



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

NO. 1 TAHUN 2023

ARAHAN BERKENAAN PELAKSANAAN RANGKA KUALITI PERKHIDMATAN DI LAPANGAN TERBANG ANTARABANGSA KOTA KINABALU

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 Rangka QoS di Lapangan Terbang Antarabangsa Kota Kinabalu ("**BKI**").

Pemakaian

2. Arahan ini adalah terpakai kepada orang yang dilesenkan atau diberi kuasa di bawah Akta untuk mengendalikan BKI ("**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 bulanan;
- (d) sasaran; dan
- (e) hasil berisiko (*revenue at risk*).

3.2 Kategori kualiti perkhidmatan bagi Arahan ini merangkumi kemudahan pengendali dan kakitangan dan aliran penumpang. Setiap kategori kualiti perkhidmatan ini dibahagikan mengikut elemen kualiti perkhidmatan seperti yang berikut:

- (a) Kemudahan operator dan pengendali
 - (i) ketersediaan *aerobridge*;
 - (ii) ketersediaan pengendali *aerobridge*; dan
 - (iii) ketersediaan *Visual Docking Guidance System* ("VDGS").
- (b) Aliran penumpang
 - (i) 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 mana-mana sasaran seperti yang dinyatakan di dalam butiran (5) Jadual 1 Arahan ini 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 tersebut akan dilakukan berdasarkan peratusan hasil berisiko (*revenue at risk*) yang dinyatakan di dalam butiran (6) Jadual 1.

4.2 Penalti kewangan akan dikira pada setiap suku tahun.

4.3 Jumlah penalti kewangan bagi setiap ketidakpatuhan akan dikira daripada *accrued regulated aeronautical revenue* setiap suku tahun 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 Designated Airports* bertarikh 12 Februari 2009 di antara Kerajaan Malaysia, Malaysia Airports Holdings Berhad dan Malaysia Airports 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 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 1 Mei 2023.

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.	Kemudahan pengendali dan kakitangan	Ketersediaan <i>aerobridge</i>	Ketersediaan Peralatan Perkhidmatan (<i>Equipment Service Availability</i>) berdasarkan laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom	99.5%	0.50
		Ketersediaan pengendali <i>aerobridge</i>	Peratusan 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	0.25

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
			Peraturan ketibaan pesawat di mana pengendali <i>aerobridge</i> telah bersedia 5 minit sebelum <i>on-chock time</i> berdasarkan laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom	99% daripada ketibaan	0.25
		Ketersediaan VDGS	Ketersediaan Peralatan Perkhidmatan (<i>Equipment Service Availability</i>) berdasarkan laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom	99.5%	0.33
		Jumlah			1.33

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
2.	Aliran penumpang	Ketersediaan lif, eskalator dan <i>walkalator</i>	Ketersediaan Peralatan Perkhidmatan (<i>Equipment Service Availability</i>) berdasarkan laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom	Ketersediaan lif, eskalator dan <i>walkalator</i> sekurang- kurangnya 99.5% daripada tempoh lif, eskalator dan <i>walkalator</i> berada dalam perkhidmatan	0.74
				Jumlah	0.74
				Jumlah Keseluruhan	2.07

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

17 APRIL 2023

Disiarkan oleh



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

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