



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

NO. 2 TAHUN 2018

**ARAHAN BERKENAAN PELAKSANAAN FASA KEDUA RANGKA
KUALITI PERKHIDMATAN DI LAPANGAN TERBANG
ANTARABANGSA KL DAN LAPANGAN TERBANG ANTARABANGSA
KL 2**

Arahan ini dikeluarkan oleh Suruhanjaya Penerbangan Malaysia ("**Suruhanjaya**") menurut seksyen 98A Akta Suruhanjaya Penerbangan Malaysia 2015 [*Akta 771*] .

Objektif

1.1 Suruhanjaya telah membangunkan Rangka Kualiti Perkhidmatan Lapangan Terbang atau *Airports Quality of Service Framework* ("**Rangka QoS**") untuk meningkatkan keselesaan penumpang, memastikan pengendali aerodrom mengutamakan tahap perkhidmatan pelanggan, serta memperbaiki mutu perkhidmatan yang diberikan kepada para pengguna lapangan terbang yang terdiri daripada syarikat penerbangan, pengendali darat dan pengguna-pengguna lapangan terbang yang lain.

1.2 Tujuan Arahan ini adalah untuk mengawal selia Rangka QoS di Lapangan Terbang Antarabangsa KL ("**KLIA**") dan Lapangan Terbang Antarabangsa KL 2 ("**klia2**").

Pemakaian

2. Arahan ini adalah terpakai kepada orang yang diberi kuasa di bawah Akta untuk mengendalikan KLIA dan klia2 ("**Pengendali Aerodrom**") dan hendaklah dibaca bersama Arahan Berkenaan Pelaksanaan Rangka Kualiti Perkhidmatan di Lapangan Terbang Antarabangsa KL dan Lapangan Terbang Antarabangsa KL 2 No. 1 Tahun 2018 bertarikh 30 Ogos 2018.

Rangka Kualiti Perkhidmatan Lapangan Terbang (Rangka QoS)

3.1 Rangka QoS Framework mempunyai lima komponen:

- (a) kategori kualiti perkhidmatan;
- (b) elemen kualiti perkhidmatan;
- (c) mekanisme pengukur;
- (d) sasaran; dan
- (e) hasil berisiko (*revenue at risk*).

3.2 Kategori kualiti perkhidmatan merangkumi keselesaan penumpang dan kemudahan, dan aliran bagasi. Setiap elemen kualiti perkhidmatan adalah dibahagikan mengikut kualiti perkhidmatan seperti yang berikut:

- (a) Keselesaan penumpang dan kemudahan
 - (i) kepuasan secara menyeluruh terhadap lapangan terbang;
 - (ii) kepuasan secara menyeluruh terhadap tandas;

- (iii) kebersihan terminal;
 - (iv) paparan maklumat penerbangan (*flight information displays*);
 - (v) ketersediaan Wi-Fi;
 - (vi) suasana terminal;
 - (vii) papan tanda penunjuk arah (*wayfinding*); dan
 - (viii) kesesakan bebendul jalan (*kerbside congestion*).
- (b) Aliran bagasi
- (i) ketersediaan peralatan *baggage handling system* (“**BHS**”);

3.3 Setiap elemen kualiti perkhidmatan diukur menggunakan mekanisme pengukur yang spesifik untuk memastikan elemen-elemen kualiti perkhidmatan diukur dengan cara yang jelas dan tepat.

3.4 Pengendali Aerodrom hendaklah mencapai sasaran yang ditetapkan bagi setiap elemen kualiti perkhidmatan. Kegagalan untuk mencapai apa-apa sasaran seperti yang dinyatakan di dalam butiran (5) Jadual 1 adalah suatu ketidakpatuhan dan Suruhanjaya boleh mengenakan suatu penalti kewangan terhadap Pengendali Aerodrom berdasarkan peratusan hasil berisiko (*revenue at risk*) yang ditetapkan bagi setiap elemen kualiti perkhidmatan.

3.5 Butiran Rangka QoS adalah seperti yang dinyatakan dalam Jadual 1.

Pengiraan penalti kewangan bagi ketidakpatuhan Rangka QoS

4.1 Pengiraan penalti kewangan bagi apa-apa ketidakpatuhan terhadap Rangka QoS akan dilakukan berdasarkan hasil berisiko (*revenue at risk*) yang dinyatakan di dalam butiran (6) Jadual 1.

4.2 Penalti kewangan akan dikira secara berasingan bagi KLIA dan klia2 pada setiap bulan.

4.3 Jumlah penalti kewangan bagi setiap ketidakpatuhan akan dikira daripada *accrued regulated aeronautical revenue* bulanan Pengendali Aerodrom berdasarkan peratusan hasil berisiko (*revenue at risk*) yang ditetapkan.

4.4 Penalti kewangan yang dikenakan menurut perenggan 4.3 hendaklah tidak melebihi lima peratus daripada pusingan ganti tahunan Pengendali Aerodrom dari tahun kewangan yang sebelumnya.

4.5 *Accrued regulated aeronautical revenue* adalah tidak termasuk *User Fee* yang dibayar oleh Pengendali Aerodrom kepada Kerajaan.

