



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

NO. 1 TAHUN 2018

ARAHAN BERKENAAN PELAKSANAAN RANGKA KERJA KUALITI PERKHIDMATAN DI LAPANGAN TERBANG ANTARABANGSA KL DAN LAPANGAN TERBANG ANTARABANGSA KL 2

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

Objektif

1.1 Suruhanjaya Penerbangan Malaysia ("**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**").

Rangka Kualiti Perkhidmatan Lapangan Terbang (Rangka QoS)

3.1 Rangka QoS 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, pengendali dan kemudahan untuk kakitangan serta aliran penumpang. Setiap elemen kualiti perkhidmatan adalah dibahagikan mengikut elemen kualiti perkhidmatan seperti yang berikut:

- (a) Keselesaan penumpang dan kemudahan
 - (i) kebersihan tandas.
- (b) Pengendali dan kemudahan kakitangan
 - (i) ketersediaan *aerobridge*;

- (ii) ketersediaan pengendali *aerobridge*;
 - (iii) ketersediaan *Visual Docking Guidance System* ("VDGS");
 - (iv) ketersediaan perkhidmatan *ramp wi-fi*; dan
 - (v) kebersihan tandas kakitangan.
- (c) Aliran penumpang
- (i) ketersediaan *aerotrains* *Track Transit System* ("TTS"); and
 - (ii) ketersediaan lif, eskalator dan *walkalator*.

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 *revenue at risk* yang ditetapkan bagi setiap elemen kualiti perkhidmatan.

3.5 Butiran 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 *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* Pengendali Aerodrom berdasarkan peratusan *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 and 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.

6.2 Pengendali Aerodrom hendaklah memberikan maklumat dan 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 –

(a) 1 September 2018, bagi elemen-elemen kualiti perkhidmatan berikut –

- (i) kebersihan tandas;
- (ii) ketersediaan perkhidmatan *ramp wi-fi*; dan
- (iii) kebersihan tandas kakitangan.

(b) 1 Oktober 2018, bagi elemen-elemen kualiti perkhidmatan berikut –

- (i) ketersediaan *aerobridge*;
- (ii) ketersediaan pengendali *aerobridge*;
- (iii) ketersediaan VDGS;
- (iv) ketersediaan *aerotrain* TTS; dan
- (v) ketersediaan lif, eskalator dan *walkalator*.

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) Pendapatan dalam risiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
1.	Keselesaian penumpang dan kemudahan	Kebersihan tandas	Pemeriksaan bebas berdasarkan 20 butiran seperti dinyatakan di dalam Jadual 2	(i) Pematuhan kepada sekurang- kurangnya 90% daripada 20 butiran bagi setiap tandas; dan (ii) Pematuhan kepada sekurang- kurangnya 90% daripada keseluruhan tandas yang diperiksa	0.30
Jumlah					0.30

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme Pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Pendapatan dalam risiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
2.	Pengendali dan kemudahan kakitangan	Ketersediaan <i>aerobridge</i>	Ketersediaan Peralatan Perkhidmatan (<i>Equipment Service Availability</i>) berdasarkan laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom	99.5%	0.21
		Ketersediaan pengendali <i>aerobridge</i>	Peraturan ketibaan pesawat di mana pengendali <i>aerobridge</i> telah bersedia 10 minit sebelum <i>on-chock time</i> berdasarkan laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom	95% daripada ketibaan	0.10
			Peraturan ketibaan pesawat di mana pengendali <i>aerobridge</i> telah	99% daripada ketibaan	0.10

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme Pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Pendapatan dalam risiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
			bersedia 5 minit sebelum <i>on-chock time</i> berdasarkan laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom		
		Ketersediaan VDGS	Ketersediaan Peralatan Perkhidmatan (<i>Equipment Service Availability</i>) berdasarkan laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom	99.5%	0.10
		Ketersediaan perkhidmatan <i>ramp wi-fi</i>	Pemeriksaan bebas merangkumi ketersediaan perkhidmatan, pemeriksaan mingguan <i>hot-spots</i> di tapak (<i>on-site</i>) secara	(i) Ketersediaan perkhidmatan <i>ramp wi-fi</i> sekurang-kurangnya 99.7%	0.13

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme Pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Pendapatan dalam risiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
			rawak dan ujian mingguan kesalinghubungan peranti (<i>device connectivity testing</i>) bagi <i>Baggage Reconciliation System</i>	(ii) Isyarat kekuatan menunjukkan tahap "Baik" iaitu pada -50 to -60 dBm atau lebih daripada -50 dBm (iii) Peranti <i>Baggage Reconciliation System</i> berjaya disahkan	
		Kebersihan tandas kakitangan	Pemeriksaan bebas berdasarkan 19 butiran seperti dinyatakan di dalam Jadual 3	(i) Pematuhan kepada sekurang-kurangnya 80% daripada 19 butiran bagi setiap tandas; dan	0.22

