangan

BAB 2 : SOROTAN LITERATUR

2.1 PENGENALAN

Kajian ini adalah untuk mengkaji tahap kesedaran para pemandu DBKL terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan. Sorotan literatur harus digunakan untuk menyokong hujah, fakta dan maklumat yang dikemukakan untuk penyelidikan ini. Makna dan hubungan antara faktor-faktor pembolehubah dapat dikaitkan antara satu sama lain. Masalah sebenar dapat diketahui. Idea-idea kajian yang berkaitan dapat dijadikan idea untuk menganalisis tahap kesedaran pemandu yang menjadi skop kajian.

Kaedah ini boleh digunakan bagi membina hipotesis kajian dan merancang metodologi yang sesuai dipraktikkan dalam menjalankan sesebuah kajian. Bab ini membincangkan kajian-kajian lepas yang berkait rapat dengan penulisan kajian ini termasuklah perbincangan dan kajian mengenai sikap pemandu dan amalan pemeriksaan kenderaan oleh pemandu.

2.2 SUMBER LITERATUR

Bab kedua kajian adalah untuk memudahkan proses pengumpulan maklumat, sebagai satu medium dan garis panduan untuk menjalankan kajian. Dalam kajian ini, hubungan antara tahap kesedaran dan pemeriksaan kenderaan menjadi salah satu punca kepada kerosakan kenderaan. Hal ini membawa kepada penyelenggaraan kenderaan. Masalah lain pula akan muncul jika tidak dicegah dan dirawat terlebih awal. Antara sumber literatur yang digunakan untuk kajian ini adalah seperti berikut:

2.2.1 Artikel Jurnal

Sikap atau attitude pertama kali digunakan oleh Herbert Spencer pada tahun 1962 oleh Azwar (2005) menyatakan yang membawa maksud status mental seseorang. Olli (2007) memberi pandangan sikap atau attitude adalah kecenderungan untuk memberi maklumbalas terhadap suatu masalah atau suatu situasi tertentu. Manakala, Baron dan Byrne mendefinisikan sikap sebagai sekumpulan perasaan,

keyakinan, dan kecenderungan perilaku yang diarahkan kepada orang, gagasan, objek atau kelompok tertentu (Liliweri, 2007).

Perkara ini sebagai satu bentuk perubahan atau reaksi perasaan terhadap sesuatu banyak dibincangkan oleh psikologi sosial. Di zaman Darwin lagi (1972), beliau merujuk sikap sebagai satu konsep atau gambaran fizikal serta emosi seseorang terhadap sesuatu objek atau situasi. Oleh itu, perubahan perasaan terhadap sesuatu perkara boleh menjadi senang atau tidak senang. Kesimpulannya, sikap boleh didefinisikan sebagai perubahan perasaan terhadap sesuatu dan bagaimana individu meluahkan perasaan tersebut.

Seterusnya, pemeriksaan kenderaan merupakan suatu aktiviti yang melibatkan faktor sikap pemandu atau pengguna kenderaan awam itu sendiri. Pemandu merupakan seorang individu manusia yang bekerja dengan membawa kenderaan bagi sesuatu tujuan. Kelompok pemandu terdiri daripada kakitangan yang membentuk sistem separuh tertutup dan berkongsi pengalaman, pemahaman, nilai-nilai, undang-undang pemanduan dan sebagainya.

Kebanyakan interaksi mereka dalam golongan kelompok yang sama dalam persekitaran mereka juga. Pemandu juga tergolong dalam objek kumpulan kakitangan organisasi. Pemandu mempunyai sikap dan pemahaman yang berbeza-beza terhadap sesuatu objek sikap yang lain. Sikap masyarakat terhadap objek memainkan peranan yang penting dalam kehidupan seseorang individu yang wujud dalam satu organisasi. Pemandu umumnya bergantung atau dipengaruhi oleh nilai-nilai atau pengalaman yang dibawa oleh masyarakat tersebut. Setiap keputusan yang diambil dalam masyarakat akan mempengaruhi setiap individu dalam masyarakat tersebut. Kebiasaannya sikap masyarakat terhadap objek akan memberi manfaat kepada masyarakat tersebut sama ada positif atau negatif.

Antara aspek utama yang boleh dikaitkan dengan sikap manusia adalah langkah-langkah penyelenggaraan. Langkah ini digunakan oleh mereka bagi tujuan mencegah kerosakan kenderaan mereka. William C. Worsham dari *Reliability Center* melalui kertas kerjanya bertajuk *Faedah dan Risiko Preventive Maintenance*

telah mencadangkan beberapa idea bagi memastikan *Preventive Maintenance* berjaya. *Preventive Maintenance* adalah kaedah penyelenggaraan yang dirancang bagi meningkatkan jangka hayat sesebuah peralatan dan mengelakkan aktiviti pembaikan yang tidak dirancang. Aktiviti *ini* meliputi kerja-kerja seperti mengecat, pelinciran, pembersihan, pembedulan dan penggantian komponen-komponen kecil bagi meningkatkan jangka hayat sesebuah peralatan dan fasiliti. Program *Preventive Maintenance* seharusnya mengandungi:

- i. Pemeriksaan yang tidak merosakkan;
- ii. Pemeriksaan berkala;
- iii. Aktiviti penyelenggaraan terancang; dan
- iv. Penyelenggaraan untuk membaiki kerosakan melalui ujian dan pemeriksaan.

Begitu banyak cara yang boleh mengurangkan kos seperti *Preventive Maintenance* yang seperti berikut:

- i. Mengurangkan peralatan/jentera rosak;
- ii. Penjagaan aset yang lebih baik dan meningkatkan jangka hayat aset, yang mengurangkan keperluan untuk menggantikan peralatan/jentera sebelum tempoh masa;
- iii. Penyelenggaraan mengikut jadual mampu mengelakkan pembaikan yang lebih besar;
- iv. Mengurangkan kos masa dan tenaga kerja yang diperlukan dengan penyelenggaraan berkala berbanding pembaikan kerosakan;
- v. Kos pembaikan dengan mengurangkan kegagalan tambahan. Apabila alat ganti gagal berfungsi, ia biasanya akan merosakkan alat ganti yang lain; dan
- vi. Meningkatkan kualiti dan keselamatan peralatan/jentera.

Preventive Maintenance turut mempunyai risikonya tersendiri. Hal ini bermaksud potensi menyebabkan kepada kerosakan terhadap peralatan/jentera semasa melaksanakan *Preventive Maintenance*. Kesilapan manusia boleh menyebabkan kerosakan semasa penggantian alat ganti baru. Ini akan membawa kepada kerosakan tambahan pada peralatan/jentera tersebut. Kesilapan yang sering berlaku semasa *Preventive Maintenance* adalah seperti berikut:

- i. Kerosakan kepada peralatan semasa *Preventive Maintenance*;
- ii. Kerosakan kepada peralatan semasa semasa melaksanakan tugas seperti:
 - Kerosakan semasa pemeriksaan, pembaikan, pembetulan, atau pemasangan alat ganti; dan
 - Pemasangan alat ganti yang rosak, alat ganti tidak dipasang dengan betul, atau pemasangan alat ganti dengan salah; dan
- iii. Kerosakan akibat kesilapan di dalam pemasangan semula peralatan ke kedudukan asal.

Masalah-masalah yang dinyatakan selalunya berlaku tanpa disedari sehinggalah berlakunya kerosakan luar jangka.

Faktor utama yang mempengaruhi kejayaan program *Preventive Maintenance* adalah penjadualan dan pelaksanaan. Penjadualan mestilah diautomasi seberapa lama yang boleh. Keutamaan haruslah diberikan kepada *Preventive Maintenance* dan program yang agresif untuk memantau jadual bagi memastikan kerja tersebut dilaksanakan mengikut jadual dan secara cekap. Program ini memerlukan fokus kepada pembersihan, pelinciran dan pembaikan kerosakan melalui ujian dan pemeriksaan. Apabila ada keperluan untuk pembaikan atau penggantian komponen atau alat ganti, ia mestilah dilaksanakan oleh profesional yang terlatih dan berkelayakan.

Beberapa aktiviti dicadangkan bagi memotivasikan pekerja penyelenggaraan seperti berikut:

- i. Memastikan program penyelenggaraan dan pemeriksaan sebagai sebahagian daripada program penyelenggaraan yang penting;
- ii. Menugaskan kakitangan yang bertanggungjawab dan kompeten di dalam program *Preventive Maintenance*;
- iii. Membuat tindakan susulan bagi memastikan prestasi dan berkualiti bagi menunjukkan bahawa pihak pengurusan mengambil berat;
- iv. Menyediakan latihan yang sesuai dan berkesan serta prosedur bagi peralatan spesifik;
- v. Meletakkan standard yang tinggi; dan
- vi. Menerbitkan kos yang berjaya dijimatkan disamping peningkatan hasil dan penjimatan masa hasil dari pelaksanaan *Preventive Maintenance*.

Program ini boleh dilaksanakan dengan jayanya, walaupun berisiko kerana melibatkan kos. Risiko tersebut boleh dikurangkan dengan memastikan *Preventive Maintenance* dilaksanakan mengikut jadual dan pekerja yang terlatih, berkecualan dan bermotivasi. Pelaksanaan *Preventive Maintenance* dapat mengurangkan risiko kerosakan dan memanjangkan jangka hayat peralatan/jentera kenderaan.

2.2.2 Artikel Surat Khabar dan Majalah

Akhbar tempatan banyak menerbitkan laporan mengenai punca-punca berlakunya kemalangan yang disebabkan oleh kecuaiannya atau sikap pemandu itu sendiri. Sebagai contoh, akhbar Berita Harian bertarikh 08 Ogos 2012, melaporkan berkata sebanyak 70 peratus daripada kemalangan yang berlaku di ibu negara berpunca daripada sikap pemandu itu sendiri dan laporan siasatan pihaknya ke atas kemalangan membabitkan kenderaan itu pula sering merumuskan kemalangan maut biasanya terjadi akibat pemandu kenderaan itu kurang peka atau mengambil mudah dengan keadaan kenderaan mereka. Maklumat ini diberikan oleh Pegawai Turus Siasatan dan Perundangan Trafik Kuala Lumpur, DSP Abdullah Roning.

Sikap yang lama bersemadi dengan individu adalah sukar diubah tetapi sikap negatif boleh diubah melalui pendekatan oleh semua pihak di dalam jabatan. Sikap mengambil peduli berkaitan pemeriksaan awal kenderaan di lihat masih kurang dititikberatkan Hal ini kerana adanya di kalangan pemandu yang begitu prihatin terhadap keperluan membetulkan sikap yang tidak benar kepada yang benar.

Pengarah Institut Penyelidikan Keselamatan Jalan Raya Malaysia (MIROS), Prof Dr Ahmad Farhan Mohd Sadullah dan Ketua Pengarah Jabatan Keselamatan Jalan Raya (JKJR), Datuk Suret Singh dalam akhbar Berita Harian bertarikh 19 September 2010 menyatakan pihak berwajib telah melaksanakan pelbagai pendekatan supaya budaya di jalan raya dapat diperelokkan. Namun, di manakah silapnya tidak diketahui. Punca kemalangan membabitkan satu daripada faktor iaitu pengguna, kenderaan dan/atau jalan atau persekitaran jalan. Kajian menunjukkan 70 peratus punca kemalangan ialah pengguna dan selebihnya diakibatkan oleh kenderaan atau jalan. Oleh itu, pengguna adalah perkara yang perlu diambil berat untuk sebarang perubahan.

Situasi ini amat membimbangkan semua pihak terutamanya para pemimpin negara dan para intelektual dalam bidang yang berkaitan. Berdasarkan soal selidik yang dijalankan oleh Institut Penyelidikan Keselamatan Jalan Raya Malaysia (MIROS), aspek pengurusan kenderaan yang lemah telah dikenalpasti sebagai salah satu penyumbang utama kepada kemalangan-kemalangan yang dikaji. Setiap komponen kenderaan mempunyai fungsi tersendiri dan saling melengkapi antara satu sama lain. Kenderaan akan berfungsi dengan lebih baik jika setiap komponen berfungsi dengan sempurna. Oleh itu, pengurusan kenderaan yang komprehensif adalah amat perlu bagi menjamin kenderaan berada dalam keadaan terbaik semasa beroperasi di jalan raya.

Artikel Sabah News melalui laman *www.newsabahtimes.com.my*, Jabatan Keselamatan Jalan Raya (JKJR) Sabah menyatakan agensi tersebut akan melipatgandakan usaha untuk memberi kesedaran kepada masyarakat mengenai kepentingan penyelenggaraan kenderaan secara berkala dan penggunaan alat ganti tulen. Pengarah JKJR Sabah, Herdiansah Abdul Karim berkata ini penting bagi menjamin keselamatan diri dan keluarga pemilik kenderaan. Beliau berkata, bagi menjayakan program kesedaran itu, pihaknya akan bekerjasama dengan pengeluar kenderaan Nasional seperti Proton dari masa ke semasa. Masyarakat harus dididik dan diberikan kesedaran bagi memastikan golongan ini mengetahui kepentingan pemeriksaan dan penyelenggaraan kenderaan secara berkala serta menggunakan alat ganti yang tulen di dalam menjamin keselamatan diri dan keluarga mereka.

Kebanyakan pemilik kenderaan lebih gemar menggunakan peralatan ganti tiruan semata-mata untuk mengurangkan kos penyelenggaraa. Pada masa sama, mereka mendapatkan perkhidmatan penyelenggaraan kenderaan daripada bengkel yang tidak bertauliah. Tindakan seperti ini bukan sahaja akan merugikan mereka kerana terpaksa menyelenggara kenderaan dalam tempoh singkat akibat penggunaan alatan ganti tiruan malah juga membahayakan keselamatan diri. Beliau dipetik berkata, pemilik kenderaan juga seharusnya tidak memikirkan kos penyelenggaraan yang tinggi jika dibandingkan keselamatan diri dan keluarga serta jaminan yang diberikan oleh pusat servis yang bertauliah ke atas perkhidmatan serta alat ganti yang digunakan.

Akhbar Utusan Malaysia bertajuk Sistem Pengurusan Menyeluruh ATM (10 Jun 2009, Rabu). Akhbar ini menulis antara perkara yang dititik beratkan oleh pucuk pimpinan ATM adalah seperti kepimpinan yang efektif, perancangan strategik dan pengurusan yang efisien, profesionalisme dan komitmen, pembangunan modal insan, pembangunan penghidupan yang berkualiti dan pengurusan kewangan yang berhemah.

Keratan akhbar di atas menunjukkan beberapa aspek yang diamalkan dalam budaya kerja di ATM. Melalui pendekatan yang diperkenal dan diamalkan oleh warga ATM, maka wujudnya sistem pengurusan yang menyeluruh dan berjaya, dalam membentuk persekitaran yang baik.

Kepimpinan yang efektif yang boleh diaplikasikan dalam persekitaran kerja di DBKL dapat menjadi teladan melalui kepimpinan. Staf akan lebih memahami dan mengikut mana yang terbaik untuk pembangunan kerjaya masing-masing.

Perancangan strategik dan pengurusan yang efisien membolehkan proses keseluruhan kerja di sesebuah tempat berjalan dengan lancar. Warga kerja DBKL akan lebih memahami dan melaksanakan kerja mereka mengikut spesifikasi dan skop yang betul.

2.2.3 Dokumen Kerajaan

Faktor besar dalam kerosakan sesuatu kenderaan adalah disebabkan oleh pertukaran selalu di antara pemandu (Pekeliling Perbendaharaan Bil. 02 Tahun 1980 T).

