



RAPID RAIL SDN. BHD.

RAPID RAIL SDN. BHD.

Perkara Utama

Apa yang diaudit?

- Syarikat Rangkaian Pengangkutan Integrasi Deras Sdn. Bhd. (Rapid) diperbadankan di bawah Akta Syarikat 1965 pada 26 Julai 2004 sebagai syarikat milikan penuh Menteri Kewangan Diperbadankan (MKD) dengan modal berbayar berjumlah RM239.18 juta. Bagaimanapun, pada 30 Jun 2009, Prasarana Malaysia Berhad (Prasarana) telah mengambil alih 100% syer Rapid daripada MKD dan seterusnya pada 14 Disember 2012, Rapid telah menukar nama kepada Rapid Rail Sdn. Bhd. (Rapid Rail).
- Penilaian terhadap pengurusan aktiviti perkhidmatan rel bandar bagi tempoh tahun 2018 hingga bulan November 2021 yang meliputi dua bidang utama Audit iaitu prestasi dan pengurusan aktiviti. Prestasi aktiviti terdiri daripada dua perkara iaitu pencapaian output dan keberhasilan. Pengurusan aktiviti pula terdiri daripada tiga perkara iaitu pengurusan hasil operasi rel; pengurusan operasi dan penyenggaraan rel serta pengurusan infrastruktur dan kemudahan di stesen rel.
- Penilaian terhadap sembilan aspek amalan terbaik tadbir urus korporat iaitu Pengerusi; Lembaga Pengarah; Ketua Pegawai Eksekutif (CEO); Setiausaha Syarikat; Prosedur Operasi Standard (SOP); Pelan Strategik Perniagaan dan Petunjuk Prestasi Utama (KPI); Jawatankuasa Audit (JKA); Audit Dalam; serta Jawatankuasa Lembaga Pencalonan dan Imbuan (BNRC) bagi tempoh tahun 2018 hingga bulan November 2021.
- Analisis terhadap tiga tahun penyata kewangan beraudit iaitu 2018, 2019 dan 2020 merangkumi analisis pendapatan, perbelanjaan dan untung rugi; analisis aset dan liabiliti; analisis nisbah kewangan; serta analisis aliran tunai.

Mengapa ia penting untuk diaudit?

- Untuk menilai tahap pencapaian objektif penubuhan Rapid Rail sebagai pengendali perkhidmatan rel bandar.
- Rapid Rail telah menerima sejumlah RM983.32 juta hasil operasi rel dari tempoh tahun 2018 hingga 2020. Ia juga telah menerima RM104.12 juta bantuan subsidi dari Kerajaan bagi tahun 2019 dan RM32.85 juta setakat bulan Mei 2020.
- Rapid Rail tidak pernah diaudit oleh Jabatan Audit Negara sejak ditubuhkan pada tahun 2012.

**Apa yang
ditemui
Audit?**

- Secara keseluruhannya objektif penubuhan Rapid Rail sebagai pengendali perkhidmatan rel bandar telah dicapai, tadbir urus korporat adalah baik bagaimanapun, kedudukan kewangan kurang stabil.
- Kelemahan dalam pelaksanaan pengurusan aktiviti perkhidmatan rel bandar adalah seperti berikut:
 - pada tahun 2020, KPI bagi Pendapatan Sebelum Faedah, Cukai, Susut Nilai dan Pelunasan (EBITDA) tidak tercapai kerana Rapid Rail mencatatkan kerugian RM123.07 juta berbanding sasaran keuntungan RM44.80 juta. Selain itu, pencapaian Hasil Perkhidmatan Rel iaitu RM368.06 juta (60.3%) lebih rendah berbanding sasaran melebihi RM610.30 juta. Penurunan pendapatan pada tahun 2020 disebabkan pengurangan penumpang kesan daripada penularan Covid-19;
 - pada tahun 2018 dan 2020, Rapid Rail mencatatkan kerugian sebelum cukai berjumlah RM72.41 juta dan RM144.77 juta masing-masing. Kerugian terkumpul adalah RM690.83 juta;
 - sasaran KPI berbeza bagi tahun 2018 hingga 2020 menyebabkan trend pencapaian prestasi secara setara tidak dapat diukur dari tahun ke tahun kerana perubahan strategi perniagaan dan kekerapan pertukaran ahli Lembaga Pengarah (ALP);
 - perkhidmatan LRT Laluan Kelana Jaya (KJL) dan KL Monorail belum beroperasi pada kapasiti penuh (optimum) dan tidak mencapai tahap keberhasilan sepatutnya. Selang waktu perjalanan tren tidak memenuhi syarat minimum perkhidmatan rel yang ditetapkan oleh Agensi Pengangkutan Awam Darat (APAD) disebabkan bilangan tren yang beroperasi tidak mencukupi;
 - pada tahun 2019, perkhidmatan LRT KJL dan KL Monorail menunjukkan purata kepadatan penumpang melebihi 100% pada waktu puncak petang iaitu 123% dan 106% masing-masing;
 - pada tahun 2020, berlaku penurunan bilangan penumpang purata harian kepada 282,355 (49.8%) dan penurunan bilangan penumpang tahunan kepada 87.17 juta (49.4%) disebabkan penularan Covid-19;
 - pengurusan hasil operasi rel belum mencapai tahap kecekapan ditetapkan kerana terdapat kelemahan yang berulang iaitu bagi kesilapan Pegawai Stesen mengakaunkan kutipan dan rekod penyenggaraan komponen sistem Automatic Fare Collection (AFC) tidak kemas kini. Hasil tambang rel pula masih belum dapat menampung perbelanjaan. Penyerahan invoices tuntutan bayaran subsidi kepada APAD juga didapati lewat dilakukan;

- kerja penyenggaraan pula didapati telah dilaksanakan mengikut jadual, namun kelewatan proses penghantaran alat ganti telah menjejaskan kerja penyenggaraan dan perkhidmatan rel;
- 73 (34.6%) lif dan 116 (32.9%) eskalator tidak beroperasi kerana Sijil Perakuan Kelayakan Mesin Angkat (PMA) tamat tempoh. Lima lif penumpang di stesen KL Monorail pula belum beroperasi kerana belum diluluskan oleh Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP). Sistem pintu penghadang automatik juga tidak berfungsi dengan sepatutnya. *Guiding blocks* untuk orang kelainan upaya (OKU) tidak disediakan di laluan dan tangga; dan
- 197 kes pencerobohan telah direkodkan bagi tahun 2019 hingga 2021, namun tiada tindakan undang-undang dapat diambil kerana kawasan larangan belum diwartakan. Pagar keselamatan yang terdapat di stesen rel pula tidak mampu menghalang pencerobohan.

Apa yang disyorkan Audit?

- Pihak yang berkepentingan perlu memberi pertimbangan terhadap syor berikut:
 - menyediakan perkhidmatan rel ke tahap yang optimum dan mengikut selang waktu perjalanan yang ditetapkan APAD agar dapat meningkatkan bilangan penumpang dan memenuhi keperluan pelanggan. Selain itu, penyelarasan kadar tambang rel wajar dipertimbangkan bagi menampung perbelanjaan operasi yang semakin meningkat;
 - meningkatkan kemahiran pegawai serta pemantauan terutamanya di peringkat operasi agar kesilapan mengakaunkan hasil tidak berulang dan rekod penyenggaraan sentiasa dikemas kini bagi menunjukkan kedudukan hal ehwal operasi yang sebenar;
 - menyusul dengan lebih berkesan mengenai permohonan pengurangan tarif elektrik bagi memastikan hasil operasi rel dapat menampung perbelanjaan operasi;
 - menyediakan infrastruktur dan kemudahan yang mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh pihak berwajib serta dapat memenuhi keperluan semua pengguna. Selain itu,ewartakan landasan rel sebagai kawasan larangan bagi mengekang pencerobohan landasan di semua stesen rel; dan
 - memantapkan amalan tadbir urus korporat dalam aspek Lembaga Pengarah, Setiausaha Syarikat, CEO, SOP dan BNRC.

PRASARANA MALAYSIA BERHAD

4. RAPID RAIL SDN. BHD.

FAKTA UTAMA

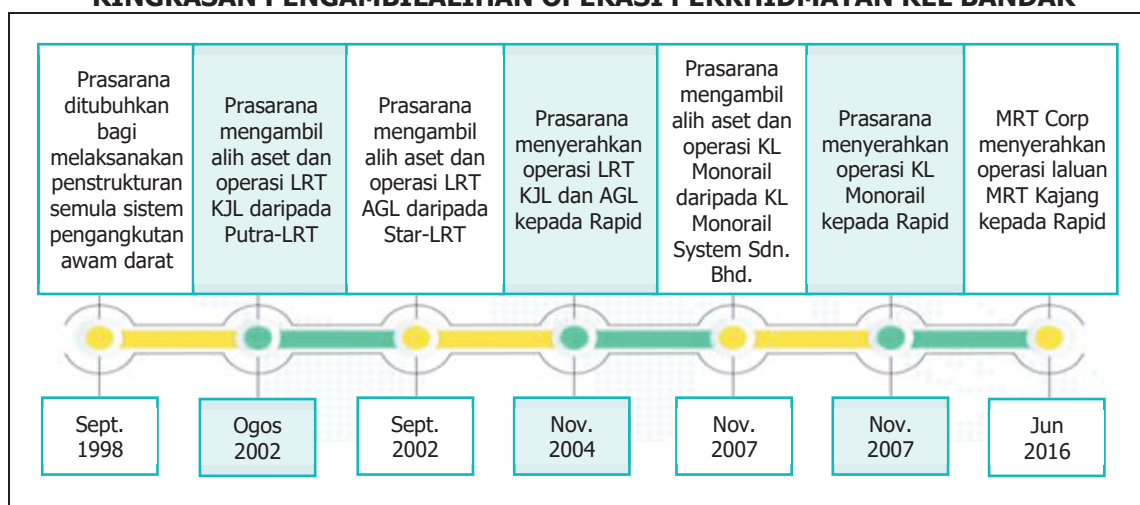
26.07.2004	RM983.32 juta	420.29 juta penumpang
Diperbadankan di bawah Akta Syarikat 1965	Hasil operasi rel (LRT dan KL Monorail) bagi tempoh tahun 2018 hingga 2020	Bilangan penumpang rel bandar bagi tempoh tahun 2018 hingga 2020
Objektif penubuhan	Sebagai pengendali perkhidmatan rel bandar	
Aktiviti Utama	Mengurus operasi perkhidmatan rel bandar di sekitar Lembah Klang di bawah jenama Rapid KL	
Jenis syarikat	Syarikat berhad menurut syer	
Modal berbayar	RM239.18 juta	

1. LATAR BELAKANG

1.1. Syarikat Rangkaian Pengangkutan Integrasi Deras Sdn. Bhd. (Rapid) diperbadankan di bawah Akta Syarikat 1965 pada 26 Julai 2004 sebagai syarikat milikan penuh Menteri Kewangan Diperbadankan (MKD) dengan modal berbayar berjumlah RM239.18 juta. Bagaimanapun pada 30 Jun 2009, Prasarana Malaysia Berhad (Prasarana) telah mengambil alih 100% syer Rapid daripada MKD dan seterusnya pada 14 Disember 2012, Rapid telah menukar nama kepada Rapid Rail Sdn. Bhd. (Rapid Rail).

1.2. Pada 11 September 1998, Prasarana sebagai syarikat milikan penuh MKD telah diperbadankan untuk mengurus penstrukturan semula sistem pengangkutan awam darat. Prasarana telah mengambil alih aset dan operasi Transit Aliran Ringan (LRT) Laluan Kelana Jaya (KJL) pada 30 Ogos 2002 daripada Projek Usahasama Transit Ringan Automatik Sdn. Bhd. (Putra-LRT). LRT Laluan Ampang (AGL) pula diambil alih daripada syarikat Sistem Transit Aliran Ringan Sdn. Bhd. (Star-LRT) pada 1 September 2002. Kemudiannya, Prasarana telah menyerahkan operasi LRT KJL dan AGL kepada Rapid pada bulan November 2004 sebagai pengendali perkhidmatan pengangkutan rel bandar namun asetnya masih di bawah Prasarana. Prasarana juga turut mengambil alih aset dan operasi KL Monorail System Sdn. Bhd. (KL Monorail) pada 28 November 2007, bagaimanapun operasi tersebut telah diserahkan kepada Rapid untuk dikendalikan. Pada 30 Jun 2016, Rapid Rail dan Mass Rapid Transit Corporation Sdn. Bhd. (MRT Corp) telah memeterai perjanjian penyerahan serta pengoperasian bagi laluan MRT Sungai Buloh-Kajang (MRT Kajang) yang mula beroperasi pada 16 Disember 2016. Ringkasan pengambilalihan adalah seperti dalam **Carta 1**.

CARTA 1
RINGKASAN PENGAMBILALIHAN OPERASI PERKHIDMATAN REL BANDAR

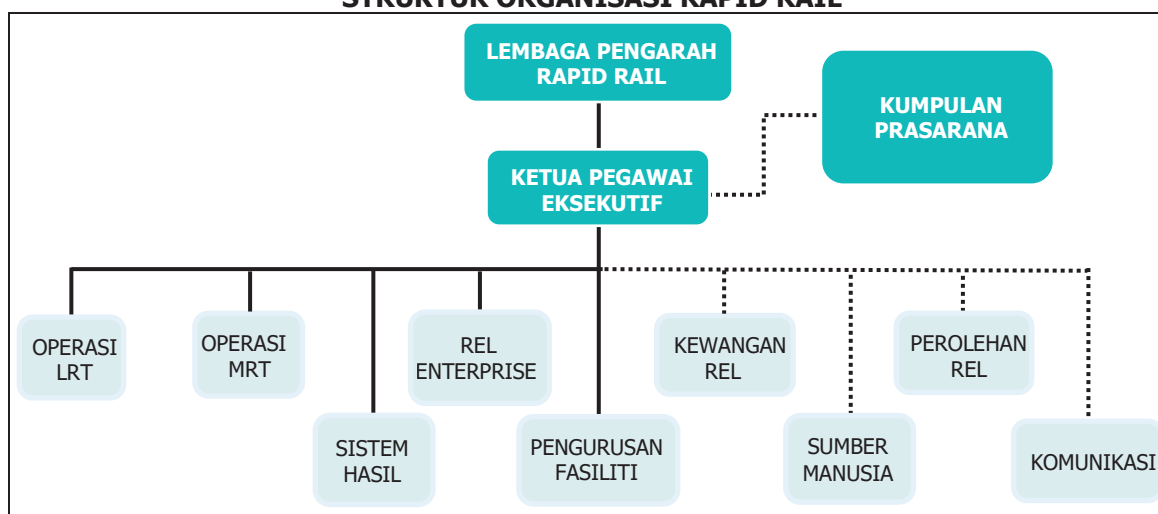


Sumber: Jabatan Audit Negara

1.3. Objektif penubuhan Rapid Rail adalah sebagai pengendali perkhidmatan rel bandar. Aktiviti utama Rapid Rail adalah mengurus operasi perkhidmatan rel bandar di sekitar Lembah Klang di bawah jenama Rapid KL.

1.4. Lembaga Pengarah Rapid Rail mempunyai tujuh ahli termasuk Pengerusi. Pengurusan Rapid Rail diketuai oleh Ketua Pegawai Eksekutif (CEO) dan dibantu oleh sembilan bahagian bagi menjalankan fungsi Rapid Rail. Bagaimanapun, empat daripada sembilan bahagian tersebut merupakan *shared service* di bawah Kumpulan Prasarana. Setakat bulan November 2021, jumlah kakitangan Rapid Rail adalah seramai 3,547 dengan pengisian pelbagai jawatan. Struktur organisasi Rapid Rail adalah seperti dalam **Carta 2**.

CARTA 2
STRUKTUR ORGANISASI RAPID RAIL



Sumber: Struktur Organisasi Rapid Rail yang diluluskan pada bulan Februari 2021

2. OBJEKTIF PENGAUDITAN

Pengauditan dijalankan untuk menilai pencapaian objektif penubuhan Rapid Rail melalui pengurusan aktiviti perkhidmatan rel bandar yang cekap dan berkesan; amalan tadbir urus korporat yang baik serta kedudukan kewangan syarikat yang kukuh.

