



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

NO. 1 TAHUN 2024

ARAHAN BERKENAAN PELAKSANAAN FASA KEEMPAT RANGKA KUALITI PERKHIDMATAN DI LAPANGAN TERBANG ANTARABANGSA KL TERMINAL 1 DAN 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 menguatkuasakan elemen kualiti perkhidmatan bagi fasa keempat Rangka QoS di Lapangan Terbang Antarabangsa KL Terminal 1

("KLIA T1") dan Lapangan Terbang Antarabangsa KL Terminal 2 ("KLIA T2").

1.3 Bagi tujuan keseluruhan perenggan-perenggan di Arahan ini, nama-nama berikut adalah sama:

- (a) "KLIA T1" dan "Lapangan Terbang Antarabangsa KL"; dan
- (b) "KLIA T2" dan "Lapangan Terbang Antarabangsa KL 2".

Pemakaian

2. Arahan ini adalah terpakai kepada orang yang dilesenkan atau diberi kuasa di bawah Akta untuk mengendalikan KLIA T1 dan KLIA T2 ("**Pengendali Aerodrom**") dan hendaklah dibaca bersama Arahan-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, No. 2 tahun 2018 bertarikh 12 Disember 2018, dan No 1. tahun 2019 bertarikh 1 Julai 2019.

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 bulanan;

- (d) sasaran; dan
- (e) hasil berisiko (*revenue at risk*).

3.2 Kategori kualiti perkhidmatan bagi Arahan ini merangkumi masa beratur yang dibahagikan mengikut elemen kualiti perkhidmatan seperti yang berikut:

- (a) pemeriksaan keselamatan penumpang bagi pintu dan/atau pemeriksaan berpusat;
- (b) baris gilir imigresen pindahan (kaunter yang dikendalikan manusia) (*transfer immigration*);
- (c) imigresen keluar (kaunter yang dikendalikan manusia) (*outbound immigration*);
- (d) kastam keluar (*outbound customs*);
- (e) imigresen masuk (kaunter yang dikendalikan manusia) (*inbound immigration*); dan
- (f) kastam masuk (*inbound customs*).

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 mana-mana sasaran seperti yang dinyatakan di dalam ruang (5) Jadual 1 dan Jadual 2 Arahan ini adalah suatu ketidakpatuhan dan Suruhanjaya boleh mengenakan suatu penalti kewangan terhadap Pengendali Aerodrom berdasarkan peratusan hasil risiko (*revenue at risk*) yang ditetapkan bagi setiap elemen kualiti perkhidmatan.

3.5 Butiran Rangka QoS adalah seperti yang dinyatakan dalam Jadual 1 dan Jadual 2.

Pengiraan penalti kewangan bagi ketidakpatuhan Rangka QoS.

4.1 Pengiraan penalti kewangan bagi apa-apa ketidakpatuhan terhadap Rangka QoS tersebut akan dilakukan berdasarkan peratusan hasil berisiko (*revenue at risk*) yang dinyatakan di dalam ruang (6) Jadual 1 dan Jadual 2.

4.2 Penalti kewangan bagi KLIA T1 dan T2 masing-masingnya akan dikira pada setiap bulan.

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

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

4.5 *Accrued regulated aeronautical revenue* tersebut 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 18 Mac 2024 di antara Kerajaan Malaysia, 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 pengenaan 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 penalti kewangan dikeluarkan oleh Suruhanjaya menurut perenggan 5.1.

Suruhanjaya mengkehendaki maklumat atau dokumen

6.1 Suruhanjaya boleh, bagi tujuan 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 dan mengelirukan.

Pematuhan kepada Arahan oleh Pengendali Aerodrom

7.1 Pengendali Aerodrom hendaklah mematuhi Arahan ini.

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

Tarikh kuat kuasa

8. Arahan ini mula berkuat kuasa pada 2 Mei 2024.

JADUAL 1

Rangka Kualiti Perkhidmatan (*Quality of Service Framework*) bagi KLIA T1

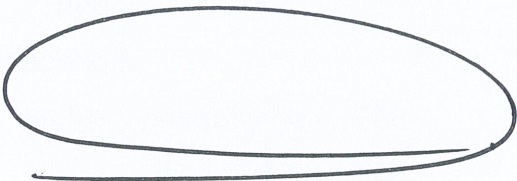
(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
1.	Masa beratur	Pemeriksaan keselamatan penumpang – Pemeriksaan pintu	Sistem pemantauan baris giliran automatik yang dipasang di KLIA T1	90% – penumpang beratur tidak lebih daripada 15 minit	0.30
		Pemeriksaan keselamatan penumpang – Pemeriksaan berpusat		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 10 minit	0.22
		Baris gilir imigresen pindahan (kaunter yang dikendalikan manusia)		90% – penumpang beratur tidak lebih daripada 10 minit	Keputusan adalah untuk tujuan makluman dan

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (Revenue at risk) (%)	
		Imigresen keluar (kaunter yang dikendalikan manusia)		85% – penumpang beratur tidak lebih daripada 20 minit	penerbitan sahaja	
		Kastam keluar		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 10 minit		
		Imigresen masuk (kaunter yang dikendalikan manusia)		85% – penumpang beratur tidak lebih daripada 25 minit		
		Kastam masuk		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 10 minit		
		Jumlah				0.52
		Jumlah keseluruhan				0.52

JADUAL 2Rangka Kualiti Perkhidmatan (*Quality of Service Framework*) bagi KLIA T2

(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.	Masa beratur	Pemeriksaan keselamatan penumpang – Pemeriksaan berpusat	Sistem pemantauan baris giliran automatik yang dipasang di KLIA T2	95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 10 minit	0.52
		Baris gilir imigresen pindahan (kaunter yang dikendalikan manusia)		90% – penumpang beratur tidak lebih daripada 10 minit	Keputusan adalah untuk tujuan makluman dan penerbitan sahaja
		Imigresen keluar (kaunter yang dikendalikan manusia)		85% – penumpang beratur tidak lebih daripada 20 minit	

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (Revenue at risk) (%)
		Kastam keluar		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 10 minit	
		Imigresen masuk (kaunter yang dikendalikan manusia)		85% – penumpang beratur tidak lebih daripada 25 minit	
		Kastam masuk		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 10 minit	
		Jumlah		0.52	
		Jumlah keseluruhan			



Datuk Seri Hj. Saripuddin bin Hj. Kassim
Pengerusi Eksekutif
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia