NO. 2 TAHUN 2023

PINDAAN KEPADA ARAHAN BERKENAAN PELAKSANAAN RANGKA KUALITI PERKHIDMATAN DI LAPANGAN TERBANG ANTARABANGSA KOTA KINABALU (2024)

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

1.1 Arahan ini boleh dinamakan sebagai Pindaan Kepada Arahan Berkenaan Pelaksanaan Rangka Kualiti Perkhidmatan di Lapangan Terbang Antarabangsa Kota Kinabalu No. 2 Tahun 2023 (2024).

1.2 Arahan ini mula berkuat kuasa pada 1 Disember 2024.

Pindaan kepada subperenggan 3.2(c)

2. Subperenggan 3.2(c) Arahan Berkenaan Pelaksanaan Rangka Kualiti Perkhidmatan di Lapangan Terbang Antarabangsa Kota Kinabalu No. 2 Tahun 2023, yang disebut "Arahan ibu" dalam Arahan ini, dipinda dengan memasukkan selepas subperenggan (vii) subperenggan yang berikut:

"(viiA) kesesakan bebendul jalan (*kerbside congestion*)"

Pindaan kepada Jadual 1

3.1 Jadual 1 Arahan ibu dipinda dengan memasukkan dalam ruangan (3) selepas elemen kualiti perkhidmatan Papan tanda penunjuk arah (*wayfinding*), elemen baharu – Kesesakan bebendul jalan (*kerbside congestion*), sasaran baharu bagi ruangan (5) – Pematuhan sekurang-kurangnya 96% daripada saiz kaji selidik tersebut, dan Hasil berisiko (*Revenue at risk*) (%) baharu bagi ruangan (6) – Keputusan adalah untuk tujuan makluman dan penerbitan sahaja.

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 (*Revenue at risk*) (%)
3.	Keselesaan dan kemudahan penumpang	Papan tanda penunjuk arah (*wayfinding*)	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang-kurangnya 98% daripada saiz kaji selidik tersebut	0.14
		Kesesakan bebendul jalan (*kerbside congestion*)		Pematuhan sekurang-kurangnya 96% daripada saiz kaji selidik tersebut	Keputusan adalah untuk tujuan makluman dan penerbitan sahaja

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

Dikeluarkan oleh

MAVCOM
Malaysian Aviation Commission
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

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