



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

NO. 1 TAHUN 2024

**PINDAAN KEPADA ARAHAN BERKENAAN PELAKSANAAN FASA
KEEMPAT RANGKA KUALITI PERKHIDMATAN DI LAPANGAN
TERBANG ANTARABANGSA KL TERMINAL 1 DAN 2 (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 Fasa Keempat Rangka Kualiti Perkhidmatan di Lapangan Terbang Antarabangsa KL Terminal 1 dan 2 No.1 Tahun 2024 (2024).

1.2 Arahan ini mula berkuat kuasa pada 1 Disember 2024.

Pindaan kepada subperenggan 3.2

2. Subperenggan 3.2 Arahan Berkenaan Pelaksanaan Fasa Keempat Rangka Kualiti Perkhidmatan di Lapangan Terbang Antarabangsa KL Terminal 1 dan 2 No.1 Tahun 2024, yang disebut "Arahan ibu" dalam Arahan ini dipinda—

(a) dengan memasukkan selepas subperenggan (b) perenggan berikut:

"(ba) baris gilir imigresen pindahan (pagar automatik) (*transfer*

immigration);”

- (b) dengan memasukkan selepas subperenggan (c) perenggan berikut:

“(ca) imigresen keluar (pagar automatik) (*outbound immigration*);”

- (c) dengan memotong perkataan “dan” bagi subperenggan (e);

- (d) dengan memasukkan selepas subperenggan (e) subperenggan berikut:

“(ea) imigresen masuk (pagar automatik) (*outbound immigration*);”

- (e) dengan memasukkan selepas perkataan “kastam masuk (*inbound customs*)” perkataan “dan” bagi subperenggan (f); dan

- (f) dengan memasukkan selepas subperenggan (f) subperenggan berikut:

“(fa) daftar masuk.”

Pindaan Jadual 1

3 Jadual 1 Arahan ibu dipinda dengan memasukkan di ruangan (3) selepas elemen kualiti perkhidmatan–

- (a) Baris gilir imigresen pindahan (kaunter yang dikendalikan manusia) elemen baharu – Baris gilir imigresen pindahan (pagar automatik), dan sasaran baharu di ruangan (5) – 95% - penumpang beratur tidak lebih dari 5 minit;
- (b) Imigresen keluar (kaunter yang dikendalikan manusia), elemen baharu – Imigresen keluar (pagar automatik), dan sasaran baharu di ruangan (5) – 95% - penumpang beratur tidak lebih dari 5 minit;
- (c) Imigresen masuk (kaunter yang dikendalikan manusia), elemen baharu – Imigresen masuk (pagar automatik), dan sasaran baharu di ruangan (5) – 95% - penumpang beratur tidak lebih dari 5 minit; dan
- (d) Kastam masuk, elemen baharu – Daftar masuk, dan sasaran baharu di ruangan (5) 95% - penumpang beratur tidak lebih dari 15 minit.

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 giliran imigresen pindahan (kaunter yang dikendalikan manusia)		90% – penumpang beratur tidak lebih daripada 10 minit	Keputusan adalah untuk tujuan makluman dan penerbitan sahaja
		Baris giliran imigresen pindahan (pagar automatik)		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 5 minit	

(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	
		Imigresen keluar (pagar automatik)		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 5 minit	
		Kastam keluar		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 10 minit	
		Imigresen masuk (kaunter yang dikendalikan manusia)		85% – penumpang beratur tidak lebih daripada 25 minit	
		Imigresen masuk (pagar automatik)		95% – penumpang	

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (Revenue at risk) (%)
				beratur tidak lebih daripada 5 minit	
		Kastam masuk		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 10 minit	
		Daftar masuk		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 15 minit	
Jumlah					0.52
Jumlah keseluruhan					0.52

Pindaan Jadual 2

- 4 Jadual 2 Arahan ibu dipinda dengan memasukkan di ruangan (3) selepas elemen kualiti perkhidmatan–
- (a) Baris gilir imigresen pindahan (kaunter yang dikendalikan manusia) elemen baharu – baris gilir imigresen pindahan (pagar automatik), dan sasaran baharu di ruangan (5) – 95% - penumpang beratur tidak lebih dari 5 minit;
 - (b) Imigresen keluar (kaunter yang dikendalikan manusia), elemen baharu – Imigresen keluar (pagar otomatik), dan sasaran baharu di ruangan (5) – 95% - penumpang beratur tidak lebih dari 5 minit;
 - (c) Imigresen masuk (kaunter yang dikendalikan manusia), elemen baharu – Imigresen masuk (pagar automatik), dan sasaran baharu di ruangan (5) – 95% - penumpang beratur tidak lebih dari 5 minit; dan
 - (d) Kastam masuk, elemen baharu – Daftar masuk, dan sasaran baharu di ruangan (5) 95% - penumpang beratur tidak lebih dari 15 minit.

JADUAL 2

Rangka 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	
		Baris gilir imigresen pindahan (pagar automatik)		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 5 minit	
		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) (%)
		Imigresen keluar (pagar automatik)		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 5 minit	
		Kastam keluar		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 10 minit	
		Imigresen masuk (kaunter yang dikendalikan manusia)		85% – penumpang beratur tidak lebih daripada 25 minit	
		Imigresen masuk (pagar automatik)		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 5 minit	
		Kastam masuk		95% – penumpang beratur tidak lebih	

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (Revenue at risk) (%)
				daripada 10 minit	
		Daftar masuk		95% – penumpang beratur tidak lebih daripada 15 minit	
				Jumlah	0.52
				Jumlah keseluruhan	0.52



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

Dikeluarkan oleh



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

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