3. SKOP PENGAUDITAN

3.1. Pengauditan dijalankan terhadap aktiviti utama Rapid Rail iaitu mengurus operasi perkhidmatan rel bandar bagi tempoh tahun 2018 hingga bulan November 2021. Pemilihan aktiviti ini selaras dengan objektif penubuhan Rapid Rail. Dua bidang utama yang dinilai adalah prestasi dan pengurusan aktiviti perkhidmatan rel bandar. Bagi prestasi aktiviti, dua perkara yang dinilai adalah pencapaian output dan keberhasilan. Pencapaian output yang dinilai adalah petunjuk prestasi utama dan prestasi perkhidmatan rel bandar. Manakala pencapaian keberhasilan yang dinilai adalah dari segi peningkatan sistem pengangkutan awam, hasil tambang rel, kepuasan pelanggan dan pengiktirafan perkhidmatan rel. Sebanyak tiga perkara yang dinilai dalam pengurusan aktiviti perkhidmatan rel bandar iaitu pengurusan hasil operasi rel; pengurusan operasi dan penyenggaraan rel; serta pengurusan infrastruktur dan kemudahan di stesen rel. Bagaimanapun, perkhidmatan MRT Kajang dikecualikan daripada skop kerana telah diaudit oleh Jabatan Audit Negara (JAN) pada tahun 2019.

3.2. Pengauditan juga dilaksanakan terhadap sembilan aspek amalan terbaik tadbir urus korporat iaitu Pengerusi; Lembaga Pengarah; CEO; Setiausaha Syarikat; Prosedur Operasi Standard (SOP); Pelan Strategik Perniagaan dan Petunjuk Prestasi Utama (KPI); Jawatankuasa Audit (JKA); Audit Dalam; serta Jawatankuasa Lembaga Pencalonan dan Imbuan (BNRC). Tempoh yang diliputi dalam amalan tadbir urus korporat adalah bagi tahun 2018 hingga bulan November 2021. Seterusnya, penilaian terhadap aspek kedudukan kewangan pula meliputi analisis penyata kewangan beraudit bagi tahun 2018 hingga 2020. Bagi pengauditan tadbir urus korporat dan kedudukan kewangan, analisis adalah termasuk perkhidmatan MRT Kajang.

3.3. Pengauditan dijalankan di Kompleks Rapid Rail Subang, Depoh Kampung Kuala Sungai Baru di Puchong, Depoh Ampang dan Depoh KL Monorail di Jalan Brickfield, Kuala Lumpur. Selain itu, pengauditan turut dijalankan di Pejabat Prasarana di Menara UOA Bangsar, Kuala Lumpur. Lawatan Audit terhadap pengurusan perkhidmatan rel bandar dan stesen telah dijalankan terhadap perkhidmatan LRT KJL dan AGL serta KL Monorail.

4. METODOLOGI PENGAUDITAN

4.1. Pengauditan dijalankan dengan menyemak rekod, fail dan dokumen yang dikemukakan oleh pihak pengurusan Rapid Rail dan Prasarana serta menganalisis data berkaitan. Pemeriksaan fizikal Audit terhadap *rolling stock*¹, penyenggaraan dan stor alat ganti rel turut dijalankan. Perbincangan dan temu bual dengan pegawai terlibat juga telah diadakan untuk mendapatkan penjelasan lanjut.

4.2. Bagi kedudukan kewangan, penilaian dilaksanakan terhadap penyata kewangan Rapid Rail bagi tahun 2018, 2019 dan 2020 yang telah diaudit oleh Tetuan Ernst & Young PLT. Penilaian ini melibatkan analisis pendapatan, perbelanjaan dan untung rugi; analisis aset dan liabiliti; analisis nisbah kewangan; serta analisis aliran tunai.

5. PENEMUAN TERPERINCI AUDIT

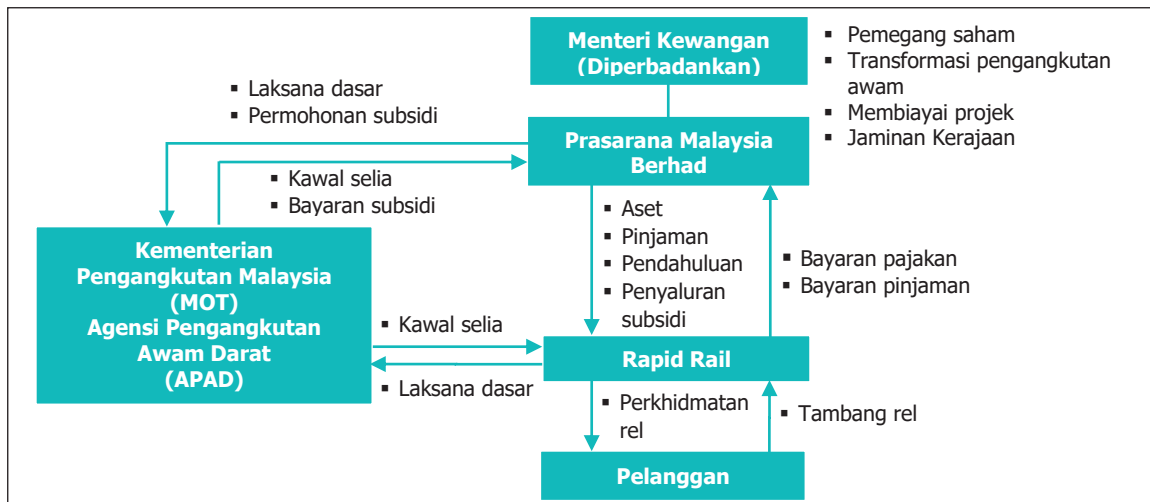
Pengauditan telah dijalankan pada bulan April hingga November 2021. Perkara yang ditemui serta maklum balas daripada Rapid Rail telah dibincangkan dalam Mesyuarat Penutup pada 26 Januari 2022. Penjelasan lanjut bagi setiap penemuan Audit adalah seperti perenggan berikut:

5.1. Prestasi Aktiviti Perkhidmatan Rel Bandar

Aktiviti utama syarikat adalah mengendalikan operasi perkhidmatan rel bandar di sekitar Lembah Klang yang merangkumi LRT KJL dan AGL serta KL Monorail di bawah jenama Rapid KL. Perjanjian pajakan aset telah dimeterai antara Prasarana dengan Rapid Rail bagi penggunaan aset untuk operasi perkhidmatan LRT KJL dan AGL serta KL Monorail. Agensi Pengangkutan Awam Darat (APAD), Kementerian Pengangkutan Malaysia (MOT) merupakan pihak yang mengawal selia perkhidmatan rel dan pemberian subsidi kepada syarikat. Secara amnya, model perniagaan Rapid Rail adalah seperti dalam **Carta 3**.

¹ Istilah *rolling stock* dalam industri pengangkutan rel merujuk kepada mana-mana kenderaan yang bergerak di sepanjang landasan kereta api.

**CARTA 3
MODEL PERNIAGAAN RAPID RAIL**



Sumber: Jabatan Audit Negara

5.1.1. Pencapaian Output

- Rapid Rail menetapkan KPI berdasarkan objektif strategik syarikat bagi tahun 2018 hingga 2020. Pada tahun 2018, penetapan KPI adalah berdasarkan empat kategori iaitu Kewangan, Pelanggan, Persekitaran dan Komuniti serta pencapaian prestasi *Nova Groups of Metros (NOVA)*². Bilangan KPI yang ditetapkan bagi tempoh tersebut adalah 11 KPI. Bagaimanapun, pada tahun 2019 dan 2020, prestasi NOVA tidak lagi menjadi kategori KPI syarikat kerana keputusan Lembaga Pengarah untuk memberi fokus kepada matlamat strategi syarikat pada tahun berkenaan.
- Manakala pada tahun 2019 dan 2020, penetapan KPI adalah berdasarkan enam kategori iaitu Kewangan, Pelanggan, Persekitaran dan Komuniti, Proses Dalam, Pembelajaran dan Inovasi serta Kepuasan Kakitangan. Bilangan KPI yang ditetapkan bagi tahun 2019 adalah 14 KPI dan bagi tahun 2020 adalah 12 KPI.

5.1.1.1. Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama

- Semakan Audit terhadap laporan KPI Rapid Rail mendapati secara keseluruhannya, bagi tempoh tahun 2018 hingga 2020, Rapid Rail telah menetapkan 37 KPI. Rapid Rail telah mencapai 34 KPI (91.9%) bagi tempoh tersebut. Pencapaian tahunan adalah antara 83.3% hingga 100%. Ringkasan mengenai sasaran dan pencapaian KPI adalah seperti dalam **Jadual 1**.

² NOVA merupakan kumpulan penanda aras antarabangsa bagi syarikat multinasional rel bandar di seluruh dunia yang ditadbir oleh *Transport Strategy Centre (TSC)* di Imperial College London.

JADUAL 1
SASARAN DAN PENCAPAIAN KPI BAGI TEMPOH TAHUN 2018 HINGGA 2020

KATEGORI KPI	TAHUN/BILANGAN KPI									JUMLAH		
	2018			2019			2020					
	S	P	%	S	P	%	S	P	%	S	P	%
Kewangan	3	3	100	3	3	100	3	1	33.3	9	7	77.8
Pelanggan	3	3	100	3	3	100	4	4	100	10	10	100
Persekitaran dan Komuniti	2	2	100	2	2	100	1	1	100	5	5	100
Proses Dalaman	-	-	-	1	1	100	2	2	100	3	3	100
Pembelajaran dan Inovasi	-	-	-	3	3	100	1	1	100	4	4	100
Kepuasan Kakitangan	-	-	-	2	2	100	1	1	100	3	3	100
Prestasi NOVA	3	2	66.7	-	-	-	-	-	-	3	2	66.7
JUMLAH	11	10	90.9	14	14	100	12	10	83.3	37	34	91.9

Sumber: Laporan KPI Rapid Rail

Nota: S - Sasaran

P - Pencapaian

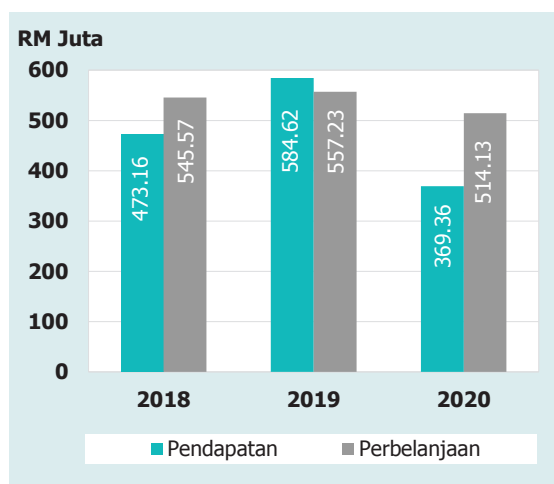
% - Peratus Pencapaian

- b. Analisis Audit mendapati **Rapid Rail telah mencapai 10 (90.9%) daripada 11 sasaran KPI pada tahun 2018. Satu KPI prestasi NOVA tidak tercapai iaitu *total fatalities/passenger journeys*. Sasaran adalah pada kuartil³ tinggi melebihi 75%, namun pencapaian adalah pada kuartil medium 74%.** Perkara ini berlaku disebabkan terdapatnya insiden kemalangan pada bulan Julai 2018 melibatkan LRT AGL. Bagi tahun 2019, kesemua 14 KPI telah dicapai sepenuhnya manakala **tahun 2020, hanya 10 (83.3%) daripada 12 sasaran KPI yang ditetapkan telah dicapai.**
- c. **Dua KPI Kewangan tidak dicapai pada tahun 2020** iaitu Pendapatan Sebelum Faedah, Cukai, Susut Nilai dan Pelunasan (EBITDA) dan Hasil Perkhidmatan Rel. **KPI bagi EBITDA tidak tercapai kerana Rapid Rail mencatatkan kerugian berjumlah RM123.07 juta berbanding sasaran keuntungan berjumlah RM44.80 juta. Hasil Perkhidmatan Rel RM368.06 juta (60.3%) pula adalah lebih rendah berbanding sasaran ditetapkan iaitu melebihi RM610.30 juta.** Penurunan pendapatan pada tahun 2020 adalah disebabkan pengurangan operasi berpunca daripada pengurangan bilangan penumpang akibat penularan Covid-19.

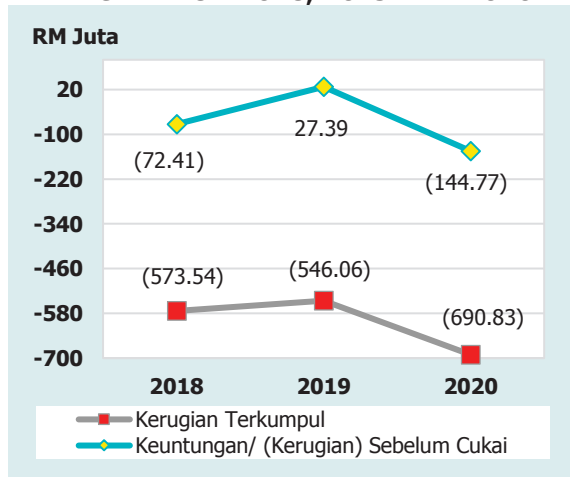
³ Kuartil bermaksud pembahagian kelompok data menjadi empat bahagian, iaitu bahagian pertama 25%, bahagian kedua 50%, bahagian ketiga 75% dan bahagian keempat 100%.

- d. Berdasarkan kedudukan kewangan **pada tahun 2020, pendapatan Rapid Rail berjumlah RM369.36 juta menurun sejumlah RM215.26 juta (36.8%) berbanding RM584.62 juta pada tahun 2019. Perkara ini disebabkan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang dilaksanakan oleh Kerajaan bagi menangani penularan Covid-19.** Perbelanjaan Rapid Rail berjumlah RM514.13 juta menurun sejumlah RM43.10 juta (7.7%) berbanding RM557.23 juta pada tahun 2019. Antara sebab berlakunya penurunan adalah pengurangan kos elektrik kerana pengurangan perkhidmatan dan juga inisiatif yang diambil untuk mengeluarkan peruntukan bonus kakitangan.
- e. **Pada tahun 2018 dan 2020, Rapid Rail mencatatkan kerugian sebelum cukai berjumlah RM72.41 juta dan RM144.77 juta masing-masing.** Rapid Rail mencatatkan keuntungan sebelum cukai berjumlah RM27.39 juta pada tahun 2019 disebabkan peningkatan bilangan penumpang yang menyumbang kepada hasil operasi syarikat. **Kerugian terkumpul Rapid Rail pada tahun 2020 adalah RM690.83 juta.** Butiran lanjut adalah seperti dalam **Carta 4** dan **Carta 5**.

CARTA 4
PENDAPATAN DAN PERBELANJAAN
BAGI TAHUN 2018, 2019 DAN 2020



CARTA 5
KEUNTUNGAN/(KERUGIAN) SEBELUM
CUKAI SERTA KERUGIAN TERKUMPUL
BAGI TAHUN 2018, 2019 DAN 2020



Sumber: Penyata Kewangan Beraudit Tahun 2018, 2019 dan 2020

- f. Pada tahun 2020, syarikat merekodkan kerugian manakala defisit ekuiti pemilik berjumlah RM306.38 juta. Berdasarkan analisis kewangan yang dijalankan, jumlah liabiliti semasa melebihi aset semasa iaitu sejumlah RM174.65 juta, RM170.15 juta dan RM23.48 juta bagi tempoh tahun 2018

hingga 2020 masing-masing. Rapid Rail juga bergantung kepada bantuan kewangan daripada Prasarana dalam bentuk pinjaman berjumlah RM600 juta sebagai modal kerja syarikat kerana masalah aliran tunai yang dihadapi. Selain itu, bantuan subsidi Kerajaan yang diterima bagi tahun 2019 adalah sejumlah RM104.12 juta dan sehingga bulan Mei 2020 adalah berjumlah RM32.85 juta.