Pihak pengurusan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur telah memperkenalkan suatu perintah yang dinamakan Perintah Tetap Pengurusan Kenderaan Datuk Bandar Kuala Lumpur (2010). Perintah ini bertujuan untuk panduan seragam bagi penggunaan, pengurusan dan penyenggaraan kenderaan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur. Perintah Tetap Kenderaan ini disediakan berasaskan Pekeliling Perbendaharaan Bil.2 Tahun 1980 dengan tajuk “Peraturan Mengenai Penggunaan, Pengurusan Dan Penyenggaraan Kenderaan Kerajaan” dan Perintah Tetap Pengurusan Aset Alih Datuk Bandar Kuala Lumpur.

Perintah Tetap Kenderaan dapat membantu jabatan DBKL melaksanakan urusan pentadbiran kenderaan dengan lebih cekap, teratur dan berkesan. Perintah Tetap Kenderaan ini tidak digunakan bagi Kereta Rasmi, yang ditafsirkan sebagai kereta yang telah diperuntukkan kepada Pegawai Kumpulan Pengurusan Tertinggi Gred Utama / Khas C dan ke atas mengikut Pekeliling Perbendaharaan Bil. 2 Tahun 1996. Semua Jabatan, Unit dan Pejabat Cawangan. Manakala di bawah pentadbiran DBKL pula menerima pakai Perintah Tetap Kenderaan ini supaya pejabat di pelbagai jabatan dapat diuruskan dengan lebih cekap, teratur dan berkesan.

Pemilihan dan pelantikan pemandu juga merupakan satu lagi aspek penting yang perlu diberi perhatian. Perintah Tetap Pengurusan Kenderaan Datuk Bandar Kuala Lumpur (2010) menggariskan kelayakan minima dan kriteria pemilihan pemandu seperti berikut:

- i. Mempunyai lesen memandu yang sah bagi jenis kenderaan berkenaan;
- ii. Sihat badan dan penglihatan;
- iii. Mesti boleh membaca dan menulis dalam Bahasa Melayu;
- iv. Mempunyai pengalaman memandu tidak kurang dari tiga (3) tahun dalam jenis kenderaan yang berkenaan. Keutamaan pertimbangan lantikan diberi kepada pengalaman memandu di kawasan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur; dan
- v. Mempunyai pengetahuan mekanikal automotif yang mudah.

Berdasarkan segala kriteria pemilihan yang telah ditetapkan oleh pihak DBKL, pihak pengurusan DBKL hanya akan melantik pegawai-pegawai yang layak dan mempunyai pengetahuan asas dalam bidang mekanikal automotif. Secara tidak langsung, pemandu yang dilantik dapat mengenalpasti awal sebarang masalah yang boleh menyebabkan kerosakan yang lebih besar ke atas kenderaan jabatan. Tanggungjawab pemandu juga telah digariskan dalam Perintah Tetap Pengurusan Kenderaan Datuk Bandar Kuala Lumpur (2010) dan dalam dokumen Panduan dan Tatakerja Pemandu DBKL, rujukan

AK-DBKL-JKM-02/01. Senarai tugas/tanggungjawab pemandu adalah seperti berikut:

- i. Menjalankan tugas memandu kenderaan mengikut arahan dengan cara yang selamat dan mematuhi undang-undang serta peraturan jalan raya Malaysia;
- ii. Memelihara kenderaan yang ditugaskan supaya sentiasa di dalam keadaan selamat, bersih dan selesa. Hal ini adalah termasuk:-
 - a. Mencuci dan membersihkan bahagian luar dan dalam kenderaan;
 - b. Memeriksa semua bahagian kenderaan sebelum menjalankan tugas setiap hari;
 - c. Melaporkan sebarang kerosakan serta membuat susulan dan pemeriksaan atau ujian selepas kenderaan dibaiki;
 - d. Membawa kenderaan untuk diservis mengikut jadual; dan
 - e. Menjalankan kerja-kerja penyenggaraan rutin secara buat-sendiri seperti berikut:
 - Minyak – Periksa dan tambah (jika perlu) minyak pelincir enjin, minyak gear automatik, minyak brek, minyak stereng dan minyak hidraulik;
 - Air – periksa dan tambah (jika perlu) air bateri, air radiator dan air pengilap cermin;
 - Tayar – periksa angin dan tukar tayar pancit (jika kenderaan disediakan dengan tayar ganti);
 - Lain-lain seperti di dalam Panduan dan Tatakerja Pemandu Kenderaan;
- iii. Menjalankan tugas tunggu sedia (standby) mengikut arahan Jabatan dan perlu berada di tempat yang diarahkan;
- iv. Merekodkan setiap penggunaan atau perjalanan kenderaan, pengisian bahanapi dan kerja penyenggaraan ke dalam Buku Log Kenderaan;
- v. Membuat laporan Polis berkaitan dengan sebarang kes kemalangan atau kehilangan kenderaan atau sebahagian peralatan dan juga kelengkapan kenderaan;

- vi. Menjaga kesihatan dan kebersihan diri supaya berada dalam keadaan sihat, cergas dan segar untuk memandu dengan selamat demi keselamatan penumpang dan orang awam; dan
- vii. Menjaga keselamatan pelbagai peralatan atau barangan yang terpasang atau yang berada di dalam kenderaan.

Ketua Jabatan juga telah memainkan peranan dengan melantik dua orang pegawai yang bukan Pegawai Kenderaan atau Pegawai Aset untuk membuat pemeriksaan dari masa ke masa dan tidak kurang dari sekali setahun untuk memastikan keadaan kenderaan seperti diterangkan mengikut para 18, Bab C, di dalam Perintah Tetap Pengurusan Aset DBKL. Pemeriksaan dilakukan ke atas:

- i. Fizikal;
- ii. Rekod; dan
- iii. Penempatan.

Tujuan pemeriksaan ialah untuk:

- i. Mengetahui keadaan dan prestasinya;
- ii. Memastikan setiap kenderaan mempunyai daftar/rekod yang lengkap, tepat dan kemaskini; dan
- iii. Memastikan setiap kenderaan berada di lokasi sama seperti yang tercatat dalam daftar.

Kriteria pemilihan pemandu DBKL ditetapkan agar memiliki pengetahuan asas dalam bidang mekanikal automotif, maka pihak jabatan telah menggariskan beberapa penyenggaraan/pemeriksaan rutin terhadap kenderaan/jentera yang perlu dilakukan sendiri oleh pemandu seperti diterangkan di Bab 8 di dalam Tatacara & Panduan Pemandu, AK-DBKLJKM-02/01.

- i. Periksa keadaan badan kenderaan pada keseluruhan untuk mengenalpasti masalah seperti badan kemek, tayar berkurang angin, lampu yang tidak berfungsi, cermin retak, cermin pecah dan lain-lain;
- ii. Periksa lantai di bawah kenderaan untuk mengenalpasti samada ada kesan kebocoran minyak atau air daripada mana-mana bahagian;
- iii. Periksa dan isi tambah apa-apa minyak dan air yang kurang:
 - Minyak enjin;
 - Minyak brek;
 - Minyak kekotak gear;
 - Minyak stereng;
 - Minyak hidraulik (bagi jentera atau lori berjentera);
 - Air bateri;
 - Air radiator; dan
 - Air pengilap cermin;
- iv. Periksa dan tambah angin tayar kenderaan.

2.2.4 Kertas Kajian

Kajian bertajuk 'Sikap Terhadap Penyelenggaraan Kenderaan' yang dilaksanakan oleh *Society of Motor Manufacturers and Traders (SMMT)* kepada 2,000 pemandu menunjukkan bahawa 10% daripada pemandu yang berusia diantara 18-24 tahun tidak pernah menyelenggara kenderaan mereka. Angka tersebut meningkat dikalangan pemandu yang berusia diantara 25-34 tahun dimana 12% daripada pemilik kenderaan tidak melaksanakan penyelenggaraan asas dan pembaikan yang diperlukan oleh kenderaan milik mereka. Sebaliknya, pemandu yang berusia 55 tahun ke atas yang tidak pernah membuat penyelenggaraan terhadap kenderaan mereka hanyalah berjumlah 2% dan hanya sekitar 5% bagi pemandu yang berusia 35-54 tahun.

Kajian tersebut jelas menunjukkan betapa terdapat segelintir pemandu yang mendedahkan diri mereka terhadap kemalangan dan kerosakan kenderaan ddi mana tayar dan brek adalah antara alat keselamatan yang kritikal namun tidak pernah diselenggara dengan baik. Menurut Ketua

Eksekutif SMMT, kebanyakan pemandu sedar mengenai faedah menyelenggara kenderaan secara berkala, namun terdapat segelintir pemandu meletakkan diri mereka di dalam bahaya dan terdedah kepada kemalangan, kerosakan dan kos pembaikan yang tinggi dengan tidak menyelenggara kenderaan mereka secara berkala.

Kereta yang diselenggara dengan baik bukan sahaja akan lebih menjimatkan minyak, malah lebih selamat dan berdaya tahan. Mengabaikan penyelenggaraan dan kerja pembaikan akan menyebabkan kos pembaikan yang lebih tinggi di masa hadapan. Bagi kekal selamat dan mengekalkan kos yang rendah, pemandu mestilah mematuhi jadual penyelenggaraan dan pembaikan dibuat oleh mekanik yang terlatih dan berkelayakan dengan menggunakan peralatan yang terkini dan lengkap serta alat ganti yang asli.

Kajian jelas menunjukkan bahawa keadaan kenderaan merupakan salah satu faktor utama yang menyumbang kepada berlakunya kemalangan selain faktor kemanusiaan, keadaan jalan dan persekitaran serta faktor-faktor lain. Rekabentuk dan bahan yang digunakan serta komponen-komponen lain kenderaan hendaklah menepati tahap kualiti yang diinginkan bagi mewujudkan kenderaan yang lebih selamat. Kenderaan seumpama ini dapat mengurangkan risiko berlaku kemalangan mahupun impak kemalangan itu sendiri.

Setiap kemalangan jalan raya yang berlaku mempunyai hubungkait dengan faktor manusia, mekanikal, kenderaan, jalan raya dan faktor cuaca dan haiwan. Antara faktor-faktor tersebut, faktor manusia merupakan faktor yang dominan dengan menyumbang kira-kira 85% hingga 98% jumlah kes kemalangan jalan raya (Lay:1988; Shinar:1978; Sivak: 1981; Forbes:1972; Grime:198). Menurut England, (1981), faktor ralat manusia telah menyumbang sebanyak 95% daripada kadar kemalangan jalan raya.

Bagi Mc Kenna pula (Daniell & Teresa :1998), mendapati 90% daripada semua kemalangan adalah disebabkan kesilapan dan kesalahan manusia. Di Malaysia, berdasarkan dapatan kajian oleh Aminuddin Adnan

(1989) sebanyak 94% daripada kemalangan jalan raya yang berlaku adalah berpunca daripada kecuaiannya pemandu sendiri.

Pemandu seharusnya memandu kenderaan yang sempurna sifatnya. Sebelum memandu kenderaan, pemandu harus memeriksa kenderaan supaya selamat untuk dipandu. Contohnya, keadaan minyak hitam, brek, bateri, air, dan lampu berada dalam keadaan baik. Terdapat pemandu yang tidak menghiraukan masalah ini. Mereka mengabaikan kesempurnaan kereta mereka. Contohnya, mereka tidak mengganti tayar yang haus. Apabila tayar sudah haus, sudah pasti daya cengkaman kenderaan itu akan berkurangan. Hal ini lebih membahayakan diri dan orang ramai.

Sudut pandangan berkaitan sikap boleh dilihat dari lima sudut yang berbeza iaitu reaksi yang kukuh yang sukar diubah, sikap dari sudut subjektif, tidak bernyawa, manusia dan sifat manusia. Setiap individu mempunyai sikap yang berbeza terhadap sesuatu perkara atau benda. Terdapat beberapa komponen sikap yang menentukan kepada perilaku seseorang. Komponen pertama merupakan komponen efektif yang merupakan satu komponen emosional di mana ia merujuk kepada komponen yang berhubung kepada rasa senang dan tidak senang kepada sesuatu benda, ataupun perasaan seseorang terhadap sesuatu benda.

Komponen kedua merupakan komponen perilaku yang merupakan komponen yang berhubung dengan kecenderungan individu untuk bertindak atau berperilaku terhadap objek sikap. Komponen yang ketiga berkaitan dengan sikap ialah komponen kognitif yang merujuk kepada komponen yang berkaitan dengan pengetahuan atau pandangan seseorang terhadap objek sikap. Oleh yang demikian setiap tindakan yang dilakukan oleh individu akan dinilai oleh individu lain sama ada tindakan yang dilakukan oleh individu tersebut disukai atau tidak disukai oleh individu lain dalam jangka masa panjang ataupun pendek.

Kajian secara mendalam perkaitan sikap dengan faktor-faktor yang berkait rapat kepada penyelenggaraan kenderaan itu sendiri perlu dilakukan dengan lebih mendalam. Bagi situasi di jabatan mekanikal dan elektrik penumpuan kepada penyelenggaraan selama ini diberikan perhatian perlu dilihat secara lebih luas iaitu keperluan melihat aspek pemeriksaan awal untuk menyelesaikan masalah kenderaan. Namun begitu, sebarang usaha dilakukan untuk menyampaikan mesej kempen keselamatan pemanduan melalui media massa tentang perubahan gaya atau cara memandu adalah bergantung kepada pemikiran pengguna jalan raya dan sikap mereka sendiri (George, John & Komonas, 1995). Perlu ditekankan di sini bahawa informasi keselamatan pemanduan yang disiarkan melalui media massa tidak berkesan disebabkan mesej yang disampaikan tidak melibatkan kumpulan sasaran sebenar.

Fenomena ini menyebabkan kebanyakan pemandu menganggap pemanduan mereka adalah baik dan meletakkan diri mereka sebagai pemandu yang cekap dan mahir (Allan, Nancy and Adrian 1995). Namun begitu, tidak diketahui bagaimana pengguna jalan raya dapat menilai tentang keselamatan pemanduan mereka kecuali penyelidikan saintifik dijalankan. Pemikiran dan anggapan sebegini secara tidak langsung telah mewujudkan sikap pemanduan tidak selamat. Pengetahuan asas dan tindakan awal pemeriksaan sebelum pemanduan ke atas keadaan kenderaan adalah penyumbang terbesar kepada keselamatan pemanduan di atas jalanraya.

Jumlah kemalangan yang melibatkan kenderaan perdagangan terutama bas dan lori semakin bertambah setiap tahun. Menurut statistik, bilangan kenderaan komersil secara keseluruhannya, yang terlibat dalam kemalangan telah meningkat sebanyak 25.35% dalam tempoh lima tahun (2000-2005). Peratusan kemalangan yang melibatkan bas telah meningkat melebihi 100% iaitu sebanyak 131.25% sepanjang tempoh yang sama.

Statistik ini seharusnya tidak diambil ringan kerana peningkatan kemalangan melibatkan bas adalah lebih membimbangkan jika dikira dari segi bilangan penumpang/nyawa yang terlibat. Kadar kematian dan kecederaan akibat kemalangan kenderaan komersial yang meningkat setiap tahun. Jika jumlah kematian diterjemahkan dalam bentuk '*Value of Statistical Life*' (VSOL), kerajaan Malaysia telah kehilangan sekurang-kurangnya 800 pekerja yang dapat menyumbang sekurang-kurangnya RM1.056 bilion (Mohd Faudzi bin Mohd Yusoff, 2006). Berdasarkan inkuiri-inkuiri yang dijalankan oleh Institut Penyelidikan Keselamatan Jalan Raya Malaysia (MIROS), aspek pengurusan Kod Amalan Keselamatan, Kesihatan dan Alam Sekitar (SHE) yang lemah telah dikenalpasti sebagai salah satu penyumbang utama kepada kemalangan-kemalangan yang dikaji.

