



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

NO. 2 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**") dan hendaklah dibaca

bersama Arahan Berkenaan Rangka Kualiti Perkhidmatan di Lapangan Terbang Antarabangsa Kota Kinabalu No.1 Tahun 2023 bertarikh 17 April 2023.

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, aliran bagasi, keselesaan dan kemudahan penumpang, dan masa beratur. Setiap kategori kualiti perkhidmatan ini dibahagikan mengikut elemen kualiti perkhidmatan seperti yang berikut:

- (a) Kemudahan pengendali dan kakitangan
 - (i) kebersihan tandas kakitangan.
- (b) Aliran bagasi
 - (i) ketersediaan peralatan *baggage handling system* ("**BHS**").
- (c) Keselesaan dan kemudahan penumpang
 - (i) kepuasan secara menyeluruh terhadap lapangan terbang;
 - (ii) kebersihan terminal;

- (iii) suasana terminal;
 - (iv) kepuasan secara menyeluruh terhadap tandas penumpang;
 - (v) ketersediaan tandas;
 - (vi) paparan maklumat penerbangan (*flight information display system*) ("**FIDS**");
 - (vii) papan tanda penunjuk arah (*wayfinding*);
 - (viii) ketersediaan Wi-Fi; dan
 - (ix) kebersihan tandas penumpang.
- (d) Masa beratur
- (i) carian keselamatan penumpang;
 - (ii) daftar masuk; dan
 - (iii) imigresen keluar (*outbound immigration*).

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 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 ruang (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 Julai 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	Kebersihan tandas kakitangan	Pemeriksaan berdasarkan 19 butiran seperti dinyatakan di dalam Jadual 2	(i) pematuhan sekurang- kurangnya 80% daripada 19 butiran bagi sesebuah tandas; dan	0.15
				(ii) pematuhan sekurang- kurangnya 80% daripada keseluruhan tandas yang diperiksa.	
				Jumlah	0.15
2.	Aliran bagasi	Ketersediaan peralatan BHS	Ketersediaan Peralatan Perkhidmatan (<i>Equipment Service Availability</i>) berdasarkan laporan yang dihantar oleh	Ketersediaan peralatan BHS sekurang- kurangnya 99.5% daripada tempoh peralatan BHS tersebut berada dalam perkhidmatan	0.50

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (Revenue at risk) (%)
			Pengendali Aerodrom		
		Jumlah			0.50
3.	Keselesaian dan kemudahan penumpang	Kepuasan secara menyeluruh terhadap lapangan terbang	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang- kurangnya 98% daripada saiz kaji selidik tersebut	Keputusan adalah untuk tujuan makluman sahaja
		Kebersihan terminal	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang- kurangnya 98% daripada saiz kaji selidik tersebut	0.30
		Suasana terminal	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang- kurangnya 98% daripada saiz kaji selidik tersebut	0.35
		Kepuasan secara menyeluruh terhadap tandas	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang- kurangnya 95% daripada saiz kaji selidik tersebut	0.14
		Ketersediaan tandas	Maklumbalas kaji selidik	Pematuhan sekurang- kurangnya 98%	0.35

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
			daripada sebuah sampel penumpang	daripada saiz kaji selidik tersebut	
		FIDS	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang- kurangnya 98% daripada saiz kaji selidik tersebut	0.15
		Papan tanda penunjuk arah (<i>wayfinding</i>)	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang- kurangnya 98% daripada saiz kaji selidik tersebut	0.14
		Ketersediaan Wi-Fi	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang- kurangnya 91% daripada saiz kaji selidik tersebut	0.13
		Kebersihan tandas penumpang	Pemeriksaan berdasarkan 20 butiran seperti dinyatakan di dalam Jadual 3	(i) pemuatan sekurang-kurangnya 90% daripada 20 butiran bagi sesebuah tandas; dan	0.30

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (Revenue at risk) (%)
				(ii) pematuhan sekurang- kurangnya 90% daripada keseluruhan tandas yang diperiksa.	
				Jumlah	1.86
4.	Masa beratur	Carian keselamatan penumpang	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang- kurangnya 98% daripada saiz kaji selidik tersebut	0.42
		Daftar masuk	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang- kurangnya 98% daripada saiz kaji selidik tersebut	Keputusan adalah untuk tujuan makluman sahaja
		Imigresen keluar (<i>Outbound immigration</i>) (<i>outbound immigration</i>)	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang- kurangnya 98% daripada saiz kaji selidik tersebut	Keputusan adalah untuk tujuan makluman sahaja
				Jumlah	0.42
				Jumlah Keseluruhan	2.93

JADUAL 2

Senarai Semak Pemeriksaan 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 bekas 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

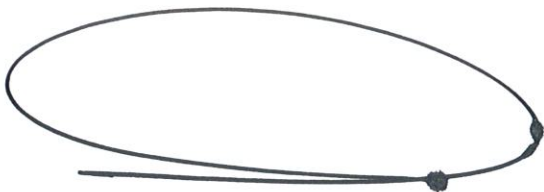
18.	Cermin adalah bebas daripada kekotoran berlebihan atau cap jari
19.	Cermin adalah bebas daripada keretakan atau kerosakan

JADUAL 3

Senarai Semak Pemeriksaan bagi Tandas Penumpang

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 bekas 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



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

Disiarkan oleh



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

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