- g. **Semakan Audit selanjutnya mendapati sasaran KPI utama berbeza bagi tahun 2018 hingga 2020. Perkara ini menyebabkan trend pencapaian prestasi secara setara tidak dapat diukur dari tahun ke tahun.** Antara faktor yang menyumbang kepada perbezaan sasaran adalah disebabkan perubahan strategi perniagaan berdasarkan fokus syarikat pada tahun berkenaan. Selain itu, kelemahan dalam tadbir urus korporat melibatkan kekerapan pertukaran ahli Lembaga Pengarah (ALP) berpunca daripada peletakan jawatan menyebabkan tempoh perkhidmatan yang singkat antara enam hingga 20 bulan. Hal ini juga menyumbang kepada pengawasan terhadap hala tuju strategik syarikat yang tidak berkesan dan tiada kesinambungan kepimpinan.

5.1.1.2. Prestasi Perkhidmatan Rel Bandar

- a. Rapid Rail mengendalikan tiga perkhidmatan rel bandar iaitu LRT KJL dan AGL serta KL Monorail melibatkan laluan sejauh 100km, 84 stesen dan 145 set tren. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 2**.

**JADUAL 2
PERKHIDMATAN REL BANDAR**

BUTIRAN	LRT KJL	LRT AGL	KL MONORAIL	JUMLAH KESELURUHAN
Tarikh Mula Beroperasi	01.09.1998	16.12.1996	31.08.2003	-
Jarak Laluan (km)	46.7	44.7	8.6	100
Bil. Stesen	37	36	11	84
Bil. Set Rel (Rolling Stock)	35 (2 Gerabak) 35 (4 Gerabak) 14 (KLAV14)	50 (6 Gerabak)	6 (2 Gerabak) 5 (4 Gerabak)	145
Sistem Operasi Rel	Sistem Operasi Rel Automatik (ATO)	Sistem Operasi Rel Automatik dengan Penyelia (SATO)	Sistem Manual dengan Pemandu Tren	-

Sumber: Rapid Rail

Nota: KLAV14: 14 Set Tren 4 Gerabak

- b. Misi Rapid Rail adalah untuk menyediakan perkhidmatan rel bandar yang mesra, bersepadu, boleh dipercayai, selamat dan tepat pada masa yang ditetapkan melalui perkhidmatan inovatif dan pekerja yang kompeten. Perkhidmatan rel yang disediakan berupaya menghubungkan pelanggan dan

memudahkan pergerakan dari satu destinasi ke destinasi yang lain. Oleh itu, penetapan KPI kategori Pelanggan merupakan salah satu KPI utama yang ditetapkan dan dinilai bagi prestasi perkhidmatan rel bandar. Sasaran dan pencapaian KPI Pelanggan adalah seperti dalam **Jadual 3**.

JADUAL 3
SASARAN DAN PENCAPAIAN KPI PELANGGAN
BAGI TAHUN 2018 HINGGA 2020

KPI	TAHUN					
	2018		2019		2020	
	S	P	S	P	S	P
Indeks Kepuasan Pelanggan (%)	80	82.8	83.53	84.7	85	85.9
Kebolehpercayaan Perkhidmatan (%)	99.7	99.89	99.73	99.92	≥99.83	99.93
Bil. Penumpang Harian (Hari Bekerja)	700,000	700,271 (100%)	-	-	-	-
Bil. Penumpang Keseluruhan (Juta)	-	-	224.80	236.29 (105.1%)	-	-
Pas Tanpa Had (%)	-	-	-	-	≥50	50.88
Kebolehcapaian Fasiliti (%)	-	-	-	-	≥98.5	99.47

Sumber: Laporan KPI Rapid Rail

Nota: S - Sasaran P - Pencapaian

- c. Rapid Rail menetapkan tiga KPI Pelanggan pada tahun 2018 dan 2019, manakala empat KPI pada tahun 2020. Bagi tahun 2018, tiga KPI adalah Indeks Kepuasan Pelanggan, Kebolehpercayaan Perkhidmatan dan Bilangan Penumpang Harian. Bagaimanapun, pada tahun 2019, Bilangan Penumpang Harian digantikan dengan Bilangan Penumpang Keseluruhan. Pada tahun 2020 pula, Bilangan Penumpang Keseluruhan digantikan dengan dua KPI iaitu Pas Tanpa Had dan Kebolehcapaian Fasiliti. Semakan Audit mendapati kesemua sasaran KPI Pelanggan telah dicapai.
- d. Berdasarkan laporan penilaian KPI Rapid Rail, pihak Audit mendapati **pencapaian bagi Kebolehpercayaan Perkhidmatan tidak termasuk perkhidmatan KL Monorail**. Merujuk kepada minit mesyuarat Lembaga Pengarah Rapid Rail bertarikh 5 Disember 2018, pencapaian KPI ini tidak mengambil kira perkhidmatan KL Monorail disebabkan operasi perkhidmatan yang dikendalikan hanya bergantung kepada dua atau tiga tren.

Maklum balas Rapid Rail yang diterima pada 21 Januari 2022

Bagi tahun 2018, KPI terhadap prestasi NOVA tidak tercapai disebabkan oleh satu insiden di Laluan Ampang berlaku pada bulan Julai 2018 yang memberi kesan terhadap prestasi KPI NOVA. Pada tahun 2020, pengurangan operasi perkhidmatan rel bukanlah punca utama penurunan pendapatan sebaliknya penularan Covid-19 yang menyebabkan pengurangan bilangan penumpang. Antara tindakan penambahbaikan yang diambil adalah dengan merancang dan melaksanakan inisiatif berbentuk pengurangan kos. Inisiatif ini adalah sebahagian daripada Pelan Perniagaan 5 tahun Rapid Rail dan dipantau serta dilaporkan kepada pihak pengurusan secara berkala. Merujuk kepada kelulusan mesyuarat ALP Prasarana pada 24 Februari 2020, peletakan jawatan atau penyingkiran sebagai ALP anak syarikat akan berlaku secara automatik apabila mereka bukan lagi kakitangan Kumpulan Prasarana. KPI bagi Kebolehpercayaan Perkhidmatan yang ditetapkan bagi tahun 2018 tidak mengambil kira laluan Monorail kerana hanya 2 atau 3 set tren yang beroperasi manakala 6 set tren digantung operasi atas isu keselamatan.

Pendapat Audit

Secara keseluruhannya, pencapaian output Rapid Rail adalah baik. Namun, pencapaian masih boleh dipertingkatkan terutamanya bagi aspek prestasi kewangan. Kedudukan kewangan berada pada tahap kurang stabil kerana mengalami kerugian RM144.77 juta pada tahun 2020 dengan kerugian terkumpul RM690.83 juta.

5.1.2. Pencapaian Keberhasilan

Rapid Rail tidak menetapkan sasaran keberhasilan secara khusus kerana sasaran KPI tahunan yang ditetapkan oleh Prasarana dijadikan sebagai sasaran keberhasilan Rapid Rail. Sehubungan itu, pihak Audit telah menjalankan analisis bagi menentukan objektif penubuhan Rapid Rail sebagai pengendali perkhidmatan rel bandar telah dicapai melalui peningkatan sistem pengangkutan awam, hasil tambang rel, kepuasan pelanggan dan pengiktirafan perkhidmatan rel.

5.1.2.1. Peningkatan Sistem Pengangkutan Awam

- i. Program Transformasi Kerajaan GTP 1.0 dan GTP 2.0 melalui pelaksanaan inisiatif Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA) *Performance Management and Delivery Unit* (PEMANDU) adalah salah satunya untuk meningkatkan sistem pengangkutan awam. Program ini melibatkan

perolehan tren agar dapat mengurangkan selang waktu perjalanan dan meningkatkan kapasiti penumpang. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 4.**

JADUAL 4
INISIATIF NKRA UNTUK MENINGKATKAN SISTEM PENGANGKUTAN AWAM

PENCAPAIAN INISIATIF	MAKLUMAT PENCAPAIAN	SASARAN KEBERHASILAN
GTP 1.0 (2010-2012)		
Pengenalan 35 set tren baru 4 gerabak untuk LRT Kelana Jaya	Mengurangkan selang waktu perjalanan kepada 2.5 minit ketika waktu puncak pagi dan meningkatkan tahap keselesaan para penumpang.	Peningkatan bilangan penumpang rel (Purata setiap hari – waktu puncak) Tahun 2010 – 104,896 Tahun 2011 – 118,022 Tahun 2012 – 124,269
GTP 2.0 (2013-2015)		
Program perolehan 12 set tren 4 gerabak bagi KL Monorail	Memperluaskan kapasiti sebanyak dua kali ganda berbanding gerabak sedia ada.	Bagi meningkatkan bilangan penumpang KL Monorail

Sumber: Pelaksanaan Inisiatif NKRA

- ii. Bagi perkhidmatan LRT KJL, kesemua 35 set tren 4 gerabak telah mula beroperasi sejak tahun 2009. Selain itu, Prasarana juga telah membuat perolehan 14 set tren (KLAV14) 4 gerabak pada tahun 2012 dan mula beroperasi pada tahun 2016. Selain itu, perolehan tambahan telah dibuat bagi 27 set tren (KLAV27) 4 gerabak pada tahun 2017. Bagi perkhidmatan KL Monorail, perolehan 12 set tren 4 gerabak telah dilaksanakan. Bagaimanapun, **hanya lima set tren telah dibekalkan pada tahun 2014 dan 2015.**

a. Selang Waktu Perjalanan

- i. Lesen Pengendali Kereta Api Rapid Rail⁴ telah menetapkan supaya perkhidmatan rel yang disediakan oleh pengendali berlesen hendaklah tidak kurang daripada minimum perkhidmatan yang ditetapkan melainkan mendapat kelulusan bertulis daripada APAD. Jadual minimum perkhidmatan rel yang ditetapkan oleh APAD telah berkuat kuasa pada 1 Januari 2019.
- ii. Semakan Audit terhadap jadual selang waktu perjalanan tren (headway in minutes) yang digunapakai bermula pada 27 September 2021 mendapati **selang waktu perjalanan tren yang dikendali oleh Rapid Rail tidak memenuhi syarat minimum perkhidmatan rel yang**

⁴ Lesen Pengendali Kereta Api Rapid Rail yang diluluskan oleh YB Menteri Pengangkutan bagi tempoh lima tahun daripada 1 Januari 2019 hingga 31 Disember 2023

ditetapkan. Perbezaan selang waktu perjalanan tren telah berlaku semasa perkhidmatan Rapid Rail beroperasi dengan kapasiti penuh (tidak melibatkan tempoh PKP). Bagi LRT KJL dan KL Monorail perbezaan selang waktu adalah antara 1 hingga 7 minit serta LRT AGL antara 1 hingga 3 minit. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 5**.

JADUAL 5
PERBEZAAN SELANG WAKTU PERJALANAN TREN
ANTARA APAD DAN RAPID RAIL

TEMPOH OPERASI	ISNIN HINGGA JUMAAT			TEMPOH OPERASI	HUJUNG MINGGU/CUTI UMUM		
	JULAT APAD	JULAT RAPID RAIL	PERBEZAAN SELANG WAKTU		JULAT APAD	JULAT RAPID RAIL	PERBEZAAN SELANG WAKTU
	HEADWAY IN MINUTES						
LRT LALUAN KELANA JAYA							
0600 - 0700	10	12	2	0600 - 0800	10	13	3
0700 - 0900	3	4	1	0800 - 1000	8	13	5
0900 - 1700	5	12	7	1000 - 2200	6	13	7
1700 - 1900	3	4	1	2200 - 0000	15	13	-
1900 - 2200	5	12	7	-	-	-	-
2200 - 0000	15	12	-	-	-	-	-
LRT LALUAN AMPANG							
0600 - 0700	10	6 (CBD)	-	0600 - 0800	15	7 (CBD)	-
		12 (Non CBD)	2			13 (Non CBD)	-
0700 - 0900	6	3 (CBD)	-	0800 - 1000	12	7 (CBD)	-
		7 (Non CBD)	1			13 (Non CBD)	1
0900 - 1700	10	6 (CBD)	-	1000 - 2200	10	7 (CBD)	-
		12 (Non CBD)	2			13 (Non CBD)	3
1700 - 1900	6	3 (CBD)	-	2200 - 0000	15	7 (CBD)	-
		7 (Non CBD)	1			13 (Non CBD)	-
1900 - 2200	10	6 (CBD)	-	-	-	-	-
		12 (Non CBD)	2	-	-	-	-
2200 - 0000	15	6 (CBD)	-	-	-	-	-
		12 (Non CBD)	-	-	-	-	-
KL MONORAIL							
0600 - 0700	8	12	4	0600 - 0800	12	13	1
0700 - 0900	5	10	5	0800 - 1000	8	13	5
0900 - 1700	6	12	6	1000 - 2200	6	13	7
1700 - 1900	5	10	5	2200 - 0000	12	13	1
1900 - 2200	6	12	6	-	-	-	-
2200 - 0000	8	12	4	-	-	-	-

Sumber: Analisis Jabatan Audit Negara

Nota: Waktu Puncak: 0700 - 0900 dan 1700 - 1900

CBD – (Central Business District/Kawasan Pusat Bandar)

(-) Tiada Kelewatan/Lebih Baik

Non CBD – (Non Business District/Bukan Kawasan Pusat Bandar)

- iii. Semakan Audit selanjutnya mendapati, bagi tempoh yang melibatkan pelaksanaan PKP, Rapid Rail telah memohon kajian semula tahap perkhidmatan laluan rel kepada APAD pada 22 Oktober 2020 dan 22 Mei 2021. Permohonan tersebut telah mendapat kelulusan sementara daripada APAD pada 24 Oktober 2020 dan 24 Mei 2021. Bagi tempoh tersebut, Rapid Rail telah beroperasi mengikut syarat sementara yang ditetapkan.
- iv. Semakan Audit selanjutnya mendapati **perbezaan selang waktu perjalanan tren antara APAD dan Rapid Rail bagi perkhidmatan LRT KJL dan KL Monorail disebabkan bilangan tren yang beroperasi tidak mencukupi bagi memenuhi selang waktu yang ditetapkan.**
- v. **Perkhidmatan LRT KJL belum mencapai tahap optimum kerana selang waktu perjalanan adalah 4 minit ketika waktu puncak pagi berbanding 2.5 minit yang disasarkan oleh GTP 1.0. Perkhidmatan LRT KJL belum beroperasi pada kapasiti penuh dan tidak mencapai tahap keberhasilan yang sepatutnya.**
- vi. **Bagi perkhidmatan KL Monorail, tren 2 gerabak masih digunakan hingga kini. Sasaran GTP 2.0 tidak tercapai kerana perolehan tren 4 gerabak belum diterima sepenuhnya.** Tambahan pula, selang waktu perjalanan tren waktu puncak adalah 10 minit berbanding ketetapan APAD iaitu 5 minit. Prasarana sedang menguruskan perolehan baki tujuh set tren dan membaik pulih lima set tren atas faktor keselamatan penumpang. **Rapid Rail kini bergantung kepada bilangan tren yang rendah berikutan tren yang berusia (sejak tahun 2003) dan rosak akibat kemalangan dan kebakaran.** Sehubungan itu, **perkhidmatan KL Monorail belum memenuhi permintaan penumpang dan tahap keberhasilan tidak dicapai.** Lawatan Audit ke Depoh KL Monorail pada 25 November 2021 mendapati dua set tren monorel yang rosak adalah seperti dalam **Gambar 1** dan **Gambar 2**.