Bagi mengatasi kelemahan ini, Kabinet telah memutuskan supaya sistem pengurusan Kod Amalan Keselamatan, Kesihatan dan Persekitaran (SHE) dilaksanakan dalam sektor pengangkutan khususnya pengangkutan awam. Hal ini selaras dengan Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSHA) 1994. Untuk melaksanakan keputusan tersebut, satu kod amalan SHE perlu diwujudkan dan diamalkan. Hasil daripada bengkel dan rundingan di antara pihak berwajib khususnya Jabatan Keselamatan Jalan Raya, Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Jabatan Pengangkutan Jalan, Polis DiRaja Malaysia bersama pengusaha pengangkutan perdagangan dan awam, lima elemen penting telah diputuskan dalam Kod Amalan SHE tersebut. Komitmen pengurusan tertinggi syarikat perlu dilibatkan terhadap keselamatan, pengurusan pemandu, pengurusan kenderaan, pengurusan risiko dan perjalanan dan pengurusan dokumen.

Pelaksanaan SHE ini sangat penting bagi mewujudkan keadaan yang lebih selamat khususnya berhubung jalan raya dan persekitaran, kenderaan dan perkara-perkara lain yang ada hubungan secara langsung atau tidak. Pelaksanaan ini penting sebagai mekanisma untuk menyampaikan dan meningkatkan tahap kesedaran kepentingan pemeriksaan awal kenderaan jenis perdagangan bagi pemandu dan syarikat pengangkutan awam.

2.2.5 Internet

“Secara umumnya, kursus ini bertujuan untuk meningkatkan lagi pengetahuan dan kemahiran dalam aspek penyelenggaraan kenderaan, pemanduan selamat dan isu semasa berkaitan persekitaran kerja pemandu. Kursus ini telah pun berjaya memberikan nilai tambah dan kesedaran kepada peserta mengenai kepentingan pengetahuan bagi memastikan pemandu-pemandu kerajaan mengikut segala prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan. Seramai 25 orang telah hadir terdiri daripada pemandu jabatan kerajaan dalam dan luar Melaka. (Kursus Pemanduan Berhemah 2012, Isnin, 30 April 2012, <http://inspin.gov.my/>)”

Secara amnya, petikan di atas menunjukkan betapa pentingnya pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan dan harus dimiliki oleh seorang pemandu dalam aspek pemeriksaan kenderaan dan seterusnya kepada penyelenggaraan. Pengetahuan yang banyak membolehkan mereka tahu kepentingan pemeriksaan lebih awal bagi mengetahui punca kerosakan dan mencegah kerosakan yang lebih besar. Pemandu-pemandu DBKL akan lebih menitikberatkan pemeriksaan kenderaan dan datang lebih awal jika penjagaan kenderaan diambil kira.

Matlamat utama penyelenggaraan adalah untuk mengelakkan atau mengurangkan kesan akibat dari kegagalan sesebuah alat berfungsi. *Preventive Maintenance* dibuat bagi mengembalikan dan mengekalkan operasi sesebuah peralatan dengan menggantikan komponen yang perlu sebelum ia gagal berfungsi. Aktiviti *Preventive Maintenance* meliputi *overhauls* penuh atau sebahagian dalam tempoh masa tertentu, pertukaran minyak, pelincir dan lain-lain alat ganti berkaitan dengan peralatan/kenderaan/jentera tersebut. Program *Preventive Maintenance* yang ideal akan mengelakkan sesebuah peralatan daripada gagal berfungsi.

Merujuk kepada wikipedia pula, *Preventive Maintenance* membawa maksud:

- a. Penjagaan dan penyelenggaraan bagi tujuan mengekalkan sesebuah peralatan atau fasiliti dalam keadaan baik dan boleh beroperasi dengan menyediakan pemeriksaan sistematik, pengenalpastian, dan pembetulan

samada sebelum atau semasa pemeriksaan sebelum masalah tersebut menjadi kerosakan utama; dan

- b. Penyelenggaraan meliputi ujian, pengukuran, pembetulan, dan penggantian alat ganti, agar peralatan atau fasiliti berfungsi dengan sempurna dan mengelak kerosakan daripada berlaku.

Preventive Maintenance boleh dibahagikan kepada dua kategori iaitu penyelenggaraan yang dirancang dan penyelenggaraan berasaskan keadaan. Dua perbezaan utama penyelenggaraan tersebut adalah masa atau penentuan masa yang betul penyelenggaraan mesti dilakukan. Secara kesimpulannya *Preventive Maintenance* dibuat bagi memastikan peralatan berfungsi dan/atau memanjangkan jangka hayat sesebuah peralatan sementara *Corrective Maintenance* atau dipanggil pembaikan dibuat agar sesebuah peralatan itu kembali berfungsi.

Merujuk kepada www.murcotts.edu.au, sebuah pusat latihan pemanduan di Australia, kajian mereka menunjukkan bahawa mengajar pemandu untuk mengenai sikap pemanduan yang betul adalah tidak berkesan kerana kebanyakan mereka sudah tahu dan menunjukkan sikap tertentu semasa memandu. Mereka cuma tidak bertindak secara konsisten dengan sikap mereka. Walaubagaimanapun, gelagat pemandu boleh diubah melalui amalan yang berterusan diikuti dengan pemantauan, boleh membawa kepada perubahan sikap kepada pemandu. Hal ini menunjukkan bahawa sikap pemandu tidak boleh diubah dengan kadar yang singkat, sebaliknya ia adalah proses yang memakan masa dan memerlukan pemantauan yang berterusan sehinggalah ia menjadi amalan dan tertanam sebagai sikap pemandu tersebut.

Laman www.progressive.com pula menyatakan bahawa mekanik yang terlatih dan berkelayakan dengan kemahiran dan peralatan untuk melaksanakan tugas dengan betul boleh melaksanakan kebanyakan kerja penyelenggaraan terhadap kenderaan anda. Pemandu juga harus memberikan perhatian terhadap apa yang berlaku terhadap enjin kenderaan. Selain daripada itu, manual pengguna juga ada menyediakan jadual penyelenggaraan untuk jenama dan model tersebut. Kenyataan ini menjelaskan betapa penyelenggaraan kenderaan perlulah dibuat oleh orang yang betul dengan kelengkapan yang betul. Pada masa yang sama, pemandu sendiri

perlu bertanggungjawab bagi memastikan penyelenggaraan kenderaan dibuat mengikut jadual dan sepertimana yang ditetapkan di dalam manual pengguna.

Merujuk kepada www.zulkbo.com melalui artikel “10 Pengabaian Kecil Boleh Menjadi Penyebab Kerosakan Lebih Besar Pada Kereta Anda”, menerangkan bahawa kenderaan juga diibaratkan seperti tubuh manusia yang memerlukan perhatian. Mengabaikan tanda-tanda masalah kecil pada kereta atau kenderaan mampu menjejaskan prestasi kenderaan dan mungkin membawa kepada masalah yang lebih besar di kemudian hari. Antara amaran kecil penyelenggaraan kereta yang sepatutnya ditangani tetapi dibiarkan, akhirnya boleh menyebabkan kerosakan lebih besar dan akan menjadi pertambahan kos penyelenggaraan. Berikut adalah 10 perkara yang sering diabaikan dan perlu diambil perhatian:

- i. Mengabaikan penyelenggaraan disyorkan/dijadualkan oleh pengeluar kereta anda;
- ii. Mengabaikan amaran lampu 'check engine' atau periksa enjin;
- iii. Tidak langsung menukar minyak enjin, atau tidak mengikut jadual pertukaran minyak enjin;
- iv. Tidak langsung memeriksa tekanan tayar.;
- v. Mengabaikan tentang cecair penyejuk (coolant), minyak brek, minyak kotak gear dan lain-lain;
- vi. Berterusan untuk memandu walau enjin kenderaan sudah memberi amaran enjin terlalu panas;
- vii. Tidak menukar penapis bahan api dan penapis udara;
- viii. Servis di pusat servis yang tidak berkelayakan sesuai dengan kenderaan anda;
- ix. Menggunakan alat ganti kereta tiruan bukannya dari pengeluar peralatan asal atau menggunakan alat ganti terpakai; dan
- x. Cuba untuk menyelenggara sendiri kenderaan anda yang berteknologi tinggi tanpa mendapat kepakaran dari yang berkelayakan.

Contoh terbaik kesan pengabaian kecil adalah menukar penapis udara. Kosnya mungkin hanya kira-kira RM20.00, tetapi jika dibiarkan sahaja, penapis kotor boleh merosakkan sensor oksigen dalam kereta, yang mungkin menelan belanja sebanyak

RM200.00 untuk menggantikannya. Apabila sensor gagal, maka lebih banyak kos perlu dikeluarkan.

Juruteknik mengatakan, sikap mengabaikan pertukaran minyak enjin adalah punca paling utama kerosakan lebih besar berlaku pada kenderaan. Masalah minyak enjin kotor adalah, enjin tidak berfungsi dengan baik dan sesuai dengan enjin berteknologi tinggi di dalam kenderaan moden hari ini. Menurut pakar permotoran *CarMD.com Corp* ianya boleh membawa kepada kegagalan enjin jika dibiarkan tidak menukar minyak enjin terlalu lama. Jika mengikut pada kebiasaannya, ramai pemandu yang menukar minyak enjin untuk setiap 3,000 kilometer, tetapi kebanyakan pakar bersetuju pemandu perlu mengikut jadual yang telah disyorkan oleh pengeluar kereta mereka. Kerap menukar minyak enjin tidak semestinya prestasi yang lebih baik pada enjin tetapi berapa lama jangka hayat enjin kenderaan mampu bertahan.

2.3 RUMUSAN

Rumusannya, pemandu adalah individu penting yang terlibat secara langsung dengan operasi organisasi. Mereka ini merupakan golongan tulang belakang organisasi di kelompok mereka masing-masing. Dengan kata lain tanpa pemandu maka operasi organisasi akan tergendala. Selain daripada itu pemandu memikul tanggungjawab besar untuk turut sama memainkan peranan bagi mencapai kehendak pihak pengurusan dalam memastikan persoalan pokok iaitu keselamatan,penyelenggaraan,pemeriksaan dan alam sekitar terjamin. Pemandu dan elemen-elemen yang berkait rapat dengan mereka hendaklah diurus tadbir dengan sempurna. Amalan dan pengalaman dari pihak lain yang terbukti berkesan boleh dijadikan panduan atau rujukan.

BAB 3: KAJIAN KES

3.1 PENGENALAN

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kesedaran pemandu kenderaan terhadap penjagaan dan pemeriksaan am kenderaan.

Responden kajian adalah terdiri daripada pegawai, warga kerja Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan DBKL dan pemandu kenderaan DBKL. Kajian akan menggunakan kaedah temubual (*interview*) dan perbincangan berkumpulan fokus (*focus group discussion*) serta pemerhatian bagi mendapatkan maklumat berkenaan isu dan pernyataan masalah yang diuji. Isu-isu yang dikumpulkan akan dianalisa menggunakan Rajah 'Tulang Ikan' Ishikawa (*Ishikawa 'Fishbone' Diagram*). Hasil dapatan dari analisa tersebut akan menerbitkan cadangan penambahbaikan di mana analisa *Force Ranking* akan digunakan bagi mencari cadangan penambahbaikan utama yang berimpak paling besar di antara cadangan-cadangan yang lain.

'Pemandu' ialah individu yang bertugas untuk memandu kenderaan jabatan, kenderaan pelbagai guna dan jentera berat milik Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL). 'Kenderaan' ialah kereta jabatan, kenderaan pelbagai guna, dan jentera berat milik DBKL. 'Kenderaan Jabatan' ialah semua jenis kenderaan yang diletakkan di bawah semua 25 buah jabatan di bawah DBKL. 'Kenderaan Pelbagai Guna' ialah semua jenis kenderaan yang diletakkan secara gunasama di bawah Unit Pengangkutan Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrikal. 'Jentera Berat' ialah jentera berat adalah semua jenis jentera yang diletakkan di bawah Unit Pengangkutan Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrikal. 'Pemeriksaan Am' ialah pemeriksaan keseluruhan yang dilakukan kepada semua kenderaan jabatan dan kenderaan pelbagai guna yang dibaiki, diservis, atau dihantar ke Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan JKME. 'Pemeriksaan Berkala' ialah pemeriksaan berjadual yang dijalankan kepada semua kenderaan jabatan, kenderaan pelbagai guna, jentera berat dan mesin kecil di Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan JKME.

Kajian ini memfokuskan kepada Kenderaan Jabatan dan Kenderaan Pelbagai Guna yang menjalani pemeriksaan am di Bengkel Penyenggaraan Kenderaan, Depot JKME, DBKL di Kilometer 4, Jalan Cheras, Kuala Lumpur.

Memandangkan kajian dilakukan di dalam tempoh 5 hari bermula Isnin 18 Mac 2013 sehingga hari Jumaat 22 Mac 2013, kumpulan kami perlu merancang kajian dengan teliti dan mengecilkan skop kajian kerana kekangan tempoh masa yang singkat.

Pegawai, warga kerja Unit Bengkel Penyenggaraan Kenderaan DBKL dan pemandu DBKL dipilih kerana mereka terdedah secara langsung kepada isu-isu dan kerja-kerja berkaitan penyenggaraan kenderaan milik Dewan Bandaraya Kuala Lumpur. Kajian ini hanya melibatkan isu-isu dalaman jabatan dan tidak melibatkan interaksi dengan responden dari luar atau orang awam.

Kaedah temubual dan perbincangan berkumpulan dipilih sebagai kaedah pengumpulan maklumat di dalam kajian ini kerana faktor kesesuaian penggunaannya yang dipengaruhi oleh faktor lain seperti tempoh masa kajian dan tajuk atau isu kajian yang diketengahkan. Pemilihan kaedah ini akan memberikan data atau maklumat berbentuk kualitatif di mana data jenis ini tidak dapat diukur dengan menggunakan perisian analisa maklumat.

Data kualitatif dianalisa menggunakan alat pengurusan (*management tools*) seperti *Force Ranking* di mana kaedah analisa ini akan memberikan cadangan penyelesaian dan penambahbaikan kepada permasalahan kajian yang dibentangkan. Kelemahan analisa menggunakan kaedah ini ialah hasil kajian adalah lebih kepada persepsi dan maklumat yang dikumpul tidak memberi gambaran yang tepat tentang isu dan permasalahan yang dibincangkan kerana tidak disokong oleh analisa statistik.

3.2 LATAR BELAKANG

Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrikal

Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrikal (JKME) Dewan Bandaraya Kuala Lumpur terletak di alamat seperti berikut:

Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrikal
Kilometer 4, Jalan Cheras,
56100, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

Pada tahun 1977, Jabatan ini dikenali sebagai Jabatan Bengkel dan Stor Dewan Bandaraya Kuala Lumpur. Pada tahun 1983, jabatan ini telah bertukar nama kepada Jabatan Kejuruteraan Mekanikal di mana beberapa fungsi baru telah diletakkan di bawah jabatan ini iaitu fungsi mekanikal kemudahan awam dan mekanikal bangunan.