4.6 Bagi maksud perenggan ini –

“*accrued regulated aeronautical revenue*” ertinya –

- (a) Caj Perkhidmatan Penumpang dan Caj Keselamatan;
- (b) Caj Pendaratan; dan
- (c) Caj Parkir.

"User Fee" mempunyai erti sepertimana yang diberikan di dalam *Operating Agreement for KL International Airport* bertarikh 12 Februari 2009 di antara Kerajaan, Malaysia Airports Holdings Berhad dan Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd.

Pembayaran penalti kewangan bagi ketidakpatuhan Rangka QoS

5.1 Sekiranya terdapat apa-apa ketidakpatuhan Rangka QoS oleh Pengendali Aerodrom, Suruhanjaya akan mengeluarkan notis untuk mengenakan penalti kewangan pada setiap suku tahun bagi setiap tahun kalendar.

5.2 Pengendali Aerodrom hendaklah membayar penalti kewangan kepada Suruhanjaya dalam tempoh tiga puluh hari dari tarikh notis dikeluarkan oleh Suruhanjaya menurut perenggan 5.1.

Suruhanjaya mengkehendaki maklumat atau dokumen

6.1 Suruhanjaya boleh, bagi tujuan untuk melaksanakan Arahan ini, mengkehendaki Pengendali Aerodrom untuk memberikan apa-apa maklumat atau dokumen dan Pengendali Aerodrom hendaklah memberikan maklumat atau dokumen seperti yang dikehendaki oleh Suruhanjaya menurut apa-apa tempoh yang ditetapkan oleh Suruhanjaya.

6.2 Pengendali Aerodrom hendaklah memberikan maklumat atau dokumen yang relevan kepada Suruhanjaya dan Pengendali Aerodrom hendaklah memastikan maklumat atau dokumen yang diberikan adalah tidak palsu atau mengelirukan.

Pematuhan kepada Arahan oleh Pengendali Aerodrom

7.1 Pengendali Aerodrom hendaklah mematuhi Arahan ini.

- 7.2 Perenggan 98A(3)(b) Akta adalah terpakai sekiranya Pengendali Aerodrom gagal untuk mematuhi Arahan ini.

Tarikh kuat kuasa

8. Arahan ini mula berkuat kuasa pada 1 Januari 2019.

JADUAL 1

Rangka Kualiti Perkhidmatan (*Quality of Service Framework*)

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
1.	Keselesaian penumpang dan kemudahan	Kepuasan secara menyeluruh terhadap lapangan terbang	Maklumbalas daripada sampel penumpang	Pematuhan kepada sekurang- kurangnya 98% daripada sampel penumpang yang dikaji	Keputusan yang diperolehi adalah untuk tujuan makluman sahaja
		Kepuasan secara menyeluruh terhadap tandas	Maklumbalas daripada sampel penumpang	Pematuhan kepada sekurang- kurangnya 93% daripada sampel penumpang yang dikaji	0.30

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
		Kebersihan terminal	Maklumbalas daripada sampel penumpang	Pematuhan kepada sekurang-kurangnya 98% daripada sampel penumpang yang dikaji	0.46
		Paparan maklumat penerbangan (<i>Flight information displays</i>)	Maklumbalas daripada sampel penumpang	Pematuhan kepada sekurang-kurangnya 96% daripada sampel penumpang yang dikaji	0.11
		Ketersediaan Wi-Fi	Maklumbalas daripada sampel penumpang	Pematuhan kepada sekurang-kurangnya 91% daripada sampel penumpang yang dikaji	0.28
		Suasana terminal	Maklumbalas daripada sampel penumpang	Pematuhan kepada sekurang-kurangnya 97% daripada sampel	0.11

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
				penumpang yang dikaji	
		Papan tanda penunjuk arah (<i>Wayfinding</i>)	Maklumbalas daripada sampel penumpang	Pematuhan kepada sekurang- kurangnya 94% daripada sampel penumpang yang dikaji	0.28
		Kesesakan bebendul jalan (<i>Kerbside congestion</i>)	Maklumbalas daripada sampel penumpang	Pematuhan kepada sekurang- kurangnya 96% daripada sampel penumpang yang dikaji	Keputusan yang diperolehi adalah untuk tujuan makluman sahaja
		Jumlah			1.54

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (Revenue at risk) (%)
2.	Aliran bagasi	Ketersediaan peralatan BHS	Ketersediaan Peralatan Perkhidmatan (<i>Equipment Service Availability</i>) berdasarkan laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom	Ketersediaan peralatan BHS sekurang- kurangnya 99.5% daripada tempoh peralatan BHS berada dalam perkhidmatan	0.26
Jumlah					0.26
Jumlah Keseluruhan					1.80

Nungsari A Radhi

Nungsari Ahmad Radhi

Pengerusi Eksekutif

Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

12 Disember 2018

Disiarkan oleh



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

Level 19, Menara 1 Sentrum,
201, Jalan Tun Sambanthan,
50470 Kuala Lumpur,
Malaysia.