GAMBAR 1



Depoh KL Monorail
- Monorel 4 gerabak terbakar berpunca
daripada tayar tren meletup
(25.11.2021)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

GAMBAR 2



Depoh KL Monorail
- Monorel 2 gerabak rosak dilanggar
jentera *bore pile*
(25.11.2021)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

vii. Bagi LRT AGL, sebanyak 50 set tren 6 gerabak telah dibekalkan. Perkhidmatan LRT AGL dibahagikan kepada *Central Business District* (CBD) dan *Non Central Business District* (Non CBD). Selang waktu perjalanan tren LRT AGL pada waktu puncak hari bekerja bagi laluan CBD adalah 3 minit di mana lebih kerap berbanding ketetapan APAD iaitu 6 minit. Semakan Audit mendapati perkhidmatan LRT AGL berupaya beroperasi pada kapasiti optimum.

viii. Analisis Audit terhadap data yang dikemukakan mendapati purata kepadatan penumpang bagi tahun 2019 hingga 2021 bagi perkhidmatan yang disediakan adalah antara 13% hingga 123%. **Pada tahun 2019, perkhidmatan LRT KJL dan KL Monorail menunjukkan purata kepadatan penumpang melebihi 100% pada waktu puncak petang iaitu masing-masing 123% dan 106%.** Hal ini menunjukkan selang waktu perjalanan tren tidak memenuhi keperluan pelanggan pada waktu puncak menyebabkan kepadatan penumpang melebihi jumlah sepatutnya. Pada tahun 2020 dan 2021, purata kepadatan penumpang adalah rendah akibat penurunan bilangan penumpang kesan daripada penularan Covid-19. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 6.**

JADUAL 6
KEPADATAN PENUMPANG MENGIKUT PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN
BAGI TEMPOH TAHUN 2019 HINGGA 2021

PERIHAL	PURATA KEPADATAN PENUMPANG MENGIKUT TAHUN		
	2019	2020	2021
LRT LALUAN KELANA JAYA			
Waktu Puncak Pagi	95%	65%	39%
Waktu Puncak Petang	123%	68%	37%
Bukan Waktu Puncak	91%	48%	31%
LRT LALUAN AMPANG			
Waktu Puncak Pagi	60%	27%	24%
Waktu Puncak Petang	53%	25%	24%
Bukan Waktu Puncak	47%	18%	15%
KL MONORAIL			
Waktu Puncak Pagi	78%	32%	21%
Waktu Puncak Petang	106%	43%	26%
Bukan Waktu Puncak	62%	22%	13%

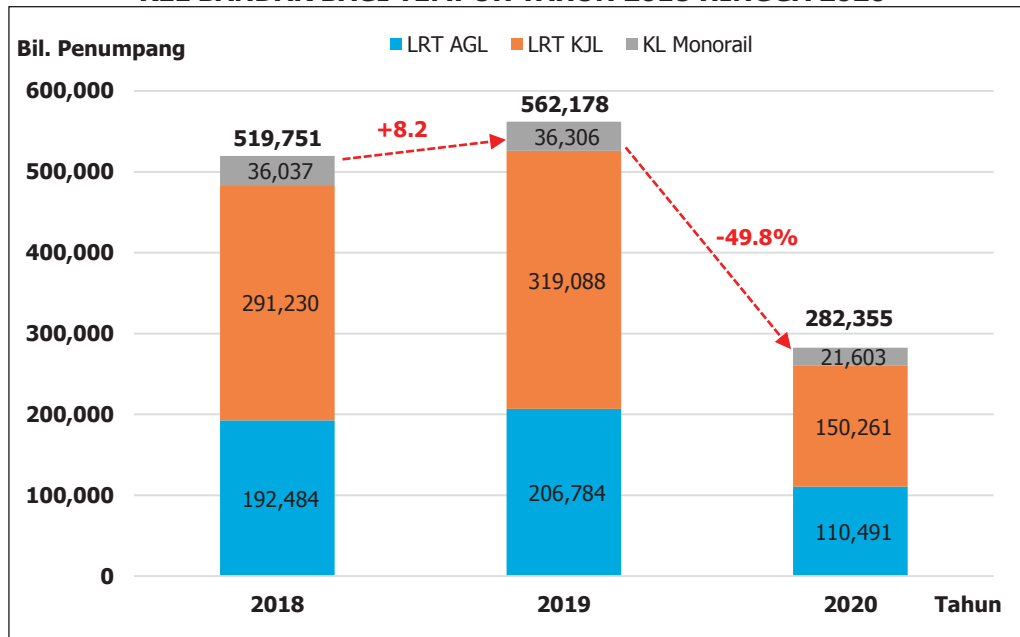
Sumber: Rapid Rail

- ix. Lawatan Audit ke 19 stesen rel pada 20 hingga 22 Oktober 2021 di stesen LRT KJL dan AGL serta KL Monorail mendapati ketibaan tren adalah seperti masa yang dipaparkan. Paparan masa ini memudahkan penumpang tren merancang perjalanan untuk sampai ke destinasi yang dituju.

b. Kapasiti Penumpang

- i. Analisis Audit terhadap bilangan penumpang purata harian perkhidmatan rel mendapati pencapaian sebenar bilangan penumpang meningkat sebanyak 8.2% daripada 519,751 pada tahun 2018 kepada 562,178 pada tahun 2019. Bagaimanapun, **pada tahun 2020 bilangan penumpang purata harian menurun 49.8% kepada 282,355**. Penurunan ini disebabkan operasi perkhidmatan rel dikurangkan sepanjang tahun 2020 berikutan penurunan penumpang ketika penularan Covid-19. Butiran statistik bilangan penumpang purata harian bagi tempoh tahun 2018 hingga 2020 adalah seperti dalam **Carta 6**.

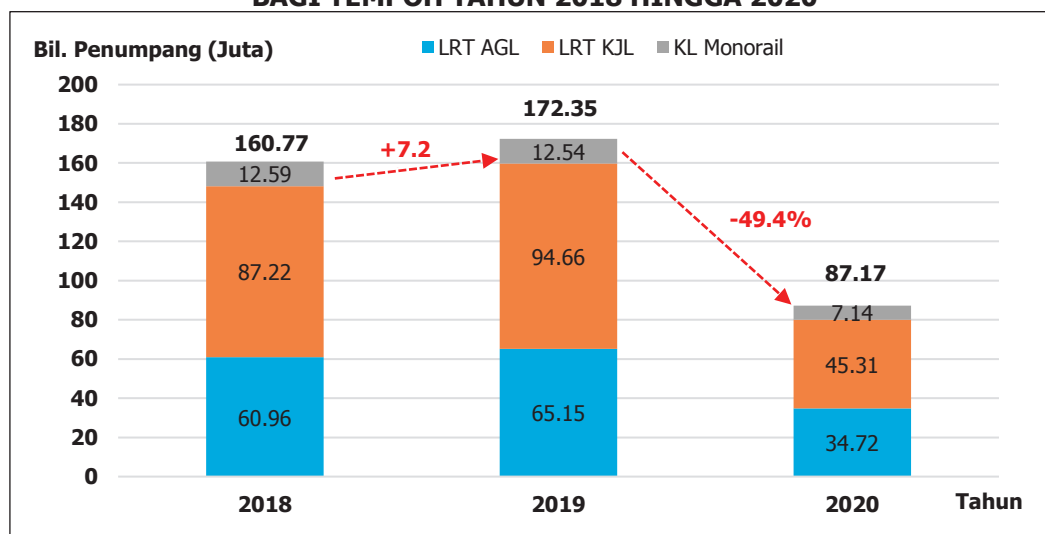
CARTA 6
STATISTIK BILANGAN PENUMPANG PURATA HARIAN PERKHIDMATAN
REL BANDAR BAGI TEMPOH TAHUN 2018 HINGGA 2020



Sumber: Agensi Pengangkutan Awam Darat

- ii. Analisis Audit terhadap bilangan penumpang tahunan pula mendapati bagi tempoh tahun 2018 hingga 2020, jumlah bilangan penumpang adalah 420.29 juta. Pencapaian sebenar **bilangan penumpang tahunan** didapati meningkat 7.2% daripada 160.77 juta pada tahun 2018 kepada 172.35 juta pada tahun 2019 dan **menurun 49.4% kepada 87.17 juta pada tahun 2020**. Penurunan ini disebabkan penularan Covid-19. Butiran statistik bilangan penumpang tahunan perkhidmatan rel bandar bagi tempoh tahun 2018 hingga 2020 adalah seperti dalam **Carta 7**.

CARTA 7
STATISTIK BILANGAN PENUMPANG TAHUNAN PERKHIDMATAN REL BANDAR
BAGI TEMPOH TAHUN 2018 HINGGA 2020

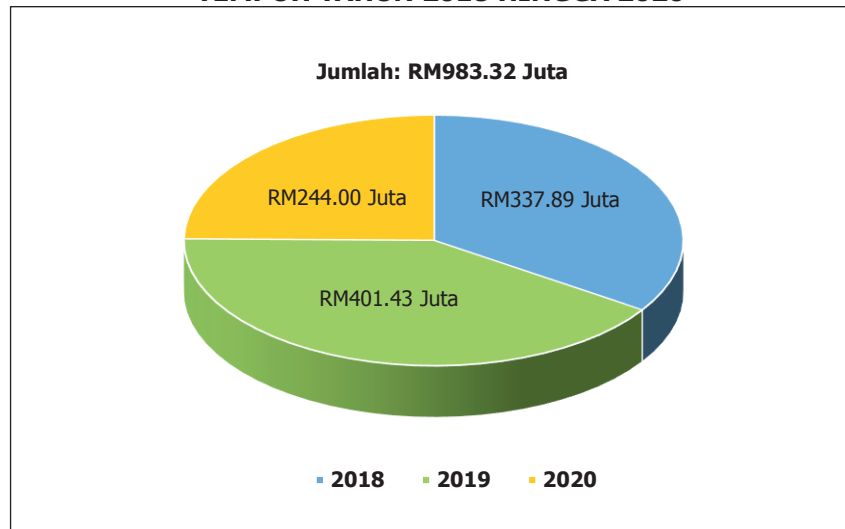


Sumber: Agensi Pengangkutan Awam Darat

5.1.2.2. Hasil Tambang Rel

- a. Analisis terhadap kedudukan kewangan mendapati hasil tambang rel Rapid Rail yang terdiri daripada perkhidmatan LRT KJL, AGL, KL Monorail dan MRT bagi tempoh tahun 2018 hingga 2020 adalah berjumlah RM1.363 bilion. Hasil tambang rel didapati meningkat 23.9% daripada RM453.66 pada tahun 2018 kepada RM561.87 juta pada tahun 2019 dan menurun 38.1% kepada RM347.87 juta pada tahun 2020. Peningkatan hasil disebabkan bilangan penumpang meningkat pada tahun 2019. Manakala bagi tahun 2020, bilangan hasil menurun disebabkan oleh bilangan penumpang yang menurun kerana PKP.
- b. Semakan Audit terhadap laporan segmental bagi tempoh tahun 2018 hingga 2020 pula mendapati perkhidmatan LRT AGL dan KJL serta KL Monorail telah menyumbang RM983.32 juta kepada hasil Rapid Rail. Bagi tahun 2018, Rapid Rail memperoleh RM337.89 juta (34.4%) diikuti tahun 2019 RM401.43 juta (40.8%) dan RM244 juta (24.8%) bagi tahun 2020. Butiran hasil perkhidmatan rel adalah seperti dalam **Carta 8**.

**CARTA 8
HASIL PERKHIDMATAN REL BAGI
TEMPOH TAHUN 2018 HINGGA 2020**



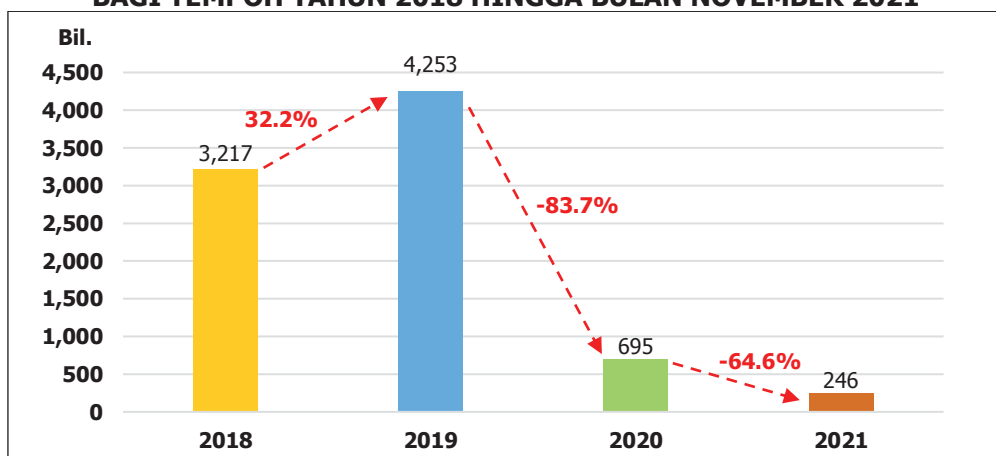
Sumber: Laporan Segmental Rapid Rail

5.1.2.3. Kepuasan Pelanggan

- a. Tahap kepuasan pelanggan perkhidmatan rel dinilai oleh pihak ketiga bagi tempoh tahun 2018 hingga 2020. Pada tahun 2018 dan tahun 2020, kajian kepuasan pelanggan telah dilaksanakan oleh Universiti Teknologi Mara. Manakala pada tahun 2019, telah dilaksanakan oleh IPSOS Sdn. Bhd.. Hasil daripada kajian tersebut telah digunakan oleh Rapid Rail untuk dijadikan sebagai KPI Indeks Kepuasan Pelanggan di bawah kategori KPI Pelanggan.
- b. Semakan Audit selanjutnya mendapati Indeks Kepuasan Pelanggan telah mencapai sasaran yang ditetapkan bagi tempoh tahun 2018 hingga 2020. Sasaran yang ditetapkan adalah antara 80% hingga 85% dan pencapaian adalah 82.8%, 84.7% dan 85.9% masing-masing. Trend Indeks Kepuasan Pelanggan menunjukkan peningkatan sebanyak 3.1% bagi tempoh tahun yang dinilai. Bagaimanapun, masih terdapat aduan daripada pelanggan berkaitan perkhidmatan rel bandar.
- c. SOP *Feedback Management* yang berkuat kuasa pada 15 April 2019 menetapkan sebarang aduan, cadangan dan pertanyaan daripada pelanggan hendaklah dipanjangkan kepada pihak berkaitan sama ada dalaman atau luar dan diselesaikan dalam tempoh lima hari waktu bekerja daripada tarikh diterima. Maklum balas atau aduan merangkumi semua yang diterima daripada pelanggan sama ada melalui panggilan telefon, e-mel, sosial media dan lain-lain.

- d. Analisis Audit terhadap data aduan Rapid Rail mendapati **sebanyak 8,411 aduan pelanggan telah diterima oleh Rapid Rail bagi tempoh tahun 2018 hingga bulan November 2021. Jumlah aduan yang diterima bagi tahun 2019 menunjukkan peningkatan sebanyak 1,036 (32.2%) berbanding tahun 2018.** Pada tahun 2020 dan 2021 setakat bulan November, jumlah aduan yang diterima menunjukkan trend penurunan sebanyak 83.7% dan 64.6% masing-masing berbanding tahun sebelumnya. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Carta 9**.

CARTA 9
STATISTIK BILANGAN ADUAN DITERIMA
BAGI TEMPOH TAHUN 2018 HINGGA BULAN NOVEMBER 2021



Sumber: *Rail Customer Support/Customer Engagement*, Prasarana Malaysia Berhad

- e. Siasatan terhadap aduan pelanggan dijalankan oleh *Rail Customer Support* Unit bagi mengenal pasti punca masalah. Setiap aduan akan dimaklumkan kepada pihak berkaitan untuk tindakan siasatan dan penyelesaian. Tindakan yang telah diambil turut dimaklumkan kepada pengadu dan direkod dalam daftar yang disediakan. Sekiranya aduan yang diterima di luar bidang kuasa Rapid Rail, aduan tersebut akan dipanjang atau dikemukakan kepada pihak yang bertanggungjawab untuk tindakan selanjutnya. Semakan Audit selanjutnya mendapati kesemua aduan yang diterima telah diambil tindakan sewajarnya oleh pihak terlibat mengikut tempoh yang ditetapkan.
- f. Aduan yang diterima daripada pelanggan akan dibahagikan kepada lima kategori iaitu sikap dan layanan kakitangan kepada pelanggan; perkhidmatan tren; kemudahan di stesen; keselamatan di stesen serta di dalam tren; dan produk yang dikeluarkan. Analisis Audit selanjutnya mendapati kategori aduan tertinggi yang diterima adalah berkaitan perkhidmatan tren iaitu masing-masing sebanyak 2,104 (65.4%); 2,870 (67.5%); dan 317 (45.6%) bagi

tempoh tahun 2018 hingga 2020. Setakat bulan November 2021, aduan berkaitan sikap dan layanan kakitangan kepada pelanggan merupakan kategori aduan tertinggi iaitu sebanyak 81 (32.9%) daripada keseluruhan aduan yang diterima. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 7**.