Pada 1 Januari 2011, DBKL telah melaksanakan penstrukturan semula jabatan-jabatan di bawahnya di mana fungsi beberapa jabatan telah diubah, digabungkan, dan ditambah baik termasuklah Jabatan Kejuruteraan Mekanikal. Fungsi elektrikal kemudahan awam dan elektrikal bangunan telah dimasukkan di bawah jabatan ini dan mula dikenali sebagai Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrikal.

Secara pentadbirannya, Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrikal diketuai oleh Pengarah Gred J54 dan dibantu oleh 7 orang Timbalan Pengarah J52/J48 bagi mengetuai 6 Bahagian/Unit yang berkaitan dengan fungsi utama jabatan. Bagi mengurus perkara-perkara berkaitan dengan hal ehwal pentadbiran serta kakitangan jabatan, Unit Pentadbiran diketuai oleh seorang Penolong Pegawai Tadbir Tingkatan Tertinggi N36 dan seorang Penolong Akauntan Kanan N32 yang akan bertanggungjawab terus kepada Pengarah. JKME memberikan perkhidmatan sokongan kepada jabatan-jabatan di dalam organisasi DBKL. Seiring dengan perkembangan fungsi DBKL, JKME juga turut berurusan secara langsung dengan agensi-agens kerajaan dan pihak awam di dalam bidang berkaitan kejuruteraan mekanikal dan elektrikal seperti operasi penguatkuasaan, bantuan kecemasan dan juga sukan.

Fungsi-fungsi jabatan adalah seperti berikut:-

- i. Melaksanakan perolehan, menyediakan perkhidmatan pengangkutan, dan juga menjalankan kerja-kerja menyenggara kenderaan, mesin jentera, mesin kecil, dan pelbagai peralatan lain;
- ii. Mengurus sebuah Stor Pusat bagi urusan pembekalan alat ganti dan pelbagai kelengkapan bahan kerja;
- iii. Menyediakan perkhidmatan perunding kejuruteraan mekanikal dan elektrik dalam melaksanakan projek pembangunan seperti perumahan awam, bangunan pejabat, masjid, taman rekreasi, dan jalan. Perkhidmatan kejuruteraan mekanikal dan elektrik termasuklah sistem lif bangunan, sistem pencegah kebakaran, sistem pam air domestik, sistem perbekalan kuasa elektrik dan pencahayaan bangunan, sistem rawatan air kolam renang, sistem pancutan air taman rekreasi, sistem penyaman udara bangunan, dan lain-lain lagi. Jabatan ini juga mempunyai kepakaran perunding bagi menyenggara sistem-sistem yang berkaitan;
- iv. Perkhidmatan perunding bagi pengurusan sisa pepejal. Jabatan memantau prestasi kontraktor pengurusan sisa pepejal; dan
- v. Perkhidmatan perunding bagi kejuruteraan elektrik dalam melaksanakan projek pembangunan seperti perumahan awam, bangunan pejabat, dan masjid. Menjalankan kerja-kerja menyenggara keseluruhan sistem dan pemasangan peralatan lampu jalan awam dan terowong termasuk aksesori yang berkaitan.

Depot Jabatan Mekanikal dan Elektrikal

Depot JKME terletak di atas kawasan seluas 12 hektar (28 ekar). Depot ini terdiri daripada 3 buah pintu pagar utama yang berfungsi untuk mengawal pergerakan keluar masuk kenderaan dan kakitangan ke dalam depot dan dikawal 24 jam sehari. Depot ini juga mempunyai 14 buah garaj bertutup yang boleh memuatkan hampir 600 buah kenderaan pada satu-satu masa.

Sebuah pejabat pentadbiran 4 tingkat terletak di dalam kawasan depot di mana bahagian pentadbiran am bagi semua unit di bawah jabatan ditempatkan. Selain itu juga terdapat sebuah stor pusat yang berfungsi untuk membuat

pengurusan perolehan, menyimpan dan membekal alat-alat ganti dan pelbagai barang bagi keperluan semua unit.

Di dalam depot ini juga terletak sebuah bengkel yang bertanggungjawab untuk menguruskan penyelenggaraan untuk semua kenderaan jabatan, kenderaan pelbagai guna, jentera berat dan mesin kecil milik DBKL.

Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan

Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan adalah sebuah unit yang diletakkan di bawah Bahagian Pengurusan Pengangkutan dan Stor DBKL dan diketuai oleh seorang Timbalan Pengarah Gred J48. Unit ini berfungsi untuk menyelenggara kenderaan-kenderaan milik DBKL. Unit ini dibahagikan kepada 5 sub-unit utama iaitu Unit Kenderaan Jabatan, Unit Kenderaan Pelbagai Guna, Unit Jentera Berat dan Unit Gunasama serta Unit Pemeriksaan Kenderaan.

Di dalam aspek penyampaian perkhidmatan, pelanggan Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan adalah terdiri daripada pemandu, pegawai kenderaan jabatan, dan juga pengguna kenderaan. Antara aspek yang ditekankan di dalam Piagam Pelanggan Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan adalah untuk mendapatkan kadar penggunaan kenderaan yang maksimum yang diterjemahkan melalui kadar 'downtime' yang rendah. kadar 'downtime' adalah peratusan kenderaan yang rosak, diservis, atau diperiksa oleh Unit Bengkel Penyelenggaraan pada satu-satu masa. Kadar 'downtime' seperti yang terdapat di dalam Piagam Pelanggan adalah seperti berikut:-

- Kenderaan Jabatan – 4%
- Kenderaan Pelbagai Guna – 6%
- Jentera Berat – 10%

Unit Kenderaan Jabatan (KJ)

Unit ini diketuai oleh seorang Jurutera Mekanikal serta dibantu oleh seorang Pembantu Teknik dan dua (2) orang Juruteknik. Terdapat 18 orang pekerja di bawah seliaan unit ini yang terdiri daripada Mekanik, Tukang Besi dan Juru Kimpal dan bertanggungjawab terhadap penyenggaraan dan pembaikan kenderaan jabatan-jabatan di DBKL.

Unit KJ Jabatan Kejuruteraan Mekanikal, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur telah diwujudkan untuk tujuan-tujuan berikut:

- i. Menyelenggara dan membaiki kerosakan pelbagai jenis kenderaan jabatan-jabatan di dalam DBKL. Jumlah terkini kenderaan di bawah seliaan unit KJ adalah sebanyak 690 buah kenderaan;
- ii. Bertanggungjawab untuk mentadbir, mengurus dan mengawal secara keseluruhan unit kenderaan pelbagai jenis; dan
- iii. Mengawal dan mengoptimalkan penggunaan vot perbelanjaan mengurus kenderaan pelbagai guna milik DBKL.

Unit Kenderaan Pelbagai Guna (KPG)

Unit Kenderaan Pelbagai Guna diketuai oleh seorang Jurutera Mekanikal serta dibantu oleh seorang Penolong Jurutera, dan 2 orang Juruteknik. Terdapat 18 orang pekerja dibawah seliaan unit ini yang terdiri daripada Mekanik, Juruelektrik, Tukang Besi dan Juru Kimpal.

Unit KPG Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrikal, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur telah diwujudkan untuk tujuan-tujuan yang berikut:

- i. Menyelenggara dan membaiki kerosakan pelbagai jenis kenderaan sepusat dan kenderaan jabatan-jabatan di dalam DBKL. Jumlah terkini kenderaan dibawah seliaan unit KPG adalah sebanyak 377 buah;
- ii. Mentadbir, mengurus dan mengawal secara keseluruhan unit kenderaan pelbagai jenis;
- iii. Mengawal dan mengoptimalkan penggunaan vot perbelanjaan mengurus kenderaan pelbagai guna milik DBKL.

Unit Jentera Berat

Unit Jentera Berat bertanggungjawab terhadap penyenggaraan dan pembaikan jentera, kengunaan khas dan mesin jentera kecil di DBKL.

Unit ini diketuai oleh seorang Jurutera Mekanikal serta dibantu oleh seorang Penolong Jurutera dan seorang Juruteknik. Pada masa ini pos Jurutera meknikal tersebut adalah kosong dan tanggungjawab mengendalikan unit ini dilaksanakan oleh Timbalan Pengarah Unit Bengkel Penyenggaraan Kenderaan sendiri. Terdapat 25 orang pekerja di bawah seliaan unit ini yang terdiri daripada Mekanik, Tukang Besi dan Juru Kimpal.

Unit JB Jabatan Kejuruteraan Mekanikal, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur telah diwujudkan untuk tujuan-tujuan berikut:

- i. Menyelenggara dan membaiki kerosakan Jentera Berat, kenderaan/jentera, kegunaan khas dan mesin jentera kecil. Jumlah terkini kenderaan/jentera yang diletakkan di bawah bidang tugas unit jentera berat berjumlah 290 buah kenderaan/jentera;
- ii. Mentadbir, mengawal dan mengurus penyenglenggara secara keseluruhan/jentera secara dalaman dan luaran; dan
- iii. Memastikan kenderaan/jentera yang dibaikpulih disenggara adalah selamat untuk digunakan.

Unit Gunasama

Unit ini diketuai oleh seorang Jurutera Mekanikal serta dibantu oleh seorang Penolong Jurutera, seorang Juruteknik Kanan, dan 2 orang Juruteknik. Terdapat 37 orang pekerja dibawah seliaan unit ini yang terdiri daripada Mekanik, Tukang Besi/Juru Kimpal, Tukang Larik, Tukang Kayu, Tukang Cat, Pembaik Tayar, Pemandu dan Pekerja Am.

Unit Gunasama bertanggungjawab terhadap penyenggaraan bengkel, depoh, motosikal, mesin-mesin kecil dan peralatan serta urusan pembelian terus alatganti, ujian asap kenderaan dan juga kawalan mutu kerja pembaikan kenderaan. Unit ini juga menguruskan kerja-kerja am seperti kebersihan bengkel, penyediaan pasukan

'stand-by' untuk kerosakan diluar kawasan bengkel dan hal-hal berkaitan pekerja-pekerja bengkel.

Unit Pemeriksaan Kenderaan

Unit Pemeriksaan Kenderaan diwujudkan mulai 8 Oktober 2012 dan tugas unit ini adalah dikendalikan oleh Jurutera Mekanikal Unit Kenderaan Pelbagai Guna. Unit ini diwujudkan untuk menjaga kenderaan melalui kaedah penyenggaraan secara pencegahan (*preventive maintenance*) di mana pemeriksaan am (*general inspection*) akan dilakukan kepada mana-mana kenderaan pebagai guna yang masuk ke bengkel atas dasar baik pulih kerosakan (*breakdown*), dan servis berkala. Data yang diperolehi akan digunakan untuk tiga tujuan iaitu:-

- i. Sebagai teguran kepada pemandu kenderaan kerana gagal menjaga kenderaan seperti yang termaktub di dalam Perintah Tetap Pengurusan Kenderaan Datuk Bandar Kuala Lumpur;
- ii. Sistem operasi kenderaan diselaraskan semula kepada operasi optimum dan direkodkan; dan
- iii. Penyenggaraan minor dan kecil akan dilakukan untuk mengelakkan kerosakan yang lebih teruk dan akan direkodkan.

Demografi Tenaga Kerja Bengkel

Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan digerakkan dengan kekuatan seramai 120 orang anggota (Jadual 3.1). Seramai 7 orang anggota adalah di peringkat pengurusan unit di mana segala urusan berkaitan perancangan kerja, data, urusan perolehan, dan pengurusan unit dilakukan. Dengan anggota seramai hampir 110 orang melakukan kerja-kerja penyelenggaraan kenderaan, unit ini adalah nadi utama bagi semua kenderaan DBKL untuk berada pada tahap optimum seperti yang telah digariskan di dalam Piagam Pelanggan unit. Kerja-kerja yang dilakukan adalah dari kerja-kerja baikpulihan enjin dan sistem kenderaan, mengecat, mengimpal, tukang kayu, baikpulihan tayar, sistem elektrik dan juga kerja-kerja mekanikal jentera.

BIL.	JAWATAN	BILANGAN
1.	Jurutera Mekanikal	4
2.	Penolong Jurutera (Mekanikal)	3
3.	Juruteknik	11
4.	Pembantu Tadbir	1
5.	Pekerja Tukang Mekanik	60
6.	Pekerja Tukang Kimpal	10
7.	Pekerja Tukang Besi	6
8.	Pekerja Tukang Elektrik Motor	2
9.	Pekerja Tukang Larik	2
10.	Pekerja Tukang Cat	2
11.	Pekerja Tukang Kayu	3
12.	Pekerja Tukang Pembaik Tayar	3
13.	Pekerja Am	13
14.	Pemandu	2
	Jumlah	120

Jadual 3.1: Bilangan Kakitangan Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan

Berdasarkan kepada Statistik Taburan Pekerja mengikut Umur dan Jawatan Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan (Lampiran 3), 49% dari semua pekerja bengkel adalah berumur dari 20 hingga 40 tahun dan hanya 19.4% berumur dari 41-50 tahun. Pekerja yang berumur dari 50 hingga 60 tahun membentuk peratusan sebanyak 33%. Jadual Taburan Pekerja Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan Mengikut Umur dan Sub-Seksyen adalah seperti di Jadual 3.2.

Kategori Umur	Kategori Sub-Seksyen				Jumlah
	Gunasama & Servis	Kenderaan Jabatan (KJ)	Kenderaan Pelbagai Guna (KPG)	Kenderaan Jabatan (JB)	
51-58 Tahun	8	6	8	7	31
41-50 Tahun	5	3	4	6	18
20-40 Tahun	24	7	5	10	46
Jumlah	37	16	17	23	93

Jadual 3.2: Taburan Pekerja Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan Mengikut Umur dan Sub-Seksyen

Data Kenderaan

Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan menyelenggara hampir 1400 buah kenderaan pelbagai jenis dan kategori milik DBKL.

Setiap kumpulan kenderaan tersebut diletakkan di bawah jagaan unit-unit yang bertanggungjawab menyelenggara dan merekod kerosakan, servis dan sejarah kenderaan. Satu unit lain juga bertanggungjawab untuk menjalankan pemeriksaan am kepada kenderaan pelbagai guna dan kenderaan jabatan yang dibaiki atau diservis di dalam bengkel.

Semua kenderaan di bawah selenggaraan Unit Kenderaan Pelbagai Guna dan Unit Jentera Berat adalah di bawah tanggungjawab di bawah Unit Pengangkutan JKME manakala semua kenderaan jabatan adalah di bawah tanggungjawab kesemua 25 buah jabatan di bawah DBKL tetapi tugas penyelenggaraan mereka masih dilakukan oleh pihak bengkel.

3.3 TAHAP PEMBANGUNAN DAN LAIN-LAIN

Status Kajian Lain Yang Berkaitan

Kajian lain yang berkaitan dengan kajian ini adalah kertas kerja Mesyuarat Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus (JKTU) Kementerian Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar yang bertajuk Penyelenggaraan Kenderaan DBKL Berjumlah RM20juta Pada Tahun 2009 (Lampiran 7). Kajian ini dilakukan oleh Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrikal bertujuan untuk membentangkan kepada pihak pengurusan tertinggi kementerian mengenai perbelanjaan penyelenggaraan kenderaan yang meningkat pada tahun 2009 terutamanya pada aspek penyelenggaraan kenderaan di bengkel.