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme Pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Pendapatan dalam risiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
				(ii) Pematuhan kepada sekurang-kurangnya 80% daripada keseluruhan tandas yang diperiksa	
				Jumlah	0.86
3.	Aliran penumpang	Ketersediaan 2 <i>Aerotrain</i> TTS (KLIA sahaja)	Ketersediaan Peralatan Perkhidmatan (<i>Equipment Service Availability</i>) berdasarkan laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom	Ketersediaan 2 kereta api sekurang-kurangnya 98% daripada tempoh kereta api berada dalam perkhidmatan	0.25
		Ketersediaan 1 <i>Aerotrain</i>	Ketersediaan Peralatan Perkhidmatan	Ketersediaan 1 kereta api sekurang-kurangnya 99.5%	0.25

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme Pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Pendapatan dalam risiko (Revenue at risk) (%)
		TTS (KLIA sahaja)	(Equipment Service Availability) berdasarkan laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom	daripada tempoh kereta api berada dalam perkhidmatan	
		Ketersediaan lif, eskalator dan walkalator	Ketersediaan Peralatan Perkhidmatan (Equipment Service Availability) berdasarkan laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom	Ketersediaan lif, eskalator dan walkalator sekurang-kurangnya 99.5% daripada tempoh lif, eskalator dan walkalator berada dalam perkhidmatan	0.26
		Jumlah			0.76
		Jumlah Keseluruhan			1.92

JADUAL 2
Senarai Semak bagi Tandas

Keseluruhan tandas	
1.	Terdapat sistem pengudaraan yang berfungsi
2.	Tandas bebas daripada bau yang tidak menyenangkan
3.	Pencahayaan yang mencukupi
4.	Lantai adalah kering dan bebas daripada bahaya tergelincir (<i>slipping hazards</i>)
5.	Lantai bebas daripada keretakan, kerosakan, sampah atau kekotoran atau kesan (<i>stain</i>) berlebihan
6.	Dinding bebas daripada keretakan, kerosakan, atau kekotoran atau kesan (<i>stain</i>) berlebihan
7.	Bekas sampah dan sanitari mempunyai kapasiti mencukupi (<i>spare capacity</i>)
Kubikel dan urinal	
8.	Kesemua kubikel dan urinal yang diperiksa mempunyai sistem pam yang berfungsi
9.	Kesemua mangkuk tandas yang diperiksa adalah bebas daripada keretakan, atau kerosakan, atau kekotoran atau kesan (<i>stain</i>) berlebihan
10.	Kesemua kubikel yang diperiksa mempunyai tisu tandas
11.	Kesemua kubikel yang diperiksa mempunyai pintu yang berfungsi dengan selak atau kunci, dan bebas daripada kekotoran berlebihan
12.	Kesemua kubikel yang diperiksa mempunyai cangkuk kot
13.	Kesemua bidet yang diperiksa berfungsi dengan baik
Tempat mencuci tangan	
14.	Mempunyai air yang bersih
15.	Sinki mencuci tangan bebas daripada keretakan atau kerosakan, kesan air atau kekotoran berlebihan
16.	Pili air yang berfungsi

17.	Mempunyai sabun
18.	Mempunyai satu atau lebih pengering tangan yang berfungsi
19.	Cermin adalah bebas daripada kekotoran berlebihan atau cap jari
20.	Cermin adalah bebas daripada keretakan atau kerosakan

JADUAL 3

Senarai Semak bagi Tandas Kakitangan

Keseluruhan tandas	
1.	Terdapat sistem pengudaraan yang berfungsi
2.	Tandas bebas daripada bau yang tidak menyenangkan
3.	Pencahayaan yang mencukupi
4.	Lantai adalah kering dan bebas daripada bahaya tergelincir (<i>slipping hazards</i>)
5.	Lantai bebas daripada keretakan, kerosakan, sampah atau kekotoran atau kesan (<i>stain</i>) berlebihan
6.	Dinding bebas daripada keretakan, kerosakan, atau kekotoran atau kesan (<i>stain</i>) berlebihan
7.	Bekas sampah dan sanitari mempunyai kapasiti mencukupi (<i>spare capacity</i>)
Kubikel dan urinal	
8.	Kesemua kubikel dan urinal yang diperiksa mempunyai sistem pam yang berfungsi
9.	Kesemua mangkuk tandas yang diperiksa adalah bebas daripada keretakan, atau kerosakan, atau kekotoran atau kesan (<i>stain</i>) berlebihan
10.	Kesemua kubikel yang diperiksa mempunyai tisu tandas
11.	Kesemua kubikel yang diperiksa mempunyai pintu yang berfungsi dengan selak atau kunci, dan bebas daripada kekotoran berlebihan
12.	Kesemua kubikel yang diperiksa mempunyai cangkuk kot
13.	Kesemua bidet yang diperiksa berfungsi dengan baik
Tempat mencuci tangan	
14.	Mempunyai air yang bersih
15.	Sinki mencuci tangan bebas daripada keretakan atau kerosakan, kesan air atau kekotoran berlebihan
16.	Pili air yang berfungsi

17.	Mempunyai sabun
18.	Cermin adalah bebas daripada kekotoran berlebihan atau cap jari
19.	Cermin adalah bebas daripada keretakan atau kerosakan

Nungsari A Radhi

Nungsari Ahmad Radhi
Pengerusi Eksekutif
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

30 Ogos 2018

Disiarkan oleh



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

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