JADUAL 7
JUMLAH ADUAN YANG DITERIMA OLEH RAPID RAIL
BAGI TEMPOH TAHUN 2018 HINGGA BULAN NOVEMBER 2021

KATEGORI ADUAN	2018	2019	2020	2021*	JUMLAH
Kakitangan	369	401	152	81	1,003
Perkhidmatan Tren	2,104	2,870	317	62	5,353
Kemudahan di Stesen	573	850	156	80	1,659
Keselamatan di Stesen dan di dalam Tren	103	96	62	22	283
Produk	68	36	8	1	113
JUMLAH KESELURUHAN	3,217	4,253	695	246	8,411

Sumber: *Rail Customer Support/ Customer Engagement*, Prasarana Malaysia Berhad
Nota: (*) - Setakat bulan November 2021

- g. Analisis Audit selanjutnya mendapati pada tahun 2018 hingga 2020, aduan tertinggi yang diterima bagi kategori perkhidmatan tren adalah berkaitan kelewatan tren sebanyak 1,168 (55.5%) pada tahun 2018. Aduan berkaitan penghawa dingin di dalam tren merupakan aduan tertinggi yang diterima pada tahun 2019 dan 2020 iaitu sebanyak 1,724 (60.1%) dan 143 (45.1%) masing-masing. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 8**.

JADUAL 8
SUB-KATEGORI ADUAN TERTINGGI YANG DITERIMA DI BAWAH KATEGORI
PERKHIDMATAN TREN BAGI TAHUN 2018 HINGGA 2020

TAHUN	SUB- KATEGORI ADUAN	ADUAN DITERIMA	JUMLAH ADUAN PERKHIDMATAN TREN	%
2018	Kelewatan Tren	1,168	2,104	55.5
2019	Pengahwa Dingin di dalam Tren	1,724	2,870	60.1
2020		143	317	45.1

Sumber: *Rail Customer Support/ Customer Engagement*, Prasarana Malaysia Berhad
Nota: (*) - Setakat bulan November 2021

- h. Bagi pengurusan aduan melalui panggilan telefon, *Contact Centre Association of Malaysia* (CCAM) menetapkan *Service Level Agreement* (SLA) panggilan telefon yang tidak dijawab adalah antara 5% hingga 10%.
- i. Semakan Audit terhadap data yang dikemukakan mendapati 169,307 panggilan telefon diterima dan 140,153 panggilan telah dijawab oleh pegawai bertugas bagi tempoh tahun 2018 hingga bulan November 2021. **Jumlah panggilan telefon yang tidak dijawab adalah 26,208 iaitu**

antara 4.3% hingga 28.4% bagi tempoh yang sama. Pada tahun 2019, panggilan telefon yang tidak dijawab adalah 19,829 (28.4%) iaitu melebihi SLA yang telah ditetapkan antara 5% hingga 10%. Jumlah penumpang yang tinggi pada tahun 2019 menyebabkan panggilan telefon yang diterima meningkat 16,065 (29.9%) berbanding tahun 2018 dan seterusnya menyumbang kepada ketidakcapaian SLA yang ditetapkan. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 9**.

JADUAL 9
RINGKASAN LAPORAN PANGGILAN TELEFON YANG DITERIMA
BAGI TAHUN 2018 HINGGA BULAN NOVEMBER 2021

PERIHAL PANGGILAN TELEFON	2018	2019	2020	2021*	JUMLAH
Diterima	53,713	69,778	28,818	16,998	169,307
Dijawab	49,999	47,466	26,463	16,225	140,153
Tidak Dijawab	3,483	19,829	2,157	739	26,208
% Tidak Dijawab	6.5	28.4	7.5	4.3	15.5

Sumber: *Rail Customer Support/Customer Engagement*, Prasarana Malaysia Berhad

Nota: (*) - Setakat bulan November 2021

- Data termasuk perkhidmatan MRT

5.1.2.4. Pengiktirafan Perkhidmatan Rel

Pihak Audit mendapati sejak tahun 2017 sehingga kini Rapid Rail telah menerima Persijilan Sistem Pengurusan Kualiti ISO9001:2015 yang merupakan pengiktirafan daripada SIRIM QAS International. Rapid Rail juga turut menerima pengiktirafan antarabangsa daripada European Society for Quality Research (ESQR) pada tahun 2017 bagi Anugerah Berlian Antarabangsa terhadap Kecemerlangan Kualiti bagi perkhidmatan pengangkutan awam termasuk perkhidmatan Metro Haji di Arab Saudi.

Maklum balas Rapid Rail yang diterima pada 22 Januari dan 25 Februari 2022

Berdasarkan jadual selang waktu terkini bagi perkhidmatan LRT KJL, selang waktu perjalanan tren pada waktu puncak adalah 4 minit manakala pada luar waktu puncak 12 minit adalah selari dengan ketetapan APAD. Di samping itu, jumlah bilangan tren yang beroperasi adalah berdasarkan permintaan dan jumlah penumpang pada satu-satu masa bagi mengimbangi kos operasi. Setakat ini, LRT KJL telah menerima lapan set tren baharu daripada keseluruhan 27 tren dan kesemua lapan set tren telah beroperasi. Manakala baki 19 tren masih lagi dalam peringkat pembuatan oleh pihak

kontraktor dan dijangka siap pada tahun 2025. Berdasarkan jumlah penumpang harian, pihak Rapid Rail akan menambah bilangan tren dalam perkhidmatan ke dalam operasi sekiranya kepadatan penumpang (load factor) mencapai 70%.

Selang waktu 2.5 min yang disasarkan di bawah GTP 1.0 adalah berdasarkan jarak laluan 29 km dengan jumlah 42 set tren yang menghubungkan perjalanan di antara Gombak dan Kelana Jaya. Ini tidak termasuk jumlah jarak KJL yang telah dipanjangkan sebanyak 17 km pada tahun 2016 di bawah *Line Extension Project* (LEP). Keseluruhan jarak KJL adalah 46 km termasuk LEP dan selang waktu perjalanan minimum telah menjadi 3 minit.

Pada tahun 2019, perkhidmatan LRT KJL beroperasi dengan 58 set tren (campuran 2 dan 4 gerabak) menyebabkan kepadatan penumpang mencapai 123%. Pada tahun 2020 dan 2021, pengurangan bilangan penumpang akibat penularan Covid-19 serta pengenalan 8 set tren 4 gerabak yang baru KLAV27 dan 5 set tren 4 gerabak gabungan *Midlife Refurbishment* (MLR) telah menyebabkan penurunan kadar kepadatan penumpang kepada 68%.

Kesemua 5 set tren 4 gerabak Monorail telah digantung perkhidmatan buat sementara di atas faktor keselamatan. Bagaimanapun, pada suku ketiga 2019, kesemua tren 4 gerabak telah dimasukkan ke dalam perkhidmatan operasi setelah kerja menaik taraf siap sepenuhnya. Pada tahun 2020, 106% kepadatan penumpang telah turun kepada 43% disebabkan oleh pengurangan bilangan penumpang akibat penularan Covid-19 dan kemasukan 5 set tren 4 gerabak ke dalam operasi. Proses pembuatan dan penghantaran baki 7 set tren 4 gerabak untuk Monorail di bawah kontrak "*Completion Agreement*" oleh pihak pembekal secara berperingkat dan dijangka siap sepenuhnya pada suku ketiga 2022.

Pada tahun 2020, pengurangan operasi perkhidmatan rel bukanlah punca utama penurunan bilangan penumpang sebaliknya penularan penularan Covid-19 merupakan punca pengurangan bilangan penumpang bagi tahun tersebut.

Antara penambahbaikan bagi pengurusan aduan pelanggan adalah menyediakan Pusat Panggilan Pelanggan Bas dan Rel yang dijangka siap sepenuhnya pada suku keempat 2022. Pusat panggilan pelanggan ini dicadangkan menggunakan sumber tenaga luar.

Pendapat Audit	Secara keseluruhannya, pencapaian keberhasilan belum mencapai tahap kecukupan kerana perkhidmatan yang disediakan belum mencapai tahap optimum. Perkhidmatan juga tidak dapat memenuhi selang waktu perjalanan tren yang ditetapkan. Bilangan tren yang tersedia juga adalah rendah. Selain itu, panggilan telefon bagi aduan pelanggan yang tidak dijawab pada tahun 2019 melebihi SLA ditetapkan.
-----------------------	--

5.2. Pengurusan Aktiviti Perkhidmatan Rel Bandar

5.2.1. Pengurusan Hasil Operasi Rel

5.2.1.1. Sistem *Automatic Fare Collection* (AFC)

- a. AFC merupakan sistem pelaporan hasil operasi rel untuk merekodkan kutipan tambang rel melalui token tunai dan kad elektronik yang merangkumi Kad Konsesi MyRapid warga emas, pelajar dan orang kelainan upaya (OKU) serta kad tambah nilai *Touch 'n Go* (TnG) yang digunakan di stesen rel. Sistem AFC ini merangkumi komponen antaranya *Access Control Gate* (ACG), *Ticket Issuing Machine* (TIM) dan *Ticket Vending Machine* (TVM) yang disediakan di setiap stesen rel untuk memudahkan bayaran tambang rel dibuat tanpa melalui urusan kaunter.
- b. Menurut SOP AFC, penyenggaraan berjadual komponen sistem AFC perlu dilaksanakan setiap bulan dan penyenggaraan pembaikan pula perlu diambil tindakan segera apabila mendapat aduan daripada pegawai stesen rel.
- c. Pada 17 Disember 2007, Rapid Rail dan Rangkaian Segar Sdn. Bhd. yang kini dikenali sebagai Touch 'N Go Sdn. Bhd. telah memeterai perjanjian bagi penggunaan perkhidmatan sistem pembayaran secara elektronik dengan menggunakan kad TnG. Setiap transaksi harian yang direkodkan oleh server TnG, pembayaran akan dibuat kepada Rapid Rail pada keesokan harinya. Laporan penyesuaian bulanan disediakan sekiranya terdapat perbezaan nilai hasil yang direkodkan oleh Rapid Rail dan server TnG.
- d. Semakan Audit mendapati **jumlah hasil yang direkodkan oleh Rapid Rail melebihi daripada server TnG. Perbezaan nilai yang direkod adalah berjumlah RM74,310 bagi tempoh tahun 2018 hingga bulan Jun 2021.** Bahagian Hasil bertanggungjawab untuk

mengenal pasti perbezaan dan data yang tidak dapat dikesan oleh server TnG untuk tujuan penyesuaian dan penyediaan laporan penyesuaian TnG secara bulanan.

- e. Semakan selanjutnya terhadap laporan penyesuaian bulanan mendapati perbezaan jumlah hasil dalam rekod Rapid Rail dan TnG telah diselaraskan. **Antara punca perbezaan rekod hasil ini adalah kesilapan yang berulang disebabkan Pegawai Stesen yang bertugas memilih akaun deposit hasil jualan di *Cash Deposit Machine (CDM)* ketika proses mendepositkan hasil jualan di kaunter stesen.**
- f. Semakan Audit mendapati penyenggaraan berjadual komponen AFC dilaksanakan setiap bulan mengikut jadual penyenggaraan yang telah ditetapkan. Analisis Audit terhadap data yang dikemukakan mendapati 15,807 (99.9%) daripada 15,827 penyenggaraan berjadual yang dirancang telah dilaksanakan bagi tempoh tahun 2018 hingga bulan November 2021.
- g. Semakan Audit seterusnya mendapati aduan kerosakan yang diterima dari pegawai stesen rel telah diambil tindakan pembaikan. Analisis Audit terhadap data yang dikemukakan mendapati 5,604 (96.5%) daripada 5,809 aduan yang diterima telah diselesaikan bagi tempoh tahun 2018 hingga bulan November 2021. **Perbezaan sebanyak 205 aduan kerosakan adalah disebabkan kes aduan telah diselesaikan namun rekod penyenggaraan tidak dikemas kini di dalam sistem.**
- h. Lawatan Audit pada 20 hingga 22 Oktober 2021 di 19 stesen rel LRT KJL dan AGL serta KL Monorail mendapati 25 (47.2%) daripada 53 mesin TVM yang disediakan di stesen berfungsi dan beroperasi, manakala 28 (52.8%) mesin TVM tidak beroperasi buat sementara disebabkan pelaksanaan penjarakan sosial bagi menangani penularan Covid-19. Analisis Audit terhadap data yang disediakan bagi tempoh bulan Januari hingga November 2021 mendapati penjimatan kos elektrik RM1.02 juta dengan penutupan mesin TVM antara 200 hingga 211 daripada 469 jumlah mesin keseluruhan.

5.2.1.2. *Integrated Common Payment System (ICPS)*

- a. Projek ICPS adalah projek di bawah MOT yang dikendalikan oleh Prasarana Integrated Management & Engineering Services Sdn. Bhd. (PRIME) bagi pihak

Prasarana. PRIME telah diberi tanggungjawab untuk memastikan rundingan diteruskan bagi menyiapkan projek ICPS seperti yang dirancang. Objektif ICPS adalah untuk menyepadukan semua sistem tambang rel bandar dan bas transit di Lembah Klang. Melalui ICPS, penumpang akan dapat menggunakan kaedah pembayaran secara tanpa tunai iaitu Kad Bank MyDebit dan kad pra-bayar TnG selain daripada pembayaran atas talian. Pelaksanaan projek ICPS dibuat secara berperingkat dan dijangka siap sepenuhnya pada bulan April 2018.

- b. Pada 27 Oktober 2015, Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) memaklumkan struktur tambang baharu bagi perkhidmatan LRT KJL dan AGL serta KL Monorail. Antara syarat yang ditetapkan adalah Rapid Rail hendaklah menyerahkan jumlah kutipan tambang bagi komponen ICPS mengikut kadar yang ditetapkan pada setiap bulan.
- c. Semakan Audit mendapati pembiayaan projek ICPS telah dibuat melalui penolakan daripada hasil tambang tren Rapid Rail. Bagi tempoh bulan November 2015 hingga September 2017 sejumlah RM33.99 juta telah dibayar. Bagaimanapun, bagi tempoh bulan Oktober 2017 hingga November 2021 bayaran sejumlah RM61.45 juta belum dibuat. Perkara ini disebabkan **ICPS masih belum siap sepenuhnya kerana integrasi sistem yang kompleks dan tiada agensi pelaksana setelah pembubaran SPAD. Kelewatan projek ICPS siap menyebabkan kaedah bayaran tanpa tunai tidak dapat dilaksanakan sepenuhnya.** Kesan daripada kelewatan menyiapkan projek ICPS telah menyebabkan Rapid Rail masih perlu menyediakan perkhidmatan pengurusan secara tunai. Bagi tempoh tahun 2018 hingga 2020, perbelanjaan perkhidmatan pengurusan tunai adalah RM10.93 juta melibatkan perkhidmatan LRT KJL dan AGL serta KL Monorail seperti dalam **Jadual 10**.

JADUAL 10
PERBELANJAAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN TUNAI
BAGI TEMPOH TAHUN 2018 HINGGA 2020

PERKHIDMATAN/ TAHUN	LRT KJL (RM Juta)	LRT AGL (RM Juta)	KL MONORAIL (RM Juta)	JUMLAH (RM Juta)
2018	1.80	2.16	0.60	4.56
2019	2.16	2.26	0.47	4.89
2020	0.63	0.61	0.24	1.48
JUMLAH	4.59	5.03	1.31	10.93

Sumber: Laporan Segmental Rapid Rail

5.2.1.3. Tambang Rel

- a. Lesen Pengendali Kereta Api Rapid Rail yang diluluskan bagi tempoh lima tahun iaitu daripada 1 Januari 2019 hingga 31 Disember 2023 telah menetapkan syarat terhadap lesen pengendali. Syarat tersebut menghendaki supaya kutipan tambang rel tidak melebihi had maksimum yang ditetapkan dan mengambil kira jarak perjalanan. Kadar yang digunakan akan berkurangan mengikut semakin jauh jarak perjalanan. Kadar jadual tambang rel Rapid Rail yang ditetapkan APAD berkuat kuasa pada 1 Januari 2019 seperti dalam **Jadual 11**. Semakan Audit mendapati kadar tambang yang ditetapkan oleh Rapid Rail adalah selaras dengan Lesen Pengendali yang diluluskan.