Kemudahan Bengkel

Kemudahan yang disediakan untuk pengurusan dan penyelenggaraan kenderaan DBKL telah didirikan di Depoh Jabatan Kejuruteraan Mekanikal, Km. 4, Jalan Cheras, Kuala Lumpur. Depoh ini mengandungi :-

- i. Kawasan berpagar depoh dengan keluasan 12 hektar (28 ekar);
- ii. 14 buah garaj berbumbung untuk simpanan 552 kenderaan besar;
- iii. Sebuah bangunan Bengkel Utama dengan 120 lot pembaikan lengkap dengan *pit*, lif kenderaan, kren *gantry* dan pelbagai jenis mesin termasuk mesin pengukur asap ekzos;
- iv. Sebuah bangunan Bengkel Servis dan Tayar – 7 kenderaan boleh diservis serentak;
- v. Sebuah bangunan Stor Pusat 2 tingkat dengan keluasan lantai 5,600 m²;
- vi. Sebuah bangunan Bahagian Pengangkutan;
- vii. Sebuah bangunan Bahagian Pentadbiran 4 tingkat;
- viii. Sebuah stesen minyak untuk bekalan petrol dan diesel;
- ix. Surau dan kafeteria untuk kemudahan warga kerja jabatan.

Punca Kuasa/ Akta dan Penambahbaikan Proses Kerja

Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrikal DBKL telah mengambil satu langkah proaktif di dalam hal ehwal pengurusan pengangkutan DBKL dengan menerbitkan Perintah Tetap Pengurusan Kenderaan Datuk Bandar Kuala Lumpur. Perintah ini adalah satu pekeliling dalaman DBKL yang diguna pakai sejak tahun 2011 diterbitkan bertujuan untuk menggantikan Pekeliling Perbendaharaan Bilangan 2 Tahun 1980 – Peraturan Mengenai Penggunaan, Pengurusan dan Penyenggaraan Kenderaan Kerajaan dan Pekeliling Perbendaharaan Bilangan 5 Tahun 2007 – Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan.

Selain itu juga, JKME juga turut memperolehi persijilan MS ISO di dalam beberapa proses kerja seperti Manual Kualiti MS ISO 9001:2008 DBKL – Perolehan Kenderaan, Manual Kualiti MS ISO 9001:2008 DBKL –, Manual Kualiti MS ISO 9001:2008 DBKL – Perkhidmatan Bekalan Kenderaan Gunasama, dan Manual Kualiti MS ISO 9001:2008 DBKL – Pengurusan Kenderaan dan Logistik. Penarafan MS ISO kepada proses-proses kerja adalah untuk mewujudkan aturan kerja yang diiktiraf dan dipiawaikan.

3.4 LATAR BELAKANG ISU

Berdasarkan hasil perbincangan dan temuramah yang dilakukan dengan para pegawai dan staf di Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan, salah satu faktor utama yang menyumbang kepada kadar kerosakan yang agak tinggi bagi kenderaan DBKL adalah kurangnya tahap kesedaran pemandu terhadap kepentingan pemeriksaan awal secara berkala.

Core business Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan adalah memperbaiki dan menyelenggara kenderaan DBKL yang memerlukan lebih-lebih lagi yang mengalami kerosakan utama. Namun masih belum wujud satu inisiatif untuk memperbaiki keadaan ini untuk mengurangkan kadar kenderaan yang mengalami kerosakan lebih-lebih lagi kerosakan utama (*major breakdown*).

Sehubungan itu, Jabatan Mekanikal & Elektrikal telah mengambil langkah pro aktif dengan memperkenalkan satu kaedah untuk mengurangkan kadar kerosakan kenderaan DBKL sekaligus dapat memanjangkan jangka hayat kenderaan dan menjimatkan kos pembaikan. Langkah tersebut adalah dengan mengkehendaki pemandu menghantar kenderaan masing-masing ke Bengkel DBKL untuk tujuan pemeriksaan awal secara berkala. Buat masa ini, inisiatif ini telah dimulakan ke atas kenderaan yang berada di bawah bidang kuasa Bahagian Mekanikal iaitu Kenderaan Pelbagai Guna semenjak bulan Oktober 2012.

Isu-Isu Di Unit Bengkel Dan Penyelenggaraan

Melalui kajian yang telah dijalankan di Jabatan Mekanikal dan Elektrikal, DBKL, terdapat beberapa isu/faktor utama yang menyumbang kepada kurangnya tahap kesedaran para pemandu kenderaan DBKL terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan. Antaranya adalah seperti berikut:

i. Latihan

Latihan merupakan medium yang paling penting untuk mewujudkan sumber manusia yang mantap dan dapat memberikan perkhidmatan yang produktif dan efisien bagi sesuatu organisasi. Sehubungan itu latihan yang berkaitan dengan bidang tugas pemandu (*core*) dan bersifat umum (*generic*) perlulah dilaksanakan dengan lebih sistematik, konsisten dan dipertingkatkan. Menurut pemerhatian (temuramah) dengan pemandu dan pegawai, jumlah latihan yang dijalankan bagi para pemandu di DBKL adalah masih boleh dikategorikan agak rendah.

ii. Komitmen Pengurusan

Sebarang polisi dan dasar hanya dapat dilaksanakan dengan berkesan sekiranya mendapat sokongan padu pihak pengurusan tertinggi sesebuah organisasi. Inisiatif untuk mewajibkan pemeriksaan awal (*preventive inspection*) bagi kenderaan jabatan di DBKL, telah dibentangkan kepada pihak pengurusan tertinggi DBKL oleh Bahagian Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrikal pada tahun 2012.

Namun begitu, pihak pengurusan tertinggi DBKL tidak menerima cadangan tersebut tersebut untuk dilaksanakan secara menyeluruh. Oleh itu, sebagai langkah permulaan pihak Jabatan Mekanikal dan Elektrikal DBKL telah memulakan inisiatif pro aktif dengan memperkenalkan polisi ini ke atas kenderaan yang berada di bawah bidang kuasa mereka sahaja. Bermula pada bulan Oktober 2012 sehingga kini, polisi ini telah berjalan dan menunjukkan impak yang positif dengan berkurangnya jumlah kenderaan yang rosak. Perkembangan yang positif ini diharapkan dapat dilihat dan dinilai sendiri oleh pihak pengurusan tertinggi DBKL agar bersetuju dan menyokong polisi ini bagi meluaskan skop pemeriksaan dapat kepada semua kenderaan DBKL.

iii. Kekangan Tugas

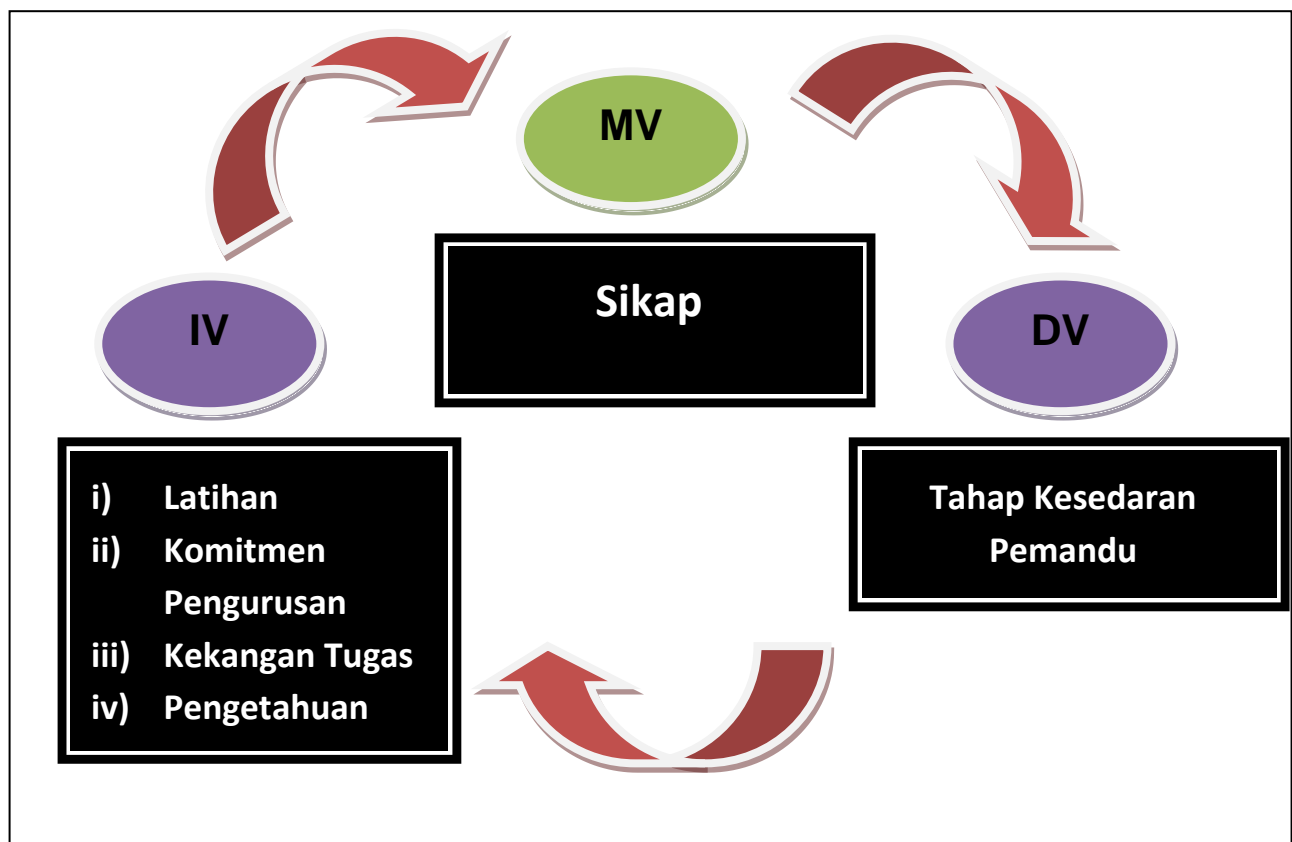
Jadual tugas yang seringkali bersifat tidak menentu (*ad-hoc*) dan agak padat melibatkan sebahagian pemandu kenderaan DBKL juga dikatakan menyumbang kepada kurangnya sambutan para pemandu dan pegawai mereka untuk menyokong polisi ini. Sebagai contoh apabila ada kejadian bencana alam di Kuala Lumpur seperti ribut, pokok tumbang dan banjir, para pemandu, pegawai dan mekanik yang berkaitan terpaksa bekerja secara berterusan dalam tempoh masa yang panjang dan tidak sempat untuk menghantar kenderaan ke bengkel pada waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, terdapat juga Ketua Jabatan masing-masing yang tidak memahami kepentingan polisi ini dan turut menyumbang kepada kurangnya sambutan pemandu.

iv. Pengetahuan

Elemen yang seterusnya ialah pengetahuan. Terdapat pemandu yang kurang pengetahuan tentang ilmu berkaitan automotif, pemanduan yang berhemah, keselamatan jalan raya dan sebagainya. Perkara ini turut menyumbang kepada tahap kesedaran mereka tentang pentingnya untuk melakukan pemeriksaan awal atau berkala terhadap kenderaan mereka. Sehubungan itu, setiap aspek ini perlu dikenalpasti dan latihan/kursus berkaitan perlulah diberi kepada pemandu agar tahap kesedaran dapat dipertingkatkan sekaligus dapat menjayakan polisi yang sedang cuba untuk diperkenalkan ini.

Pemboleh Ubah Berkaitan

Kerangka Modul Kajian



Petunjuk:-

MV – Moderating Variable (Pembolehubah Yang Berubah)

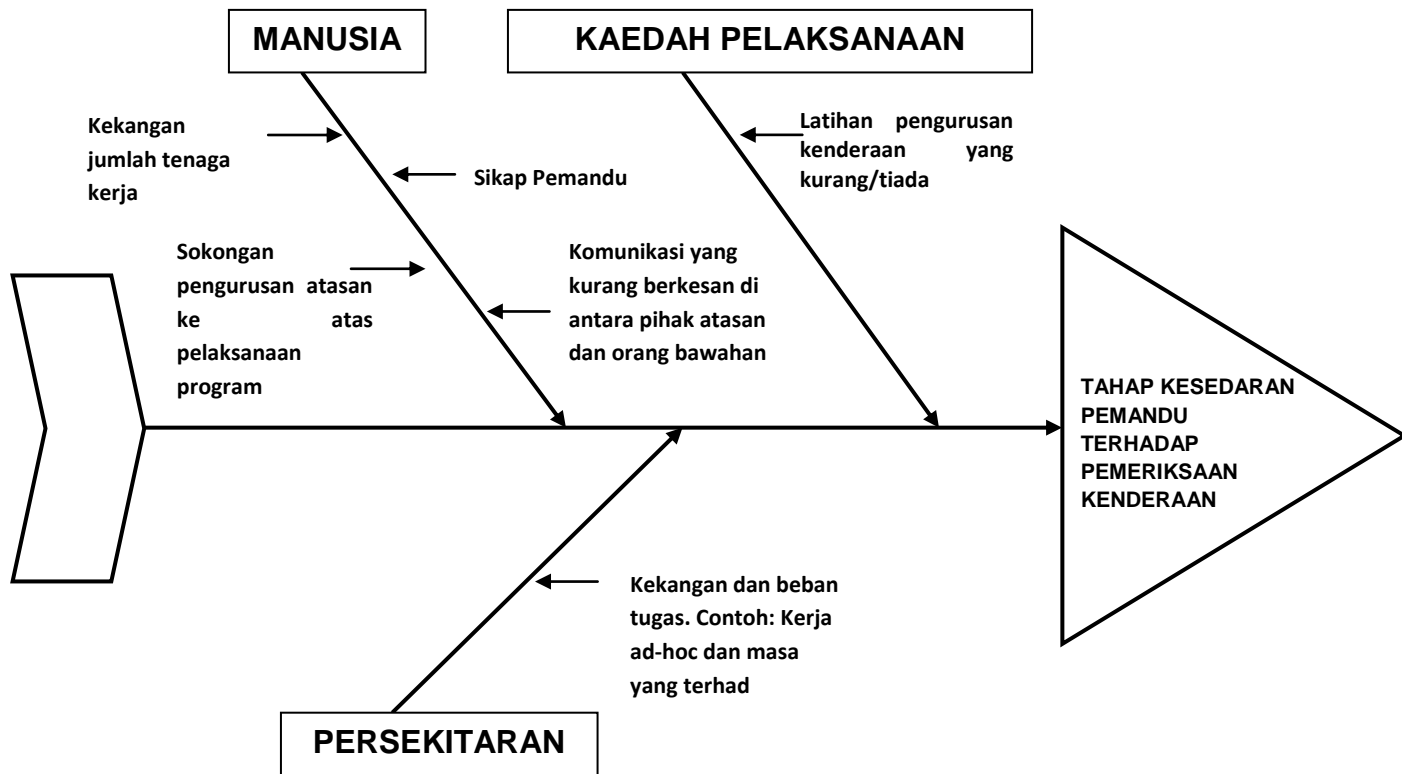
IV – Independent Variable (Pembolehubah Yang Tidak Dimalarkan)

DV – Dependent Variable (Pembolehubah Yang Dimalarkan)

Rajah 1: Kerangka Kajian Di Mana Hubungan Di Antara Semua Pembolehubah Yang Dikaji Ditunjukkan.

3.4.3 Rajah Tulang Ikan Ishikawa

Peralatan pengurusan (*management tool*) Rajah Tulang Ikan Ishikawa telah digunakan bagi mencari punca kepada isu tahap kesedaran pemandu yang rendah terhadap pemeriksaan kenderaan. Hasil analisis menggunakan peralatan pengurusan tersebut didapati punca-punca isu adalah dari 3 aspek utama iaitu manusia, kaedah pelaksanaan, dan persekitaran.