JADUAL 11
KADAR JADUAL TAMBANG REL RAPID RAIL

PERKHIDMATAN	BIL. STESEN	MINIMUM (RM)	MAKSIMUM (RM)
PAS BULANAN (KADAR SEHALA)			
LRT KJL	37	1.20	4.40
LRT AGL	38	1.10	3.40
KL MONORAIL	11	1.20	3.40
PAS MINGGUAN (KADAR SEHALA)			
LRT KJL	37	1.30	4.90
LRT AGL	38	1.10	3.70
KL MONORAIL	11	1.20	3.50
KADAR BAYARAN BAGI PENGGUNA TANPA TUNAI DAN KAD PRABAYAR			
LRT KJL	37	1.30	5.40
LRT AGL	38	1.10	4.00
KL MONORAIL	11	1.20	3.60
KADAR BAYARAN BAGI PENGGUNA TUNAI			
LRT KJL	37	1.40	6.30
LRT AGL	38	1.20	4.70
KL MONORAIL	11	1.30	4.10

Sumber: Lesen Pengendali Kereta Api Rapid Rail Sdn. Bhd.

- b. Analisis terhadap kedudukan kewangan mendapati **hasil operasi yang diperoleh dari tambang⁵ rel bagi tahun 2018 dan 2020 tidak dapat menampung jumlah perbelanjaan**. Namun pada tahun 2019, hasil tambang rel meningkat dan mampu menampung perbelanjaan. Peningkatan penumpang pada tahun 2019 telah menyumbang kepada peningkatan hasil tambang rel. Perbelanjaan pula meningkat RM23.23 juta (4.5%) bagi tahun 2019 berbanding tahun 2018. Perbelanjaan bagi tahun 2020 menurun RM52.06 juta (9.6%) berbanding tahun 2019 antaranya adalah

⁵ Tambang rel terdiri daripada token tunai, Kad Konsesi, Pas Perjalanan Tanpa Had dan Kad TnG.

disebabkan pengurangan kos elektrik kerana pengurangan perkhidmatan dan pengurangan perbelanjaan kakitangan di mana peruntukan bonus dikeluarkan. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 12**.

JADUAL 12
HASIL OPERASI BERBANDING PERBELANJAAN RAPID RAIL
BAGI TAHUN 2018 HINGGA 2020

BUTIRAN	2018 (RM Juta)	2019 (RM Juta)	2020 (RM Juta)
Hasil Tambang Rel	453.66	561.87	347.87
JUMLAH HASIL OPERASI	453.66	561.87	347.87
Perbelanjaan Operasi	(315.69)	(314.62)	(295.61)
Perbelanjaan Kakitangan	(188.01)	(214.41)	(176.54)
Perbelanjaan Pentadbiran	(16.70)	(14.60)	(19.42)
JUMLAH PERBELANJAAN	(520.40)	(543.63)	(491.57)
LEBIHAN/(KURANGAN)	(66.74)	18.24	(143.70)

Sumber: Penyata Kewangan Beraudit Bagi Tahun 2018, 2019 dan 2020 (termasuk perkhidmatan MRT Kajang)

5.2.1.4. Subsidi Kerajaan

- a. Pada tahun 2019, Kerajaan telah memperkenalkan Pas Bulanan Tanpa Had RM100 bagi Perjalanan Rapid Rail (My100) untuk LRT, KL Monorail, MRT dan Bas (kendalian Rapid Bus) untuk kegunaan warga tempatan. Pas bulanan ini adalah inisiatif Kerajaan dalam menggalakkan masyarakat dalam menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam. Bagi setiap satu My100 yang terjual, subsidi yang dibayar oleh Kerajaan kepada Rapid Rail adalah berjumlah RM100. Semakan Audit mendapati bantuan subsidi dari Kerajaan bagi tahun 2019 adalah berjumlah RM104.12 juta dan bagi tahun 2020 setakat bulan Mei adalah RM32.85 juta.
- b. Manakala pada tahun 2020, pelaksanaan Pas Bulanan Tanpa Had RM30 bagi Perjalanan Rapid Rail (My30) diperkenalkan. Inisiatif Kerajaan ini bertujuan untuk meringankan beban rakyat yang terkesan akibat penularan wabak Covid-19. Bagi setiap satu My30 yang terjual, subsidi yang dibayar oleh Kerajaan kepada Rapid Rail adalah berjumlah RM170.
- c. Syarat Perjanjian Pelaksanaan My30 menetapkan Rapid Rail hendaklah membuat tuntutan bantuan subsidi kepada Kerajaan secara bulanan iaitu selewat-lewatnya pada setiap 30hb setiap bulan. Selain itu, syarat perjanjian menetapkan Kerajaan hendaklah membuat bayaran bagi bantuan subsidi

kepada Rapid Rail dalam tempoh 30 hari daripada tarikh penerimaan Laporan Jualan Bulanan lengkap daripada Rapid Rail.

- d. Semakan Audit mendapati **tuntutan bantuan subsidi My30 lewat dilaksanakan. Bagi tahun 2020, invois lewat diserahkan kepada APAD antara 78 hingga 140 hari bagi bulan Oktober hingga Disember. Nilai invois antara RM15.08 juta hingga RM18.31 juta. Bagi tahun 2021 pula, kelewatan antara 20 hingga 112 hari bagi tempoh bulan Januari hingga September. Nilai invois antara RM680 hingga RM19.05 juta.** Bagi tuntutan bulan Jun hingga September 2020 serta Januari dan Februari 2021, kelewatan adalah disebabkan perjanjian lewat ditandatangani antara Kerajaan dan Prasarana masing-masing pada 21 Oktober 2020 dan 3 Mac 2021. Manakala bagi kelewatan yang lain, ia disebabkan oleh kekangan pihak pengurusan dalam proses verifikasi invois melibatkan pihak ketiga.
- e. Semakan selanjutnya mendapati **kelewatan juga berlaku dalam pembayaran oleh pihak APAD bagi tahun 2020 dan 2021. Pada tahun 2020, bayaran lewat diterima selama 132 hari bagi tempoh bulan Jun hingga September berjumlah RM83.76 juta. Pada tahun 2021 pula, kelewatan antara tiga hingga 39 hari bagi tempoh bulan Januari hingga April termasuk tuntutan tambahan. Nilai tuntutan antara RM1,870 hingga RM19.05 juta.** Butiran tuntutan dan bayaran subsidi adalah seperti dalam **Jadual 13.**

JADUAL 13

TUNTUTAN DAN BAYARAN SUBSIDI MY30 BAGI TAHUN 2020 SEHINGGA SEPTEMBER 2021

BULAN	TARIKH INVOIS	TARIKH SERAHAN INVOIS		KELEWATAN PENYERAHAN INVOIS (Hari) (c)	TARIKH TERIMA BAYARAN (d)	TEMPOH KELEWATAN TERIMA BAYARAN (Hari) (e)	AMAUN (RM)
		SEPATUTNYA (a)	SEBENAR (b)				
TAHUN 2020							
Jun	27.10.2020	30.10.2020	28.10.2020	-	08.04.2021	132	83,760,870
Julai	06.11.2020						
Ogos	26.10.2020						
September	27.10.2020						
Oktober	24.11.2020	30.10.2020	19.03.2021	140	15.04.2021	-	18,308,830
November	30.12.2020	30.11.2020	19.03.2021	109	14.04.2021	-	15,080,360
Disember	25.01.2021	31.12.2020	19.03.2021	78	15.04.2021	-	16,062,790
JUMLAH							133,212,850

BULAN	TARIKH INVOIS	TARIKH SERAHAN INVOIS		KELEWATAN PENYERAHAN INVOIS (Hari) (c)	TARIKH TERIMA BAYARAN (d)	TEMPOH KELEWATAN TERIMA BAYARAN (Hari) (e)	AMAUN (RM)
		SEPATUTNYA (a)	SEBENAR (b)				
TAHUN 2021							
Disember 2020 (tambahan)	22.04.2021	31.12.2020	22.04.2021	112	07.05.2021	-	3,400
Januari	22.04.2021	30.03.2021	22.04.2021	23	10.05.2021	-	3,186,900
Februari	07.05.2021	30.03.2021	03.05.2021	34	25.06.2021	23	12,352,880
Mac	21.06.2021	30.03.2021	30.05.2021	61	12.07.2021	13	18,209,040
April	21.06.2021	30.04.2021	09.06.2021	40	12.07.2021	3	19,054,450
Januari & April (tambahan)	06.08.2021	30.04.2021	29.06.2021	60	06.09.2021	39	1,870
Mei	05.07.2021	31.05.2021	29.06.2021	29	-		13,232,120
Jun	06.08.2021	30.06.2021	30.07.2021	30	-		6,279,460
Julai	27.08.2021	31.07.2021	20.08.2021	20	-		6,261,610
Mei & Julai (tambahan)	17.11.2021	31.07.2021	30.09.2021	61	-		680
Ogos	14.10.2021	31.08.2021	30.09.2021	30	-		7,303,710
September	17.11.2021	30.09.2021	27.10.2021	27	-		10,639,280
JUMLAH							96,525,400

Sumber: Rapid Rail

Nota: TB - Tidak Berkenaan $c = a - b$ $e = b - d - 30$ hari

- f. Semakan Audit terhadap Minit Mesyuarat Lembaga Pengarah Rapid Rail bertarikh 19 Januari 2021 mendapati syarikat mengalami defisit aliran tunai. Perkara ini disebabkan bantuan subsidi My30 tidak dibayar oleh Kerajaan sejak bulan Jun 2020 yang berjumlah RM102.06 juta. Masalah aliran tunai yang dihadapi menyebabkan Lembaga Pengarah Rapid Rail bersetuju untuk mendapatkan pinjaman daripada Prasarana sehingga RM600 juta sebagai modal kerja syarikat.

5.2.1.5. Produk dan Promosi

- a. Bahagian Komunikasi dan Pemasaran Strategik Prasarana bertanggungjawab dalam merancang dan melaksanakan aktiviti promosi agar dapat meningkatkan bilangan penumpang dan hasil operasi. Pada tahun 2018 hingga 2021, bahagian ini telah merancang sebanyak 20 aktiviti promosi untuk dilaksanakan. Program ini bertujuan menggalakkan penggunaan perkhidmatan rel bandar sebagai mod pengangkutan awam utama di Lembah Klang.

- b. Semakan Audit mendapati 20 aktiviti promosi yang dirancang selaras dengan peruntukan yang telah diluluskan berjumlah RM3.08 juta. Namun pada tahun 2020 dan 2021, tiada promosi dan pemasaran secara bersemuka dibenarkan kerana pelaksanaan PKP. Pihak Rapid Rail telah mengambil inisiatif dengan menjalankan aktiviti promosi secara atas talian melalui e-mel, telefon, aplikasi *WhatsApp* dan webinar yang melibatkan pelbagai pihak. Antara pihak terlibat adalah Majlis Perbandaran, Ahli Dewan Undangan Negeri/Ahli Majlis, Syarikat Korporat, Universiti dan kolej tempatan serta Persatuan Penduduk. Peruntukan aktiviti promosi bagi tahun 2018 hingga 2021 meningkat setiap tahun, bagaimanapun jumlah yang dibelanjakan hanya RM193,164 bagi tempoh tahun tersebut. Pihak Audit tidak dapat mengukur keberkesanan aktiviti promosi dapat meningkatkan bilangan penumpang disebabkan oleh PKP yang memberi kesan kepada penurunan bilangan penumpang.

Maklum balas Rapid Rail yang diterima pada 22 Januari 2022

Penambahbaikan SOP berkaitan pendepositan hasil jualan akan dilaksanakan pada suku pertama tahun 2022. Selain itu, penambahbaikan sedia ada SOP penyenggaraan komponen AFC serta pemantauan berkala oleh penyelia akan dilaksanakan bagi memastikan rekod sentiasa dikemas kini. Di samping itu, pihak Rapid Rail dalam proses membangunkan aplikasi untuk merekodkan sistem penyenggaraan secara digital. Pelaksanaan penambahbaikan SOP dijangka siap pada suku pertama tahun 2022, manakala pembangunan aplikasi digital pada suku ketiga tahun 2022. Bagi projek ICPS, peranan Rapid Rail adalah untuk menyalurkan kutipan daripada hasil tambang (RM61.45 juta kutipan terkumpul yang belum dibayar) kepada pihak berkepentingan untuk membiayai projek ICPS. Rapid Rail berharap pihak Kerajaan akan meneruskan projek ICPS agar kos berkaitan pengurusan tunai dapat dimansuhkan. Pihak Rapid Rail juga dalam pertimbangan untuk membangunkan sistem "*open platform*". Sistem ini merupakan satu kaedah pembayaran tanpa tunai yang lebih fleksibel kepada pengguna di mana pengguna boleh menggunakan pelbagai jenis cara pembayaran tanpa tunai melalui Debit/Kredit Kad dan E-Wallet.

Kelewatan tuntutan bantuan subsidi My30 bagi bulan Jun hingga Oktober 2020 disebabkan APAD memerlukan invois ini dikeluarkan semula pada tahun 2021 setelah peruntukan diterima. Faktor kelewatan tuntutan adalah disebabkan oleh proses verifikasi yang melibatkan banyak pihak termasuk pihak ketiga – Touch 'n Go. Pihak Rapid Rail akan menambah baik proses verifikasi dengan memastikan pihak terlibat mematuhi garis masa yang ditetapkan. Kelewatan pembayaran tuntutan bantuan subsidi daripada pihak APAD adalah di luar kawalan pihak Rapid Rail walaupun

tindakan susulan telah dilakukan oleh pihak pengurusan. Aktiviti promosi dan pemasaran yang dilaksanakan adalah terhad disebabkan oleh pelaksanaan PKP. Pada 2020 dan 2021, tiada promosi dan pemasaran secara bersemuka dibenarkan. Pihak Rapid Rail telah mengambil inisiatif dengan menjalankan aktiviti promosi secara atas talian.

Pendapat Audit

Pengurusan hasil operasi rel belum mencapai tahap kecekapan ditetapkan. Kesilapan Pegawai Stesen dalam mengakaunkan kutipan hasil dan rekod penyenggaraan komponen AFC yang tidak kemas kini didapati berulang. Hasil tambang rel yang diperolehi masih belum dapat menampung kos operasi. Penyerahan invois tuntutan subsidi juga lewat dilakukan.

5.2.2. Pengurusan Operasi dan Penyenggaraan Rel

5.2.2.1. Tarif Elektrik Khas

- a. Perjanjian Khas melayakkan pengguna seperti pengguna *co-generator*, pengguna di pulau dengan Tarif Khas, pengguna kereta api rel seperti Keretapi Tanah Melayu (KTM) *double track*, MRT, LRT, *Express Rail Link* (ERL) dan seumpamanya mendapat diskaun bil elektrik. Bagaimanapun, pemegang Lesen Awam Pengagihan (LAP) dengan Tarif Perjanjian Khas (Tariff Bulk) tidak termasuk dalam senarai penerima diskaun.
- b. Semakan Audit mendapati **kos tenaga elektrik merupakan antara kos operasi perkhidmatan rel tertinggi yang ditanggung oleh Rapid Rail dalam menjalankan operasi harian**. Analisis Audit terhadap Laporan Segmental mendapati **Rapid Rail terpaksa menanggung kos elektrik berjumlah RM441.65 juta dari tahun 2018 hingga 2020 iaitu antara 46.3% hingga 50.1% daripada keseluruhan belanja operasi**. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 14**.

JADUAL 14
JUMLAH KOS ELEKTRIK BERBANDING JUMLAH BELANJA OPERASI

TAHUN	KOS ELEKTRIK (RM Juta)	JUMLAH BELANJA OPERASI (RM Juta)	%
2018	147.06	315.69	46.6
2019	157.75	314.62	50.1
2020	136.84	295.61	46.3
JUMLAH	441.65	925.92	47.7

Sumber: Laporan Segmental Rapid Rail (termasuk perkhidmatan MRT Kajang)

- c. Semakan Audit selanjutnya mendapati Rapid Rail telah mengambil tindakan mendapatkan pengurangan kadar tarif elektrik daripada pihak berkenaan seperti menghadiri mesyuarat tarif elektrik yang dikendalikan oleh SPAD dan MOT dari tahun 2015, 2016 dan 2020. Rapid Rail juga telah menghantar surat kepada Kementerian Tenaga, Sains, Teknologi, Alam Sekitar dan Perubahan Iklim serta MOT pada 2017 dan 2019 berhubung perkara tersebut.
- d. Pihak Audit dimaklumkan setakat bulan Disember 2021, Rapid Rail masih belum memperoleh kelulusan bagi permohonan pengurangan kadar tarif walaupun pelbagai tindakan telah diambil. Sekiranya permohonan pengurangan tarif elektrik ini diluluskan, ianya dapat membantu kedudukan kewangan Rapid Rail yang terkesan akibat pengurangan penumpang semasa tempoh PKP berkuat kuasa.
- e. Perbandingan kos elektrik bagi pengendali rel dalam Kumpulan NOVA menunjukkan **kos elektrik yang ditanggung oleh Rapid Rail adalah yang tertinggi**. Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 15**.

JADUAL 15
PERBANDINGAN KOS ELEKTRIK
BAGI PENGENDALI REL DALAM KUMPULAN NOVA

NAMA PENGENDALI REL/NEGARA	JUMLAH KOS ELETRIK (USD Juta)	TAMBANG REL (USD Juta)	JUMLAH KOS OPERASI (USD Juta)	KOS ELEKTRIK/ KOS OPERASI (%)	KOS ELEKTRIK/ TAMBANG REL (%)
Rapid KL, Malaysia	79.6	280.6	304.7	26.1	28.4
Bangkok BEM, Thailand	37.8	361.0	276.5	13.7	10.5
Metro de Santiago, Chili	110.0	683.3	708.5	15.5	16.1
Istanbul Ulasim, Turki	59.3	371.2	274.1	21.6	16.0
Paris RATP (Metro), Perancis	68.3	1,089.4	1,680.8	4.1	6.3
Brussels STIB, Belgium	11.4	86.1	196.2	5.8	13.2
Sydney Trains, Australia	50.4	557.4	1,355.6	3.7	9.0

NAMA PENGENDALI REL/NEGARA	JUMLAH KOS ELETRIK (USD Juta)	TAMBANG REL (USD Juta)	JUMLAH KOS OPERASI (USD Juta)	KOS ELEKTRIK/ KOS OPERASI (%)	KOS ELEKTRIK/ TAMBANG REL (%)
Oslo Sporveien, Sweden	7.1	122.9	133.6	5.3	5.8
Montreal STM, Kanada	20.4	228.5	341.4	6.0	8.9

Sumber: Comet dan NOVA *Benchmarking* 2017

5.2.2.2. Pengurusan Penyenggaraan dan Alat Ganti

- Lesen Pengendali Kereta Api Rapid Rail telah menetapkan syarat terhadap lesen pengendali supaya pengendali berlesen beroperasi dan menyenggara rel mengikut manual operasi dan penyenggaraan yang ditetapkan.
- Semakan Audit mendapati penyenggaraan telah dibuat mengikut jadual yang ditetapkan. Bagaimanapun, **terdapat sebahagian kerja penyenggaraan yang tidak dapat dilaksanakan kerana penghantaran alat ganti masih belum diterima. Hal ini telah menjejaskan kerja penyenggaraan dan perkhidmatan rel.** Butiran lanjut adalah seperti dalam **Jadual 16**.

JADUAL 16
ALAT GANTI YANG MASIH BELUM DITERIMA

PERKHIDMATAN LRT KJL	KERJA PENYENGGARAAN	ALAT GANTI
35 trains 4-Car	Overhaul/ Light Rail Vehicle (LRV) Maintenance	- Battery - Truck - Coupler - Drawbar
14 trains 4-Car KLAV	Overhaul/ LRV Maintenance	Brake

Sumber: Rapid Rail

5.2.2.3. Pengurusan Kemalangan

- Berdasarkan seksyen 146 (1) Akta Pengangkutan Awam Darat 2010 [Akta 715], pengendali berlesen hendaklah segera membuat siasatan oleh Jawatankuasa yang ditubuhkan selepas berlakunya suatu kemalangan. Seksyen 146 (2) Akta 715 menetapkan pengendali berlesen hendaklah mengemukakan kepada Suruhanjaya laporan tentang kemalangan. Laporan itu hendaklah menyatakan tindakan yang dicadangkan untuk diambil oleh pengendali berlesen berkenaan dengan pegawai kereta api yang bertanggungjawab bagi kemalangan itu atau bagi penyemakan kaedah-kaedah atau sistem bekerja.

- b. Semakan Audit mendapati bagi tempoh tahun 2020 hingga 2021, terdapat dua kemalangan *major* yang berlaku. Kedua-dua laporan kemalangan telah dikemukakan kepada MOT. Butiran kemalangan adalah seperti dalam **Jadual 17**.

JADUAL 17
BUTIRAN KEMALANGAN RAPID RAIL

BUTIRAN KEMALANGAN	TARIKH KEMALANGAN	TARIKH LAPORAN JAWATANKUASA SIASATAN	PUNCA KEMALANGAN
KL Monorail – Gerabak Tren Terbakar	24.12.2020	11.01.2021	<i>Brake dragging</i> di bogie no. 2
LRT Kelana Jaya – Pelanggaran dua tren melibatkan kecederaan penumpang	24.05.2021	10.06.2021	Kemalangan antara tren TR40 dan TR81 berlaku apabila Tren TR40 yang dipandu secara manual telah tersalah arah dan memasuki laluan tren TR81 yang dipandu secara automatik.

Sumber: Laporan Siasatan Kemalangan

- c. Semakan Audit selanjutnya mendapati tindakan penambahbaikan telah diambil terhadap kelemahan yang menyebabkan kedua-dua kemalangan tersebut. Bagi kemalangan yang pertama, Prasarana telah membuat proses perolehan *Bench Test Equipment* untuk menguji Unit Pengawalan Brek (BCU) sebelum membuat pemasangan pada tren KL Monorail. Bagi kemalangan yang kedua yang melibatkan dua tren LRT KJL, terdapat 23 penambahbaikan telah dicadangkan oleh Jawatankuasa Siasatan Kemalangan yang ditubuhkan oleh pihak MOT. Kesemua cadangan penambahbaikan telah atau sedang diambil tindakan dan pegawai yang terlibat telah diambil tindakan buang kerja.

Maklum balas Rapid Rail yang diterima pada 22 Januari 2022

Terdapat inisiatif dari MOT untuk melaksanakan penjimatan melalui tenaga solar bagi menampung 20% penggunaan elektrik di stesen dan bangunan depoh. Di samping itu, pihak MOT merancang untuk mengadakan sesi perbincangan lanjutan berkaitan kadar tarif elektrik khas pada suku pertama tahun 2022 dan tarikh perbincangan masih belum ditetapkan.

Pembelian alat ganti untuk kerja-kerja *overhaul* dilaksanakan secara berperingkat kepada *Original Equipment Manufacturer (OEM)* dan juga daripada pembekal/pengeluar tempatan melalui kaedah *localisation* dengan tumpuan diberi kepada item-item fabrikasi. Sebanyak 25 alat ganti bateri untuk *Train 4-Car* telah diterima dan ianya mencukupi untuk perancangan penyenggaraan bagi tahun 2022. Bagi Sistem *Coupler & Drawbar* pula, sebahagian besar penghantaran alat ganti dari

OEM telah diterima. Manakala untuk sistem *Truck* serta sebahagian kecil sistem *Coupler & Drawbar*, aktiviti perolehan dan program *localisation* masih lagi berjalan dan dijangka disiapkan selewat-lewatnya pada suku pertama tahun 2022. Untuk *Train 4-Car KLAV* pula aktiviti penyenggaraan bagi sistem brek telah selesai sepenuhnya pada bulan September 2021.

Untuk kemalangan pertama, pihak Rapid Rail dalam proses perolehan di bawah projek CAPEX. Buat masa ini, BCU dihantar ke OEM untuk tujuan penyelenggaraan dan pengujian sebelum dipasang pada tren. Bagi kemalangan kedua, pihak Rapid Rail telah melengkapkan 16 daripada 23 cadangan penambahbaikan sistem. Manakala selebihnya, tujuh lagi telah dilaksanakan kira-kira 30% termasuk satu cadangan yang akan dilaksanakan oleh pihak APAD. Perolehan *Bench Test Equipment* merupakan penambahbaikan yang diambil bagi mengelak dari berulang dan dijangka siap pada suku ketiga 2023.

Pendapat Audit	Secara keseluruhannya, pengurusan operasi rel adalah baik. Kerja penyelenggaraan telah dilaksanakan mengikut jadual, namun kelewatan proses penghantaran alat ganti telah menjejaskan kerja penyelenggaraan dan perkhidmatan rel.
-----------------------	--

5.2.3. Pengurusan Infrastruktur dan Kemudahan Di Stesen Rel

5.2.3.1. Lif dan Eskalator

- a. Berdasarkan Akta Kilang dan Jentera 1967 seksyen 19 (1), pengendalian apa-apa jentera memerlukan perakuan kelayakan yang sah. Sijil Perakuan Kelayakan Mesin Angkat (PMA) yang dikeluarkan di bawah Akta Kilang dan Jentera 1967 oleh Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP) membuktikan jentera tersebut boleh beroperasi dengan selamat.
- b. Semakan Audit terhadap data lif dan eskalator Rapid Rail pada 17 Disember 2021 mendapati 211 lif dan 353 eskalator disediakan di stesen rel. **Satu (0.5%) lif dan sembilan (2.5%) eskalator didapati rosak. Semakan lanjut Audit mendapati 73 (34.6%) lif dan 116 (32.9%) eskalator tidak beroperasi kerana Sijil PMA tamat tempoh.**
- c. Selain itu, **lima lif penumpang di stesen KL Monorail belum beroperasi kerana tidak diluluskan oleh JKKP disebabkan reka**

bentuk tidak sesuai, tiada bekalan tetap kuasa elektrik dan tidak mempunyai sijil PMA. Lima lif tersebut adalah daripada projek naik taraf kemudahan OKU yang telah siap pada tahun 2015 di stesen Maharajalela, Imbi, Raja Chulan, Bukit Nanas dan Chow Kit. Pihak Prasarana telah mula mengambil tindakan pada bulan November 2020 bagi mengatasi masalah ini, namun kerja tersebut masih belum siap. Butiran status lif penumpang dan eskalator adalah seperti dalam **Jadual 18**.

JADUAL 18
STATUS LIF PENUMPANG DAN ESKALATOR DI STESEN REL

BUTIRAN	PERKHIDMATAN REL			JUMLAH
	LRT AGL	LRT KJL	KL MONORAIL	
LIF PENUMPANG				
Jumlah Lif	116	90	5	211
Bilangan Lif Rosak	-	1	-	1
Bilangan Lif Dengan Sijil PMA Tamat Tempoh	2	71	-	73
Bilangan Lif Tanpa Kelulusan JKPP	-	-	5	5
ESKALATOR				
Jumlah Eskalator	176	157	20	353
Bilangan Eskalator Rosak	4	2	3	9
Bilangan Eskalator Dengan Sijil PMA Tamat Tempoh	1	115	-	116

Sumber: Rapid Rail

- d. Semakan Audit mendapati bagi lif penumpang dan eskalator yang rosak, **tempoh kerja pembaikan lif penumpang dan eskalator mengambil masa yang lama antara 31 hingga 255 hari.** Keadaan ini kebanyakannya disebabkan oleh alat ganti belum diterima. Ringkasan status kerosakan lif penumpang dan eskalator di stesen rel adalah seperti dalam **Jadual 19**.

JADUAL 19
RINGKASAN STATUS KEROSAKAN LIF PENUMPANG
DAN ESKALATOR DI STESEN REL

PERKHIDMATAN/ STESEN	TARIKH ADUAN KEROSAKAN	JENIS KEROSAKAN	JANGKAAN TEMPOH KEROSAKAN (Bil. Hari)	JANGKAAN TARIKH BEROPERASI	CATATAN
LIF PENUMPANG					
LRT KJL					
Lif No.2 - Glenmarie	05.05.2021	Rain splash through lift door	215	06.12.2021	Proses perolehan
ESKALATOR					
LRT KJL					
Eskalator No.P17 - KL Sentral	17.09.2021	Handrail	105	31.12.2021	Sedang menunggu alat ganti dari China
Eskalator No.P16 - KL Sentral	09.11.2021		83	31.01.2022	
LRT AGL					
Eskalator No.8 - BK5	24.09.2021	Handrail faulty	97	30.12.2021	Arahan henti kerja oleh JKKP semasa pemeriksaan
Eskalator No.4 - Masjid Jamek	25.09.2021	Handrail	96	30.12.2021	Sedang dibaiki
Eskalator No.2 - Salak Selatan	29.09.2021		98	05.01.2022	
Eskalator No.2 - Plaza Rakyat	14.12.2021	Brake coil	31	14.01.2022	Dibaiki oleh pembekal
KL MONORAIL					
Eskalator No.1 - Maharajalela	20.04.2021	Part Faulty: Switch board, cable circuit & mechanical part corroded	255	31.12.2021	Sedang menunggu alat ganti dari Jepun
Eskalator No.1-Medan Tuanku	10.09.2021	Handrail	171	28.02.2022	Sedang menunggu alat ganti dari China
Eskalator No.2-Chow Kit	25.09.2021		156	28.02.2022	

Sumber: Laporan *Facilities Management And Administration Department (FMAD)* Rapid Rail

5.2.3.2. Sistem Pintu Penghadang Automatik (Screen Door)

- a. Sistem pintu penghadang automatik (screen door) di platform adalah bertujuan untuk keselamatan penumpang bagi mencegah penumpang daripada terjatuh ke kawasan landasan. Pintu ini akan terbuka dan tertutup secara serentak dengan pintu tren.
- b. Lawatan Audit pada 20 hingga 22 Oktober 2021 mendapati **screen door telah siap dipasang** di semua stesen KL Monorail. Bagaimanapun, **screen door ini masih tidak berfungsi disebabkan perkhidmatan KL Monorail masih beroperasi menggunakan gabungan tren 2 gerabak dan tren 4 gerabak. Manakala screen door tersebut dibina khusus untuk tren 4 gerabak sahaja** seperti dalam **Gambar 3**. *Screen door* yang tidak berfungsi seperti dalam **Gambar 4**.

GAMBAR 3



Stesen Titiwangsa – KL Monorail
- Reka bentuk *screen door* tidak sesuai untuk monorel
2 gerabak tetapi sesuai untuk 4 gerabak
(22.10.2021)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

GAMBAR 4



Stesen Titiwangsa – KL Monorail
- *Screen door* disediakan tetapi tidak berfungsi
(22.10.2021)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

5.2.3.3. Kemudahan Untuk Orang Kelainan Upaya (OKU)

- a. Berdasarkan Akta Orang Kurang Upaya 2008 [Akta 685] seksyen 27 (2) - Kerajaan dan penyedia mana-mana kemudahan, ameniti dan perkhidmatan pengangkutan awam hendaklah memberi pertimbangan bagi memastikan kemudahan yang disediakan menepati reka bentuk sejagat bagi memudahkan penggunaan oleh orang kelainan upaya.
- b. *Guiding blocks/tactile blocks* hendaklah disediakan di tangga, lif dan eskalator [Klausula 12.1(a), MS 1331:2003 dan Klausula 15.1(a), MS 1884:2002] sebagai panduan halangan fizikal atau amaran potensi kemalangan kepada orang kurang upaya penglihatan. Tempat yang hendaklah disediakan *guiding blocks/tactile blocks* termasuklah:
 - berhadapan pintu masuk bangunan, tangga, lif, eskalator dan *ramp*;
 - laluan utama pejalan kaki di luar dan di dalam bangunan;
 - lintasan pejalan kaki; dan
 - platform terminal pengangkutan awam.
- c. Lawatan Audit pada 22 Oktober 2021 mendapati **tiada pemasangan *guiding blocks* di platform stesen rel** seperti dalam **Gambar 5** hingga **Gambar 8**. Semakan Audit selanjutnya mendapati ***guiding blocks* sedia ada dipasang terhadap dengan *screen door*** seperti dalam **Gambar 9**.