Rajah 2: Rajah Tulang Ikan Ishikawa Bagi Isu Tahap Kesedaran Pemandu Terhadap Pemeriksaan Kenderaan.

Menerusi rajah tersebut, didapati faktor manusia seperti kekangan jumlah tenaga kerja di jabatan, sokongan pihak pengurusan ke atas pelaksanaan program, sikap pemandu dan komunikasi yang kurang berkesan di antara pihak atasan dan orang bawahan telah menjadi penyumbang utama kepada permasalahan ini.

Dari aspek kaedah pula, para pemandu kenderaan tidak diberikan latihan pengurusan kenderaan oleh pihak pengurusan atasan yang sepatutnya menjadi satu keperluan wajib kepada mereka. Kekangan tugas dari segi masa bertugas dan beban tugas kerana sering diberikan kerja secara *ad-hoc* dan masa yang terhad untuk melaksanakan pemeriksaan kenderaan menjadi faktor-faktor yang menyumbang kepada faktor persekitaran.

Hipotesis Kajian

Kajian ini telah menjalankan hipotesis berikut bagi mengkaji hubungan diantara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar yang telah dikenalpasti dalam kerangka teori.

Hipotesis 1:

H01 : Latihan yang kurang tidak menyumbang kepada tahap kesedaran pemandu terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan.

Hn1 : Latihan yang kurang menyumbang kepada tahap kesedaran pemandu terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan.

Hipotesis 2:

H02 : Komitmen pengurusan yang kurang tidak menyumbang kepada tahap kesedaran pemandu terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan.

Hn2 : Komitmen pengurusan yang kurang menyumbang kepada tahap kesedaran pemandu terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan.

Hipotesis 3:

H03 : Kekangan tugas yang kurang tidak menyumbang kepada tahap kesedaran pemandu terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan.

Hn3 : Kekangan tugas yang kurang menyumbang kepada tahap kesedaran pemandu terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan.

Hipotesis 4:

H04 : Pengetahuan yang kurang tidak menyumbang kepada tahap kesedaran pemandu terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan.

Hn4 : Pengetahuan yang kurang menyumbang kepada tahap kesedaran pemandu terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan.

3.5 RUMUSAN

Faktor latihan, komitmen pengurusan, kekangan tugas dan juga pengetahuan antara faktor utama yang menyumbang kepada permasalahan kajian iaitu tahap kesedaran pemandu terhadap pemeriksaan kenderaan. Isu-isu ini secara tidak langsung akan mempengaruhi sikap pemandu untuk tidak melaksanakan pengurusan kenderaan yang baik.

Apabila isu-isu ini dihuraikan menggunakan alat pengurusan (management tool) seperti Rajah Tulang Ikan Ishikawa, hasilnya adalah lebih terperinci di mana tiga aspek utama menjadi tunjang kepada pelbagai sebab (*cause*) kepada akibat (*effect*) iaitu aspek manusia, aspek kaedah pelaksanaan, dan aspek persekitaran.

Dari sudut aspek persekitaran, kekangan dan beban tugas mempengaruhi tahap kesedaran pemandu kepada pemeriksaan kenderaan. Dari aspek manusia pula, isu jumlah tenaga kerja, sikap pemandu, sokongan pihak pengurusan kepada program dan komunikasi pihak atasan kepada orang bawahan juga menjadi punca kepada permasalahan tersebut. Manakala dari aspek kaedah pelaksanaan pula, tiada atau kurang latihan pengurusan kenderaan diberikan kepada para pemandu.

BAB 4: ANALISA KAJIAN

4.1 PENGENALAN

Kajian yang dijalankan ini adalah sebuah kajian yang menjurus kepada kajian sikap (*behaviorisme*) ataupun kajian tahap kesedaran. Hal ini berikutan setiap kenderaan milik DBKL dibawah tanggungjawab setiap pemandunya. Walaupun terdapat kenderaan dalam bentuk kumpulan (*pool*), masih ada kumpulan (*pool*) pemandu yang dipertanggungjawabkan untuk kenderaan kumpulan itu. Bersifatkan sebuah kajian eksplorasi, kajian ini menganalisa data yang diperolehi untuk mendapatkan maklumat mengenai sikap ataupun perlakuan pemandu-pemandu di DBKL yang menyumbang kepada tinggi atau rendahnya kadar penyelenggaraan kenderaan oleh unit Bengkel di Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrik, DBKL.

Antara data-data awal yang diperolehi adalah statistik bulanan kenderaan yang diselenggara di Unit Bengkel, jenis kenderaan dan bentuk kerosakan. Namun begitu data-data awal ini tidak dapat memberikan justifikasi kepada kos, alat ganti, jam waktu bekerja, beban kerja dan kaedah kerja selain jangka hayat kenderaan yang menjadi faktor-faktor yang menyumbang kepada aktiviti penyelenggaraan sesebuah kenderaan.

Kenderaan yang diselenggara oleh Unit Bengkel terbahagi kepada dua keadaan iaitu kenderaan yang rosak di luar bengkel dan ditunda masuk ke bengkel dan kenderaan yang masuk ke bengkel untuk *Preventive Maintenance*. Justeru itu, kajian ini mendapati data secara langsung diperlukan daripada para pemandu bagi kedua-dua jenis kerosakkan kenderaan yang berlaku ini bagi mendapatkan maklumat yang lebih jelas tentang situasi yang dialami oleh pemandu sebelum kenderaan rosak dan selepas kenderaan rosak.

Selain itu, penelitian yang lebih mendalam ke atas maklumbalas yang dikemukakan oleh pemandu diperlukan bagi menentukan punca-punca kerosakan seperti kerosakan akibat haus, kelusuhan, masalah pembuatan (*manufacturing defect*), masalah mekanikal dan masalah kerosakkan jentera yang dipasang ke atas sesebuah kenderaan.

Justeru itu, kajian ini merasakan kaedah menemubual kumpulan fokus iaitu para pemandu di DBKL adalah kaedah yang paling sesuai kerana situasi pemandu DBKL yang agak ramai bilangannya serta ditempatkan di 25 jabatan yang berbeza.

4.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

Seramai 11 orang responden telah ditemui dan ditemubual yang terdiri daripada pemandu Unit Pengangkutan dan Unit Bengkel Penyelenggaraan Kenderaan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur. Responden-responden ini telah dipilih secara rawak berdasarkan kelapangan mereka ketika temubual ini dijalankan memandangkan kami mempunyai limitasi sampel yang terhad lantaran kekangan tugas pemandu itu sendiri. Kami telah menjalankan sesi temubual ini di dua lokasi yang berbeza iaitu di bengkel penyelenggaraan dan juga di unit pengangkutan.

Data sekunder diperolehi melalui kaedah temubual dan tinjauan di lapangan. Kaedah temubual dijalankan untuk melihat persepsi dan tahap kesedaran pemandu DBKL mengenai kepentingan pemeriksaan kenderaan jabatan yang dipandu oleh mereka. Hasil temubual dengan responden-responden yang dipilih mendapati kebanyakan mereka iaitu hampir 90 peratus telah bekerja sebagai pemandu di DBKL dalam jangka masa 10 hingga 33 tahun. Selama bekerja sebagai pemandu kenderaan di DBKL, mereka telah mempunyai pengalaman memandu pelbagai jenis kenderaan sama ada dibawah kategori kenderaan pelbagai guna, kenderaan jabatan mahupun jentera berat.

TEMPAT	BILANGAN
Bengkel Pemeriksaan Kenderaan JKME	7 orang
Unit Pengangkutan DBKL	4 orang
JUMLAH	11 orang

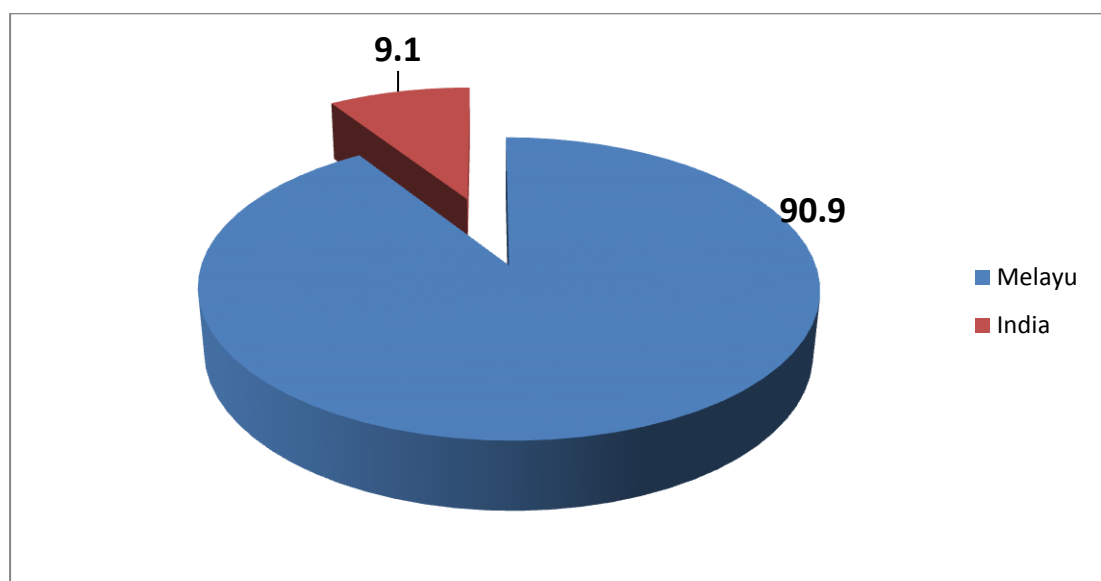
Jadual 4.1 : Bilangan Responden Mengikut Lokasi Kajian

Jantina dan Umur

Semua responden yang ditemui adalah lelaki kerana sektor pekerjaan sebegini banyak dimonopoli oleh golongan lelaki. Skop tugas dan kerja pemandu DBKL sendiri memang mencabar dan memerlukan ketahanan fizikal dan mental yang tinggi. Rata-rata pemandu yang ditemui juga adalah berumur dalam lingkungan 32 tahun hingga 56 tahun.

Bangsa

Seramai 11 responden yang ditemui, 10 orang daripadanya adalah berbangsa Melayu dengan membawa peratusan sebanyak 90.9% adalah berbangsa Melayu manakala seorang lagi adalah berbangsa India yang membawa peratusan sebanyak 9.1% (**Rajah 3**).

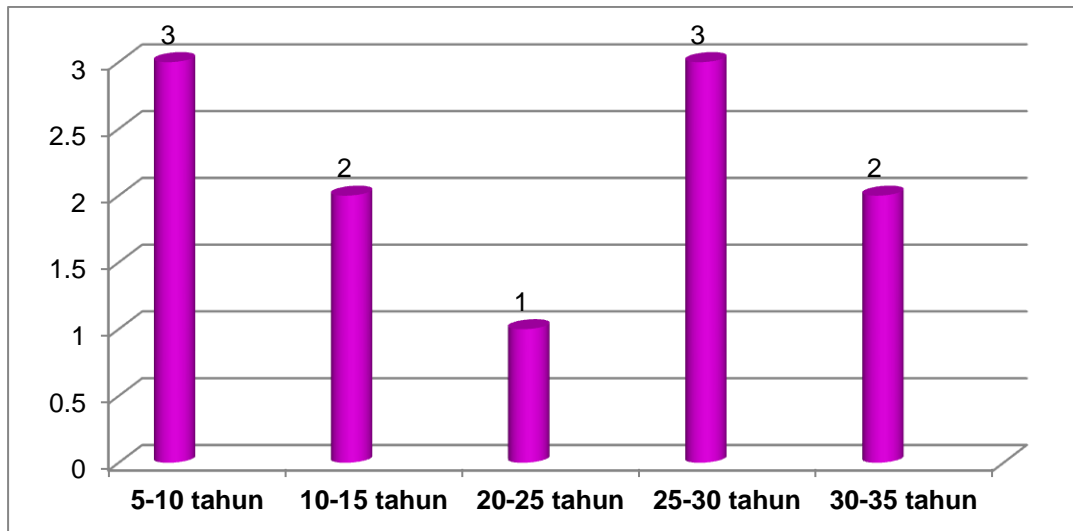


Rajah 3 : Komposisi Responden Mengikut Bangsa

Pengalaman Bekerja

Berdasarkan temubual yang dijalankan, daripada 11 orang responden, 3 orang daripadanya telah bekerja dan mempunyai pengalaman sebagai pemandu kenderaan DBKL dalam tempoh 5 tahun hingga 10 tahun, manakala 2 orang daripadanya telah bekerja dalam tempoh 10 tahun hingga

15 tahun, seorang telah bekerja dalam tempoh 20 tahun hingga 25 tahun, 3 orang telah bekerja dalam tempoh 25 tahun hingga 30 tahun dan 2 orang lagi telah bekerja dalam tempoh 30 tahun hingga 35 tahun (Rajah 4).



Rajah 4 : Julat Tempoh Masa dan Pengalaman Bekerja

4.3 ANALISA DAPATAN

Analisis kajian ini adalah melalui proses temubual yang telah diadakan kepada responden yang terdiri daripada pemandu di kawasan bengkel utama dan Unit Pengangkutan Jabatan Mekanikal dan Elektrik DBKL. Penstrukturan soalan temuduga bagi kajian sikap ini adalah berdasarkan kepada pada pernyataan masalah dan persoalan kajian. Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti aspek-aspek kesedaran pemeriksaan awal pemanduan dan penyenggaraan kenderaan dalam pengurusan bengkel dan mengkaji keberkesanan pengurusan sistem penyenggaraan bahagian bengkel di jabatan ini. Responden kajian ini adalah meliputi kakitangan bahagian bengkel dengan penumpuan diberikan kepada kakitangan pemandu di bahagian terpilih.

Responden kajian ini terdiri daripada pemandu berada di bangunan bengkel ini yang dipilih secara rawak mudah. Jumlah sampel kajian ialah sebanyak 11 orang pemandu bagi tujuan temubual . Temubual dengan kumpulan pemandu tersebut adalah untuk mengetahui tahap kesedaran awalan pemeriksaan kenderaan. Maklumat yang diperolehi daripada kumpulan pemandu akan dilihat dengan tahap

kesedaran kesedaran kepentingan pemeriksaan awal kenderaan bagi mengelakkan penyelenggaraan kerosakan kenderaan yang lebih besar. Ia bertujuan untuk menambahbaik operasi pengurusan penyelenggaraan bengkel dan mencapai piagam pelanggan unit bengkel Mekanikal dan Elektrikal DBKL.

Kaedah Temubual

Kaedah temubual merupakan kaedah yang digunakan untuk mengenalpasti aspek-aspek tahap kesedaran kepentingan pemeriksaan awal oleh pemandu dapat menyumbang kepada pencapaian piagam pelanggan unit bengkel secara keseluruhan. Temubual dianalisis dengan menggunakan analisis kandungan di mana penekanan soalan temubual adalah faktor keperluan latihan bersesuaian, komunikasi dan dorongan pihak atasan dan bawahan, pengetahuan asas pemandu tentang kepentingan pemeriksaan awal kenderaan dan pematuhan arahan pemeriksaan sediaada.