GAMBAR 5



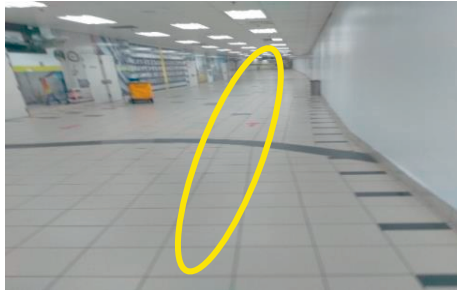
Stesen Titiwangsa – KL Monorail
- *Screen door* tidak berfungsi dan *gilding blocks* tidak disediakan di laluan masuk pintu tren
(22.10.2021)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

GAMBAR 6



Stesen Masjid Jamek – LRT KJL
- *Gilding blocks* tidak disediakan di laluan tangga stesen
(22.10.2021)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

GAMBAR 7



Stesen Masjid Jamek - LRT KJL & AGL
- *Gilding blocks* tidak disediakan di laluan utama Stesen Masjid Jamek
(22.10.2021)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

GAMBAR 8



Stesen Titiwangsa - LRT AGL
- *Gilding blocks* tidak disediakan di laluan utama ke Stesen Titiwangsa KL Monorail
(22.10.2021)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)



GAMBAR 9

Stesen Titiwangsa – KL Monorail
- Pemasangan *screen door* telah menutupi *gilding blocks* sedia ada
(22.10.2021)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

5.2.3.4. Kawasan Larangan

- a. Akta Pengangkutan Awam Darat 2010 [Akta 715], seksyen 126 menetapkan mana-mana orang yang mencerooboh kereta api atau premis kereta api merupakan suatu kesalahan dan boleh disabitkan dan didenda tidak melebihi lima ratus ringgit. Kawasan Larangan Dan Tempat Larangan 1959 [Akta 298], seksyen 4 (1) menetapkan mana-mana kawasan pada hemat Menteri adalah perlu mengisytiharkan kawasan itu sebagai kawasan larangan bagi mengawal pergerakan dan kelakuan orang-orang di dalamnya. Seksyen 4 (2) pula menetapkan individu yang berada di dalam kawasan

larangan hendaklah mematuhi arahan pengawal seliaan. Pegawai berkuasa boleh memeriksa individu yang memasuki kawasan larangan, dan boleh menahan individu tersebut.

- b. Semakan Audit terhadap data Rapid Rail mendapati **197 kes pencerobohan telah direkodkan bagi tahun 2019 hingga 2021**. Pencerobohan ini berlaku disebabkan landasan rel tidak pernah diwartakan atau notis mengenai perintah sebagai kawasan larangan tidak pernah dilaksanakan. Perkara ini menyebabkan pencerobohan yang dilaporkan tidak boleh diambil tindakan oleh pihak berkuasa.
- c. Selain itu, lawatan Audit pada 20 hingga 22 Oktober 2021 mendapati **pagar keselamatan yang terdapat di stesen rel tidak mampu menghalang pencerobohan** seperti dalam **Gambar 10** dan **Gambar 11**.

GAMBAR 10



Stesen Masjid Jamek – LRT AGL
- Pagar keselamatan yang rendah tidak mampu menghalang pencerobohan
(22.10.2021)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

GAMBAR 11



Stesen Sentul Timur – LRT AGL
- Pintu kecemasan antara stesen dan landasan yang juga merupakan pintu keselamatan
(22.10.2021)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

Maklum balas Rapid Rail yang diterima pada 22 Januari 2022 dan 25 Februari 2022

Pengurusan infrastruktur dan kemudahan di stesen rel diselenggara mengikut jadual seperti yang ditetapkan oleh SOP. Kelewatan pembaikan disebabkan pembelian alat ganti dari luar negara (China dan Jepun) mengambil masa yang lama akibat penutupan operasi kilang di negara tersebut.

Kelewatan pentauliahan Sijil PMA lif dan eskalator berlaku adalah disebabkan perubahan syarat pentauliahan dari JKPP yang mensyaratkan Kontrak Penyelenggaraan adalah sekurang-kurangnya 12 bulan. Bagi stesen Monorel, pemeriksaan JKPP telah dibuat pada bulan Oktober 2021 dan mendapat kelulusan.

Bagaimanapun, sijil PMA belum dapat dikeluarkan oleh pihak JKPP. Kesemua 18 unit lif masih dalam proses menaik taraf oleh pihak Projek CAPEX dan dijangka siap suku ketiga 2023. *Platform Auto Gates System (PAGS)/screen door* kini dalam proses pengubahsuaian dan penambahbaikan. Tempoh dijangka siap pada suku ketiga tahun 2022.

Pihak Rapid Rail telah menugaskan kakitangan stesen dan polis bantuan untuk memantau pergerakan dan membantu penumpang OKU serta menambah baik SOP sedia ada bagi pengendalian penumpang OKU. Di samping itu, *guiding blocks* (Blind Tac tile) telah dipasang pada pintu pertama setiap stesen untuk panduan penumpang OKU. Kolaborasi berterusan bersama Persatuan Orang Buta Malaysia untuk berkongsi maklumat untuk menambah baik infrastruktur bagi penumpang OKU.

Rapid Rail telah menjalankan bengkel bersama Agensi Tindakan Kecemasan bagi menambah baik kaedah dan tindakan yang sepatutnya diambil berkaitan dengan kejadian pencerobohan landasan. Pagar telah dilengkapi dengan *sensor* and alat keselamatan *Passenger Intrusion Emergency System (PIES)* yang kini dalam proses pengujian. PIES dijangka siap sepenuhnya pada suku kedua 2022. Pada masa yang sama, pagar tersebut dipantau melalui sistem CCTV oleh pihak Polis Bantuan Prasarana. Pihak Rapid Rail akan melengkapkan Pagar Keselamatan dengan papan tanda keselamatan.

Pendapat Audit	Secara keseluruhannya, pengurusan infrastruktur dan kemudahan di stesen rel adalah kurang cekap. Lif dan eskalator tidak beroperasi kerana Sijil PMA tamat tempoh. Sistem pintu penghadang automatik tidak berfungsi sewajarnya dan ketiadaan <i>guiding blocks</i> boleh memberi risiko kemalangan. Pencerobohan yang berlaku di landasan boleh menjejaskan operasi rel.
-----------------------	--

5.3. Tadbir Urus Korporat

5.3.1. Tadbir urus korporat yang baik dapat membantu syarikat mempertingkatkan kecekapan dalam mencapai objektifnya serta membolehkan syarikat diurus dengan lebih baik, sempurna, telus dan bertanggungjawab.

5.3.2. Secara keseluruhannya, Rapid Rail telah mengamalkan sepenuhnya empat daripada sembilan aspek tadbir urus korporat iaitu Pengerusi, Pelan Strategik Perniagaan dan KPI, JKA serta Audit Dalam. Manakala lima aspek yang tidak

diamalkan sepenuhnya adalah Lembaga Pengarah, Setiausaha Syarikat, CEO, SOP dan BNRC. Penemuan Audit berkaitan amalan tadbir urus korporat seperti dalam **Jadual 20**.

JADUAL 20
PENEMUAN AUDIT BERKAITAN AMALAN TERBAIK TADBIR URUS KORPORAT

ASPEK	AMALAN TERBAIK	PENEMUAN AUDIT
Lembaga Pengarah	MCCG 2017 amalan 4.1: Sekurang-kurangnya separuh daripada komposisi Lembaga Pengarah adalah Pengarah berstatus bebas. MCCG 2021 (berkuat kuasa pada 28 April 2021): Tidak menggalakkan pelantikan ahli politik yang aktif sebagai Lembaga Pengarah syarikat awam bagi menggalakkan pelaksanaan pertimbangan yang mencapai objektif dan bebas.	- Komposisi Lembaga Pengarah terdiri daripada satu ahli berstatus bebas manakala enam ahli berstatus bukan bebas (85.7%). Pengerusi Lembaga Pengarah juga tidak bebas kerana merupakan Presiden dan Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan Prasarana. - Prasarana mendapat mandat daripada MKD untuk merombak dan menyusun semula struktur komposisi ahli Lembaga Pengarah dalam Kumpulan Prasarana. Mandat tersebut juga meliputi cadangan pelantikan ALP subsidiari hanya terdiri daripada pihak pengurusan Prasarana. - Lima ALP Rapid Rail yang dilantik telah berkhidmat kurang daripada dua tahun (24 bulan) kerana meletak jawatan iaitu antara enam hingga 20 bulan. - Dua ahli politik dilantik sebagai ALP pada 30 Julai 2020. Bagaimanapun, seorang telah meletak jawatan pada 11 Ogos 2021.
Setiausaha Syarikat	MCCG 2017 amalan 1.4: Setiausaha Syarikat berperanan menasihati Lembaga Pengarah mengenai peranan dan tanggungjawab mereka.	Setiausaha Syarikat tidak menasihati Lembaga Pengarah Rapid Rail mengenai komposisi ALP berstatus bukan bebas melebihi 50% keseluruhannya.
CEO	Seksyen 211 (1) Akta 777: Perniagaan dan hal ehwal sesuatu syarikat hendaklah diuruskan oleh, atau di bawah arahan Lembaga. Seksyen 212 (Jadual Ketiga perenggan 22) Akta 777, menetapkan Lembaga Pengarah dari semasa ke semasa boleh melantik seorang Pengarah Urusan bagi suatu tempoh dan menentukan terma pelantikan serta boleh membatalkan pelantikan tersebut. MKD <i>Handbook</i> perenggan 3.9: Tempoh perkhidmatan CEO bagi setiap kontrak perkhidmatan adalah maksimum selama tiga tahun dan pelantikan semula boleh dipertimbangkan tertakluk kepada kelulusan MKD.	- Dua pelantikan CEO Rapid Rail hanya mendapat kelulusan di Mesyuarat Lembaga Pengarah Prasarana dan bukannya kelulusan Lembaga Pengarah Rapid Rail. - Bagi tempoh tahun 2018 hingga 2021, perkhidmatan dua CEO adalah kurang tiga tahun.
SOP	Seksyen 211 Akta Syarikat 2016: Perniagaan dan hal ehwal sesuatu syarikat hendaklah diuruskan oleh, atau di bawah arahan Lembaga. Lembaga mempunyai segala kuasa yang perlu bagi mengurus dan memberikan arahan serta mengawasi pengurusan perniagaan dan hal ehwal syarikat tertakluk kepada apa-apa ubahsuaian, kecualian atau batasan yang terkandung dalam Akta ini atau dalam perlembagaan syarikat.	SOP yang diguna pakai oleh pihak pengurusan Rapid Rail tidak dibentang untuk kelulusan Lembaga Pengarah Rapid Rail. SOP ini hanya diluluskan oleh CEO Rapid Rail.

ASPEK	AMALAN TERBAIK	PENEMUAN AUDIT
BNRC	MCCG 2017 amalan 6.2: Lembaga Pengarah mempunyai Jawatankuasa Imbuan untuk melaksanakan dasar dan prosedur imbuan termasuk menyemak dan mencadangkan hal-hal yang berkaitan dengan imbuan lembaga pengarah dan pengurusan kanan.	Pencalonan dan pelantikan CEO Rapid Rail pada bulan September 2019 telah diputuskan di peringkat Lembaga Pengarah Prasarana kerana Pengerusi BNRC meletak jawatan dan mesyuarat BNRC tidak dapat diadakan.

Sumber: Jabatan Audit Negara

Maklum balas Rapid Rail yang diterima pada 22 Januari 2022

Bagi tadbir urus yang cekap dan bersesuaian dengan fungsi pengurusan, ahli Lembaga Pengarah Prasarana pada mesyuarat bertarikh 21 Oktober 2021 telah bersetuju untuk menjadikan Prasarana sebagai sebuah syarikat operasi (operating company) di mana semua subsidiari akan distruktur semula sebagai satu bahagian (department). Buat masa ini, semua subsidiari akan dikekalkan. Status syarikat di mana komposisi ahli Lembaga Pengarah akan terdiri daripada pengurusan tertinggi syarikat.

Seperti yang diluluskan dalam mesyuarat ahli Lembaga Pengarah Prasarana pada 24 Februari 2020, peletakan jawatan atau penyingkirannya sebagai ahli Lembaga Pengarah anak-anak syarikat akan berlaku secara automatik apabila beliau bukan lagi kakitangan Kumpulan Prasarana. Namun seperti yang dibincangkan dalam mesyuarat ahli Lembaga Pengarah pada 1 Jun 2020 menetapkan pelantikan Pengerusi BNRC telah dipinda selaras dengan MKD *Handbook* perenggan 2.2(d).

Kesemua SOP bagi perkhidmatan rel dibangunkan mengikut ketetapan SOP kawalan dokumen dari peringkat Prasarana Malaysia Berhad yang juga melalui kelulusan Lembaga Pengarah Prasarana Malaysia Berhad/Rapid Rail. Kesemua senarai tersebut didaftar pada kawalan dokumen peringkat Prasarana dan kelulusan mengikut panduan "Discretionary Authority Limit" (DAL) bertarikh 1 Oktober 2020, klausa 3.3.3.2 OPCO (Operating Company), semua SOP Operasi dan Penyelenggaraan adalah di bawah kelulusan Ketua Pegawai Eksekutif anak syarikat Prasarana Malaysia Berhad.

Pendapat Audit | Secara keseluruhannya, tadbir urus korporat Rapid Rail adalah baik.

6. RUMUSAN KESELURUHAN AUDIT

Secara keseluruhannya, objektif penubuhan Rapid Rail bagi menyediakan perkhidmatan rel bandar telah dicapai. Prestasi output melibatkan sasaran KPI yang ditetapkan telah mencapai 91.9% bagi tempoh tahun 2018 hingga 2020. Namun begitu, bagi prestasi keberhasilan, perkhidmatan disediakan belum mencapai tahap optimum bagi selang waktu perjalanan pada waktu puncak kerana kekurangan tren. Pengurusan aktiviti perkhidmatan rel bandar yang meliputi pengurusan hasil operasi rel serta pengurusan infrastruktur dan kemudahan di stesen rel belum mencapai tahap kecekapan yang ditetapkan. Secara keseluruhannya amalan tadbir urus korporat berada pada tahap baik, namun memerlukan penambahbaikan bagi lima aspek iaitu Lembaga Pengarah, Setiausaha Syarikat, CEO, SOP dan BNRC. Manakala bagi aspek kedudukan kewangan, Rapid Rail berada pada tahap kurang stabil kerana merekodkan kerugian RM144.77 juta dan defisit ekuiti pemilik RM306.38 juta. Kerugian terkumpul adalah RM690.83 juta.

7. SYOR AUDIT

Bagi meningkatkan prestasi aktiviti perkhidmatan rel bandar serta memantapkan tadbir urus korporat, pihak pengurusan dan Lembaga Pengarah Rapid Rail perlu mengambil langkah yang berkesan bagi menangani kelemahan yang dibangkitkan dalam laporan ini. Sehubungan itu, pihak yang berkepentingan perlu memberi pertimbangan terhadap syor berikut:

- i. menyediakan perkhidmatan rel ke tahap yang optimum dan mengikut selang waktu perjalanan yang ditetapkan APAD agar dapat meningkatkan bilangan penumpang dan memenuhi keperluan pelanggan. Selain itu, penyelarasan kadar tambang rel wajar dipertimbangkan bagi menampung perbelanjaan operasi yang semakin meningkat;
- ii. meningkatkan kemahiran pegawai serta pemantauan terutamanya di peringkat operasi agar kesilapan mengakaunkan hasil tidak berulang dan rekod penyenggaraan sentiasa dikemas kini bagi menunjukkan kedudukan hal ehwal operasi yang sebenar;
- iii. menyusul dengan lebih berkesan mengenai permohonan pengurangan tarif elektrik bagi memastikan hasil operasi rel dapat menampung perbelanjaan operasi;

- iv. menyediakan infrastruktur dan kemudahan yang mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh pihak berwajib serta dapat memenuhi keperluan semua pengguna. Selain itu, mengisytiharkan landasan rel sebagai kawasan larangan bagi menghalang pencerobohan landasan di semua stesen rel; dan
- v. memantapkan amalan tadbir urus korporat dalam aspek Lembaga Pengarah, Setiausaha Syarikat, CEO, SOP dan BNRC.