Kaedah temubual yang dijalankan merangkumi 11 orang pemandu yang telah dipilih sebagai kumpulan sasaran untuk di ajukan soalan berkaitan pandangan mereka terhadap bidang tugas, pengalaman dan pengetahuan tentang pemeriksaan awal kenderaan. Pendapat dan pandangan mereka ini akan dianalisa untuk mendapatkan persepsi mereka terhadap tahap kesedaran tentang pemeriksaan kenderaan mereka sepanjang berkhidmat sebagai pemandu di jabatan Mekanikal dan Elektrikal ini. Patton (1980) menyatakan terdapat tiga jenis teknik temubual iaitu temubual formal, temubual tidak formal dan temubual terbuka. Fontana dan Frey (1994) Merriem (1998) juga menyatakan terdapat tiga jenis temubual iaitu temubual berstruktur, temubual separa berstruktur dan temubual tidak berstruktur.

Dalam kajian ini, kami menggunakan temubual tidak formal. Hal ini kerana menurut Merriem (1998) penggunaan temubual tidak formal bertujuan untuk mengumpulkan maklumat yang fleksibel dengan keadaan persekitaran dan keadaan ini membolehkan responden menghuraikan apa yang difikirkannya kepada penemubual dengan lebih selesa dan tidak terikat dengan suasana yang tertekan.

Teknik Temubual dalam kajian ini melibatkan temubual dengan pemandu dan temubual dengan pegawai menguruskan pemandu .Pengalaman pemandu dan latar

belakang pemandu tidak sama, maka kaedah temubual tidak formal digunakan untuk mengumpulkan maklumat tentang pandangan dan persepsi pemandu terhadap kesedaran berkaitan tahap kesedaran berkaitan kepentingan pemeriksaan kenderaan sepanjang perkhidmatan mereka dan adakah tahap kesedaran ini dipengaruhi oleh faktor-faktor berkaitan yang lain. Temubual dengan pemandu merupakan data utama bagi kajian ini dan kami telah menemubual 11 pemandu senior sebagai responden kajian ini.

Hasil temubual yang diadakan secara informal terhadap 11 pemandu Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) didapati bahawa kebanyakan pemandu DBKL mempunyai pengalaman lebih daripada sepuluh (10) tahun ke atas dalam bidang pemanduan. Sesetengah daripada pemandu ini pernah berkhidmat dengan syarikat lain sebelum mereka bekerja di bawah DBKL, manakala sesetengah daripada mereka sememangnya telah berkhidmat dengan DBKL sejak awal lagi. Berdasarkan temubual dengan pemandu DBKL kebanyakan daripada mereka menyatakan latihan yang ditawarkan kepada pemandu-pemandu DBKL adalah kurang menyeluruh jika dibandingkan dengan skil-skil yang diperlukan. Latihan sedia ada yang ditawarkan hanya merupakan latihan asas sahaja iaitu lebih kepada latihan pemanduan berhempah, kaedah untuk mengendalikan kenderaan yang asas, latihan kaedah untuk bertindak ketika kecemasan dan lain-lain lagi.

Namun bagi pemandu yang telah mempunyai banyak pengalaman dalam industri ini menyatakan latihan sedemikian adalah tidak mencukupi, terutamanya kepada pemandu baru. Para pemandu berpendapat DBKL perlu menyediakan latihan yang lebih komprehensif seperti cara mengendalikan atau memperbaiki kerosakan-kerosakan kecil. Ini bermakna mereka tidak perlu terus merujuk kepada bengkel kerana ia akan memakan masa. Walau bagaimanapun, kebanyakan para pemandu sememangnya mempunyai serba sedikit pengetahuan berkenaan dengan kenderaan yang mereka pandu kerana ia merupakan perkara wajib bagi setiap pemandu untuk memahami tentang kenderaan yang dipertanggungjawabkan kepada mereka.

Menerusi sesi temubual ini juga, didapati bahawa tidak semua pemandu akan menerima kenderaan yang baru untuk dipandu. Ini bermakna bagi pemandu yang mendapat kenderaan sedia ada perlu memberi lebih perhatian kepada kenderaan

yang dipandu seperti memastikan penyelenggaraan kenderaan dibuat mengikut jadual yang ditetapkan. Pada setiap hari sebelum memulakan perjalanan, setiap pemandu adalah wajib dikehendaki untuk memeriksa kenderaan masing-masing terlebih dahulu bagi memastikan kenderaan berada dalam keadaan yang baik dan selamat. Setiap pemandu diberikan buku log sebagai panduan kepada mereka untuk memeriksa kenderaan masing-masing. Antara elemen-elemen yang biasa diperiksa ialah brek, minyak hitam, air dan lain-lain yang difikirkan perlu.

Kadang kala terdapat pemandu yang lewat untuk menghantar kenderaan untuk diselenggara. Perkara ini adalah kerana mereka bertugas di luar menyebabkan mereka tidak dapat menghantar kenderaan untuk tujuan penyelenggaraan mengikut tarikh yang ditetapkan. Namun mereka akan memaklumkan perkara ini kepada pihak majikan berkenaan perkara ini dan akan menghantar kenderaan untuk diselenggara sebaik sahaja balik dari bertugas di luar. Para pemandu juga mengakui bahawa rutin harian yang agak padat menyebabkan mereka lewat untuk menghantar kenderaan untuk diselenggara. Tetapi mereka akan cuba untuk tidak lewat bagi tujuan penyelenggaraan kerana ia melibatkan keselamatan.

Justeru, didapati bahawa pihak pengurusan kurang memberi perhatian dari segi kebajikan para pemandu. Sebagai contoh sekiranya terdapat sebarang aduan atau cadangan berkenaan dengan penyelenggaraan kenderaan, pihak pengurusan atasan hanya mendengar sahaja tetapi tidak disusuli dengan tindakan segera. Perkara menyebabkan pemandu berasakan bahawa kewujudan mereka adalah tidak begitu penting dalam organisasi tersebut. Maka mereka lebih rela mengambil pendekatan untuk menyelesaikan tugas masing-masing mengikut jadual yang ditetapkan.

Selain itu, apabila bertanyakan tentang tanggungjawab pihak pengurusan atasan dalam memberi peringatan kepada pemandu untuk menghantar kenderaan masing-masing, para pemandu menyatakan pihak pengurusan sememangnya ada mengeluarkan notis di papan kenyataan bagi tujuan memperingatkan mereka. Sekiranya mereka lewat menghantar kenderaan untuk tujuan penyelenggaraan, pihak pengurusan atasan akan mengeluarkan surat amaran kepada pemandu bagi kali pertama dan kedua. Manakala kali ketiga pula kunci kenderaan mereka akan

diambil dan terpaksa menghadap pihak pengurusan atasan untuk menuntutnya semula. Ini adalah bertujuan supaya pemandu akan menghantar kenderaan untuk diselenggara bagi tujuan keselamatan.

Sebelum tamatnya sesi temubual dengan pemandu DBKL, soalan terakhir yang kami ajukan adalah berkenaan dengan pelaksanaan *General Inspection (GI)* di mana penyelenggaraan fokus kepada servis brek dan *clutch*. Menerusi sesi temubual ini kami dapati bahawa masih terdapat sesetengah pemandu yang masih kurang peka terhadap pelaksanaan sistem ini walaupun telah dilaksanakan selama lima (5) bulan secara internal. Bagi mereka yang peka berpendapat bahawa *General Inspection (GI)* ini amat membantu kerana ia boleh mengelakkan kerosakan menjadi lebih teruk. Jika ditanya tentang pendapat para pemandu sama ada sistem ini sesuai diteruskan, kebanyakan menyatakan bahawa memang wajar sekiranya sistem ini diteruskan.

4.4 ANALISA DAPATAN

Secara keseluruhannya, hasil kajian mendapati faktor–faktor berikut mempengaruhi tahap kesedaran pemandu-pemandu di DBKL terhadap kepentingan penyelenggaraan kenderaan.

i. Latihan

Latihan merupakan perkara yang penting kepada pemandu-pemandu, terdapat beberapa bentuk latihan telah disediakan oleh Institut Dewan Bandaraya Kuala Lumpur untuk membantu para pemandu lebih bersedia dan peka. Namun begitu, skop latihan yang sedia ada adalah tidak mencukupi bagi para pemandu di DBKL jika dibandingkan dengan perkara yang sepatutnya mereka lebih mendalaminya. Walaupun sesetengah pemandu sememangnya sudah mempunyai pengalaman tentang kenderaan, namun bagi pemandu yang kurang pengalaman latihan yang lebih komprehensif adalah perlu iaitu khususnya kesedaran terhadap kepentingan penyelenggaraan haruslah ditekankan. Oleh itu, DBKL perlulah menyediakan latihan yang boleh memberi impak positif kepada pihak yang menerima manfaat agar ia tidak menjadi sia-sia.

ii. Komitmen Pihak Pengurusan

Pihak pengurusan memainkan peranan yang penting dalam memastikan perjalanan sesebuah organisasi itu berjalan dengan lancar tanpa sebarang permasalahan. Keputusan dan kerjasama pihak pengurusan ini akan mempengaruhi secara langsung kepada prestasi kakitangan-kakitangan di bawahnya. Berdasarkan pemandu-pemandu di DBKL, pihak pengurusan di sini kurang memberi perhatian terhadap mereka khususnya dari aspek kebajikan. Selain itu jika mereka mempunyai sebarang cadangan yang ingin diketengahkan, belum tentu pihak pengurusan akan membuat pertimbangan berkenaan cadangan yang dikemukakan. Perkara ini menyebabkan mereka kurang motivasi untuk terus berkhidmat dengan cemerlang.

Selain itu, penghargaan tidak diberikan kepada pemandu-pemandu yang telah lama berkhidmat dengan syarikat menyebabkan mereka ini merasakan bahawa perkhidmatan yang mereka berikan tidak dihargai oleh pihak pengurusan. Justeru, pihak syarikat juga tidak mengamalkan komunikasi secara dua hala iaitu memberi peluang kepada pekerja bawahan untuk meluahkan perasaan berkenaan ketidakpuasan mereka terhadap kerja masing-masing. Ini adalah penting kerana ia membolehkan sesebuah organisasi untuk penambahbaikan terhadap kelemahan yang sedia ada dan menyelesaikan sebarang permasalahan yang wujud bagi mempertingkatkan lagi prestasi syarikat agar menjadi lebih maju dan stabil.

iii. Kekangan Tugas

Hasil dapatan daripada temubual yang dijalankan dengan pihak pemandu ialah kekangan tugas. Kekangan tugas ini berikutan susunan jadual kerja yang kadangkala bersifat "*ad-hoc*" akibat bencana alam mahupun kes – kes kecemasan yang memerlukan para pemandu dan jentera bekerja dalam shif yang panjang. Salah satu contoh ialah sewaktu pihak DBKL terpaksa menangani bencana ribut. Pihak pemandu adakalanya terpaksa bekerja selama 3 hari tanpa rehat bagi aktiviti membersihkan pokok tumbang, sampah sarap dan lain-lain tugas. Penggunaan jentera secara berterusan tanpa rehat boleh menyebabkan kenderaan rosak oleh faktor haus peralatan, haba dan lain-lain situasi kerana kenderaan bekerja dalam jangkamasa yang lama. Walau bagaimanapun, hasil temuduga jua mendapati pihak

pemandu amat mementingkan selenggaraan kenderaan iaitu servis. Sekiranya para pemandu sebelum memulakan operasi ataupun sebarang tugas mendapati sebarang kerosakkan ataupun kenderaan mereka tidak berfungsi dalam keadaan biasa, mereka akan terus menghantar kenderaan tersebut untuk diservis di Unit Bengkel, Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrik.

iv. Pengetahuan

Hasil daripada temu bual yang telah dijalankan terhadap responden secara rawak, didapati rata-rata pemandu DBKL pernah mendapat latihan berkenaan tatacara pemanduan berhemah, asas penyelenggaraan kenderaan, dan juga kursus-kursus yang berkaitan di awal pelantikan mereka sebagai pemandu. Perkara ini membuktikan bahawa mereka mempunyai sekurang-kurangnya pengetahuan asas berkenaan penyelenggaraan kecil kenderaan. Jika diteliti syarat pengambilan dan pelantikan pemandu seperti yang telah digariskan dalam Perkara 1.6 Pelantikan Pemandu dalam Perintah Tetap Pengurusan Kenderaan Datuk Bandar Kuala Lumpur (PTPK DBKL), 2010, ia telah menggariskan kriteria-kriteria pemandu yang bakal diambil bekerja dan dilantik perlulah mempunyai pengetahuan mekanikal automotif yang mudah. Oleh itu, sebetulnya mereka yang dilantik ini telah mempunyai kemahiran asas tentang penyelenggaraan kenderaan.

Berdasarkan kajian dan penelitian kami, antara kekangan yang dihadapi oleh para pemandu DBKL ini ialah jenis dan cara pengendalian kenderaan itu sendiri. Memandangkan skop kerja DBKL yang sangat luas dan beragam, maka pelbagai jenis kenderaan dan jentera digunakan. Tambahan pula, jenama dan pengedar adalah daripada syarikat dan pembekal yang berbeza dengan teknologi yang berbeza. Setelah temu bual dijalankan, kekangan ini tidak mendatangkan masalah kepada mereka memandangkan latihan dan cara pengendalian kenderaan/jentera akan diberikan oleh pihak pembekal sebaik sahaja kenderaan itu diterima oleh pihak pengurusan DBKL. Perkara ini juga telah dimasukkan dalam kontrak pembelian kenderaan bagi memastikan pemandu-pemandu DBKL mahir dalam mengendalikan kenderaan atau jentera tersebut. Selain itu juga, manual penggunaan juga ada dibekalkan bersekali dengan kenderaan. Jika diperhalusi kembali Perkara 1.6.4 dalam PTPK DBKL, ujian pandu akan diaturkan jika perlu, terutamanya bagi kenderaan khas yang akan dipertanggungjawabkan ke atas pemandu tersebut.

Hasil kajian juga mendapati bahawa pemandu-pemandu DBKL mempunyai pengetahuan asas dalam mengenalpasti bunyi-bunyi atau tanda-tanda awal kerosakan pada kenderaan mereka. Apabila terdapatnya bunyi-bunyi atau tanda-tanda kecil tersebut, maka para pemandu ini akan terus menghantar kenderaan mereka ke bengkel untuk diperiksa. Ini jelas menunjukkan bahawa tahap kesedaran mereka tentang kepentingan penjagaan kenderaan adalah tinggi meskipun kenderaan itu bukan hakmilik sendiri, tetapi milik jabatan secara khasnya dan milik kerajaan secara amnya.

Persoalan mengenai kod amalan atau etika kerja juga turut diajukan kepada pemandu. Kebanyakan daripada mereka memaklumkan bahawa mereka tidak tahu dan tidak dibekalkan dengan apa-apa manual/skop kerja sebagai pemandu. Hasil kajian mendapati responden hanya mengetahui peraturan am sebagai penjawat awam sahaja seperti waktu bekerja, larangan dalam tempoh bekerja, dan sebagainya. Tiada manual/peraturan dibekalkan kepada mereka yang melibatkan segala perkara yang berkait dengan tatacara pemanduan dan senarai tugas pemandu.

Apabila kajian dijalankan dengan lebih terperinci, antara punca pemandu tidak mengetahui perkara ini adalah disebabkan oleh kurangnya pendedahan dan sikap pemandu itu sendiri yang kurang cakna dengan garis peraturan yang telah ditetapkan. Peraturan dan tanggungjawab pemandu telahpun diterangkan dengan jelas dalam PTPK DBKL di bawah Perkara 1.7 Tanggungjawab Pemandu dan juga dalam dokumen Panduan dan Tatakkerja Pemandu DBKL, rujukan AK-DBKL-JKM-02/01.

4.5 RUMUSAN

Hasil daripada temubual dengan pemandu DBKL dapat disimpulkan bahawa walaupun mereka telah pun menerima latihan awal semasa mula memasuki perkhidmatan sebagai pemandu, namun mereka masih memerlukan latihan-latihan baru dari semasa ke semasa. Ia mestilah meliputi latihan fungsian yang fokus terhadap bidang tugas mereka dan juga latihan generik bagi membangunkan potensi yang ada di dalam diri mereka disamping mengekal dan menaikkan motivasi mereka ditempat kerja. Latihan fungsian amat penting agar mereka dapat menambah pengetahuan mereka mengenai teknologi dan kemahiran baru didalam pengendalian kenderaan/jentera yang dikendalikan oleh mereka. Manakala latihan generik pula akan mengekalkan mereka untuk terus bersemangat ditempat kerja dan kekal bermotivasi di dalam melaksanakan tugas harian mereka.

Selain daripada itu, pihak pengurusan DBKL juga perlu memainkan peranan yang lebih pro aktif untuk memastikan penyelenggaraan kenderaan DBKL dibuat secara konsisten dan yang lebih penting lagi adalah untuk mewujudkan saluran bagi komunikasi dua hala diantara pemandu dan pihak pengurusan. Pihak pengurusan kenderaan hendaklah menyalurkan maklumat mengenai penyelenggaraan berkenaan dengan lebih berkesan dimana pemandu perlu tahu mengenai wujudnya jadual penyelenggaraan yang telah disediakan oleh pengurusan dan juga perlunya komitmen daripada pengurusan untuk memastikan bahawa jadual penyelenggaraan tersebut diikuti tanpa gagal. Ini bermakna sekiranya pemandu tersebut mempunyai tugas pada masa dan tarikh dan telah ditetapkan maka keutamaan mestilah diberikan kepada penyelenggaraan kenderaan/jentera tersebut dan tugas pada masa itu hendaklah dijadualkan kepada orang lain agar operasi DBKL tidak terjejas.

Selain daripada itu, pengurusan juga hendaklah menyediakan medium yang sesuai agar pemandu DBKL dan pengurusan boleh berkomunikasi secara dua hala agar segala masalah dan isu-isu semasa yang timbul dapat diselesaikan dengan cepat dari semasa ke semasa. Selain daripada itu, medium tersebut juga boleh digunakan oleh pemandu untuk berkongsi masalah dan kekangan yang dihadapi oleh mereka dalam melaksanakan tugas agar ia boleh diambil tindakan segera dan pada masa yang sama pihak pengurusan boleh menyampaikan maklumat dan

arahan terkini dari semasa semasa dengan lebih jelas. Komunikasi yang berkesan penting untuk matlamat jabatan dikongsi bersama dan kedua-dua pihak menuju ke arah objektif yang sama.

Pemandu DBKL secara umumnya telah mempunyai kemahiran asas mengenai penyelenggaraan kenderaan dan dapat mengenalpasti tanda-tanda awal sebarang kerosakan yang berlaku terhadap kenderaan/jentera di bawah tanggungjawab mereka. Selain itu, mereka juga amat mementingkan penyelenggaraan kenderaan dibawah tanggungjawab mereka namun dikekang oleh keperluan tugas disamping kelasakan tugas itu sendiri. Bagi memastikan penyelenggaraan kenderaan/jentera ini dapat dilaksanakan dengan cekap dan berkesan, pengurusan perlulah memainkan peranan yang lebih pro aktif terutamanya didalam hubungan dua hala diantara pemandu dan pihak pengurusan itu sendiri. Hubungan yang baik dan berkesan diantara pekerja dan pengurusan adalah sinergi terbaik mencapai objektif organisasi.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan

Kajian tahap kesedaran pemandu Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan dilaksanakan secara kualitatif iaitu melalui penyediaan borang soal selidik yang dijalankan secara temu bual dan pemerhatian melalui lawatan-lawatan ke bengkel kenderaan DBKL di Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Elektrikal (JKME), Cheras.

Temu bual dilakukan ke atas sejumlah responden seperti berikut:

- i. Timbalan Pengarah, Unit Bengkel, JKME;
- ii. Jurutera-jurutera JKME;
- iii. Mekanik-mekanik JKME;
- iv. Juruteknik-juruteknik JKME; dan
- v. Pemandu-pemandu kenderaan JKME (seramai 11 orang responden).

Objektif kajian ini adalah untuk:

- i. Mengenal pasti faktor-faktor yang menyumbang kepada kesedaran pemandu Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan; dan
- ii. Menjadikan hasil kajian sebagai sumber rujukan kepada DBKL untuk menambahbaik proses penyelenggaraan kenderaan dimasa hadapan .

Dapatan kajian difokuskan kepada enam (6) aspek utama iaitu:

- i. Latihan;
- ii. Pengetahuan;
- iii. Kekangan Tugas; dan
- iv. Pihak Pengurusan.

Beberapa rumusan boleh diperolehi daripada analisa dapatan kajian ini dan dapat dinilai berdasarkan kajian yang telah dilakukan. Di samping itu juga, beberapa

masalah telah dikenalpasti seperti kekangan dalam melaksanakan kajian ini, cadangan- cadangan penambahbaikan dikemukakan dan seterusnya cadangan untuk kajian lanjutan juga diberikan untuk penambahbaikan masa depan.

5.2 Pencapaian Matlamat dan Objektif Kajian

Berdasarkan analisa dapatan kajian yang telah dibuat, berikut adalah rumusan yang boleh dibuat mengenai pencapaian matlamat dan objektif kajian iaitu tahap kesedaran pemandu Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan boleh ditingkatkan lagi dengan memberi penambahbaikan kepada faktor-faktor yang menyumbang kepada peningkatan dan kemajuan para pemandu.

Aspek latihan, pengetahuan, sistem pengurusan yang lebih terancang dan cekap serta pelbagai lagi elemen dapat membantu tahap kesedaran pemandu terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan. Kesemua aspek tersebut perlu diberi lebih penekanan agar pembangunan kerjaya pemandu lebih maju dan cekap.

Secara keseluruhannya, kajian ini telah dapat menganalisa permasalahan kajian yang ingin dianalisis iaitu tahap kesedaran pemandu DBKL terhadap kepentingan pemeriksaan kenderaan adalah baik namun bukan di tahap yang tertinggi. Objektif kajian ini adalah untuk menilai faktor-faktor yang menyumbang kepada kesedaran pemandu. Hasil kajian boleh digunakan untuk menambahbaik keadaan sedia ada untuk manfaat bersama.

5.3 Cadangan Penambahbaikan

Penambahbaikan

Secara keseluruhannya kajian ini telah mencapai matlamat pelaksanaannya di mana objektif keseluruhan telah dapat dicapai. Selaras dengan hasrat kajian untuk dijadikan sumber rujukan pihak DBKL di dalam menambah baik pengurusan dan penyelenggaraan kenderaan, beberapa cadangan penambahbaikan adalah dicadangkan. Cadangan-cadangan ini adalah merangkumi pelbagai aspek dari sudut tatacara kerja, latihan, dan juga pengurusan.

Pengurusan Kenderaan

Kenderaan milik DBKL **perlu mempunyai pelekat (sticker) di dalam kereta untuk kegunaan pemandu**. Antara pelekat yang sesuai adalah:

- i. SOP bagi pengurusan kenderaan; dan
- ii. Peringatan tentang kepentingan pengurusan kenderaan.

Elemen penambahbaikan tambahan seperti ini dilihat kurang penting selama ini namun sebenarnya ia mempunyai peranan dan kesan yang besar kepada matlamat yang hendak dicapai.

i. Latihan

Latihan bagi para pemandu perlu **dilaksanakan dengan lebih efisien, menyeluruh dan diperbanyakkan**. Melalui pemerhatian, bilangan latihan bagi para pemandu DBKL adalah sangat kurang. Sebagai contoh, ada segelintir pemandu yang hanya pernah menghadiri kursus sekali sahaja sejak berkhidmat iaitu semasa penerimaan kenderaan yang menjadi tanggungjawab mereka.

Selain daripada latihan bersifat teras bagi para pemandu, mekanik, jurutera dan lain-lain warga JKME, **latihan bersifat generic seperti motivasi, pengurusan organisasi juga perlu dilaksanakan**. Ini dapat membantu mereka untuk meningkatkan prestasi kerja masing-masing.

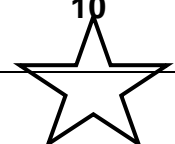
ii. Tatacara Kerja

JKME, DBKL telah dipersijilkan dengan akreditasi MS ISO bagi beberapa aspek seperti: i) Tatacara Perolehan Kenderaan, ii) Pengurusan Stor termasuklah aspek iii) Pengurusan Kenderaan & Logistik. Namun begitu, aspek pengurusan tenaga kerja boleh ditambahbaik. Sebagai contoh, buat masa ini KPI untuk peratusan jumlah kenderaan kategori Kenderaan Pelbagai Guna (KPG) dan Kenderaan Jabatan (KJ) yang dibenarkan untuk mengalami kerosakan (*down time*) tidak mencapai sasaran. Salah satu faktornya adalah kerana tidak menjalani pemeriksaan awal dan norma kenderaan kategori ini lebih terdedah untuk mengalami kerosakan. Oleh itu, dicadangkan agar **kenderaan kategori ini diberi keutamaan untuk menjalani proses pemeriksaan awal dan tenaga kerja yang berkaitan seperti mekanik, QC dan sebagainya perlu ditambah untuk tujuan ini**. Buat masa ini, tenaga kerja ini boleh dipinjamkan daripada sub-kemahiran lain seperti Kenderaan Jentera Berat (KJB) dan lain-lain.

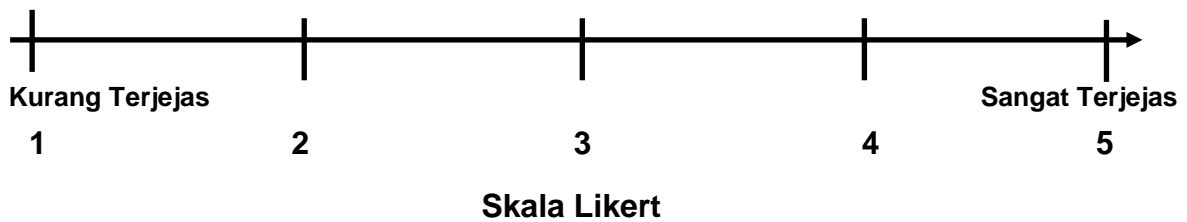
Analisis Force Ranking

Analisa *Force Ranking* akan dilakukan kepada semua cadangan penambahbaikan yang diusulkan oleh kajian ini. Analisa ini adalah untuk mendapatkan usul penambahbaikan yang terbaik, berimpak tinggi dan boleh dilaksanakan oleh pihak pengurusan DBKL. Skala Likert digunakan untuk mengukur tahap impak usul penambahbaikan dimana usul dengan skor yang tertinggi merupakan usul yang perlu diutamakan bagi proses penambahbaikan. Sebanyak 3 cadangan penambahbaikan telah dikenalpasti dan dianalisa dengan kaedah ini seperti berikut:-

Isu	Kesan Kepada Agensi DBKL	Kesan Kepada Pelaksanaan Operasi/ Aktiviti	Kesan Kepada Stakeholder	Jumlah
Pengurusan Kenderaan	3	2	3	8
Tatacara Kerja	3	5	2	10



Latihan	5	4	3	12
---------	---	---	---	----



Rajah 5 : Analisa *Force Ranking* Menggunakan Skala Likert Ke Atas Usul-Usul Penambahbaikan Yang Dicadangkan.

Daripada analisa *Force Ranking* di atas, didapati bahawa usul Latihan mendapat skor yang tertinggi selepas diukur dengan Skala Likert diikuti dengan usul Tatacara Kerja dan Pengurusan Kenderaan. Di sini dapat dicadangkan bahawa usul **Latihan** merupakan usul yang paling penting bagi proses penambahbaikan.

5.4 Limitasi Kajian

Tempoh masa kajian yang singkat (5 hari) mempengaruhi kaedah kajian yang diguna pakai oleh kumpulan kami di mana pemilihan kaedah kualitatif seperti kaedah temubual dan perbincangan berkumpulan adalah yang paling sesuai.

Pemilihan kaedah juga dipengaruhi oleh persekitaran kajian di mana kajian ini lebih bertumpu kepada isu-isu dan permasalahan dalaman organisasi yang dikaji dan tidak melibatkan responden dari luar seperti orang awam.

Dari sudut pelaksanaan kajian pula, maklumat yang diperolehi adalah dalam bentuk data primer dan adata sekunder iaitu dari kalangan pemandu dalaman jabatan sahaja dan bukan dari pemandu keseluruhan organisasi yang dikaji. Kelemahan kaedah pengumpulan maklumat kajian menggunakan kaedah kualitatif adalah persampelan rawak (*random sampling*) tidak dapat dilakukan dan sampel atau responden kajian tidak menggambarkan keseluruhan dapatan kajian.

5.5 Cadangan Untuk Kajian Lanjutan

Kajian lanjutan digalakkan tentang aspek pengurusan dan penyelenggaraan kenderaan jabatan dapat dilakukan oleh pihak DBKL. Pihak DBKL boleh meluaskan skop kajian kepada aspek pengurusan, latihan, dan sistem kerja di mana tempoh masa kajian yang lebih sesuai, kaedah pelaksanaan dan pemilihan skop yang lebih terperinci dan jitu dapat memberikan keputusan kajian yang lebih komprehensif dan menyeluruh dalam setiap isu-isu yang dibincangkan di mana penambahbaikan dan penyelesaian yang lebih baik dapat diberikan kepada DBKL. Seterusnya, dicadangkan juga supaya pihak DBKL dapat menjalankan kajian lanjutan dengan menggunakan khidmat perunding di dalam melaksanakan kajian agar hasilnya adalah lebih diterima pakai (*reliable*).

5.6 Kesimpulan

Kesimpulannya, kajian tahap kesedaran pemandu DBKL terhadap pemeriksaan kenderaan telah mencapai matlamat dan objektif pelaksanaannya. Kajian lanjut tentang isu-isu penyelenggaraan kenderaan JKME perlu dilaksanakan secara lebih menyeluruh oleh pihak DBKL. Isu-isu berkaitan pemeriksaan kenderaan dari aspek latihan, pengurusan kenderaan, pengetahuan dan tatacara kerja telah dibincangkan dan pengumpulan maklumat dilakukan dengan kaedah temubual dan perbincangan berkumpulan. Pemilihan kaedah dilimitasikan oleh tempoh masa kajian, persekitaran kajian dan pelbagai lagi faktor berkaitan.

Hasil temubual ke atas responden mendapati faktor kekangan masa dan beban tugas, komitmen pihak pengurusan, latihan dan pengetahuan mempengaruhi tahap kesedaran mereka terhadap pemeriksaan kenderaan. Beberapa cadangan penambahbaikan diusulkan di mana usul adalah merangkumi beberapa aspek penting seperti pengurusan kenderaan, tatacara kerja dan latihan. Analisa *Force Ranking* menggunakan Skala Likert telah digunakan bagi mencari usul penambahbaikan yang utama dan hasil analisa tersebut mendapati aspek latihan perlu dititik beratkan oleh pihak DBKL dan diikuti oleh aspek tatacara kerja dan pengurusan kenderaan.

Kajian ini dilaksanakan di dalam limitasi dan skop yang terhad, namun kajian ini mampu dan dapat memberikan gambaran awal mengenai isu yang dikaji dan dapat dijadikan sebagai medium bagi pihak pengurusan DBKL untuk melaksanakan proses penambahbaikan kepada aspek-aspek yang dibincangkan.