



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

NO. 1 TAHUN 2024

ARAHAN BERKENAAN PELAKSANAAN RANGKA KERJA KUALITI PERKHIDMATAN DI LAPANGAN TERBANG ANTARABANGSA SENAI

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 Kerja Kualiti Perkhidmatan Lapangan Terbang atau *Airports Quality of Service Framework* ("**Rangka Kerja 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 di Malaysia yang lain.

1.2 Tujuan Arahan ini adalah untuk menguatkuasakan elemen kualiti perkhidmatan Rangka Kerja QoS di Lapangan Terbang Antarabangsa Senai ("**JHB**").

Pemakaian

2. Arahan ini adalah terpakai kepada orang yang dilesenkan atau diberi kuasa di bawah Akta untuk mengendalikan JHB ("**Pengendali Aerodrom**").

Rangka Kerja Kualiti Perkhidmatan Lapangan Terbang (Rangka Kerja QoS)

3.1 Rangka Kerja 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 keselesaan dan kemudahan penumpang, kemudahan pengendali dan kakitangan, masa beratur dan aliran penumpang. Setiap kategori kualiti perkhidmatan ini dibahagikan mengikut elemen kualiti perkhidmatan seperti yang berikut:

- (a) Keselesaan dan kemudahan penumpang
 - (i) kepuasan secara menyeluruh terhadap lapangan terbang;
 - (ii) kebersihan terminal;
 - (iii) suasana terminal;
 - (iv) keselesaan ruang menunggu balai berlepas;
 - (v) kesesakan bebendul jalan; dan
 - (vi) kebersihan tandas penumpang.
- (b) Kemudahan pengendali dan kakitangan
 - (i) ketersediaan *aerobridge*;
 - (ii) ketersediaan pengendali *aerobridge*; dan
 - (iii) kebersihan tandas kakitangan.
- (c) Masa beratur
 - (i) pemeriksaan keselamatan penumpang;

- (ii) daftar masuk; dan
- (iii) imigresen keluar (*outbound immigration*).

(d) 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 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 Kerja QoS adalah seperti yang dinyatakan dalam Jadual 1.

Pengiraan penalti kewangan bagi ketidakpatuhan Rangka Kerja QoS

4.1 Pengiraan penalti kewangan bagi apa-apa ketidakpatuhan terhadap Rangka Kerja 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 pusing ganti tahunan Pengendali Aerodrom dari tahun kewangan yang sebelumnya.

4.5 *Accrued regulated aeronautical revenue* adalah tidak termasuk *Fi Konsesi* 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.

“*Fi Konsesi*” mempunyai erti sepertimana yang diberikan di dalam *Concession Agreement* bertarikh 11 Januari 2006 di antara Kerajaan Malaysia dan Senai Airport Terminal Services Sdn. Bhd..

Pembayaran penalti kewangan bagi ketidakpatuhan Rangka Kerja QoS

5.1 Sekiranya terdapat apa-apa ketidakpatuhan Rangka Kerja 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 Ogos 2024.

JADUAL 1

Rangka Kerja 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.	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 dan penerbitan sahaja
		Kebersihan terminal	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang-kurangnya 98% daripada saiz kaji selidik tersebut	0.47
		Suasana terminal	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang-kurangnya 98% daripada saiz kaji selidik tersebut	0.71
		Keselesaian ruang menunggu balai berlepas	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang-kurangnya 97% daripada saiz kaji selidik tersebut	0.71

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
		Kesesakan bebendul jalan	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang- kurangnya 96% daripada saiz kaji selidik tersebut	0.30
		Kebersihan tandas penumpang	Pemeriksaan berdasarkan 20 butiran seperti dinyatakan di dalam Jadual 2	(i) pematuhan sekurang- kurangnya 90% daripada 20 butiran bagi sesebuah tandas; dan (ii) pematuhan sekurang- kurangnya 90% daripada keseluruhan tandas yang diperiksa.	0.51
		Jumlah			2.70
2.	Kemudahan pengendali dan kakitangan	Ketersediaan <i>aerobridge</i>	Ketersediaan Peralatan Perkhidmatan (<i>Equipment</i>)	99.5%	0.71

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
			<i>Service Availability</i>) berdasarkan laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom		
		Ketersediaan pengendali <i>aerobridge</i>	Peraturan 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	0.31
		Kebersihan tandas kakitangan	Pemeriksaan berdasarkan 19 butiran seperti dinyatakan di dalam Jadual 3	(i) pematuhan sekurang- kurangnya 80% daripada 19 butiran bagi sesebuah tandas; dan	0.41

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
				(ii) pematuhan sekurang-kurangnya 80% daripada keseluruhan tandas yang diperiksa.	
		Jumlah			1.43
3.	Masa beratur	Pemeriksaan keselamatan penumpang	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang-kurangnya 98% daripada saiz kaji selidik tersebut	0.31
		Daftar masuk	Maklumbalas kaji selidik daripada sebuah sampel penumpang	Pematuhan sekurang-kurangnya 98% daripada saiz kaji selidik tersebut	Keputusan adalah untuk tujuan makluman dan penerbitan sahaja
		Imigresen keluar (<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

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
					dan penerbitan sahaja
		Jumlah			0.31
4.	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> tersebut berada dalam perkhidmatan	0.56
				Jumlah	0.56
Jumlah keseluruhan					5.00

JADUAL 2

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

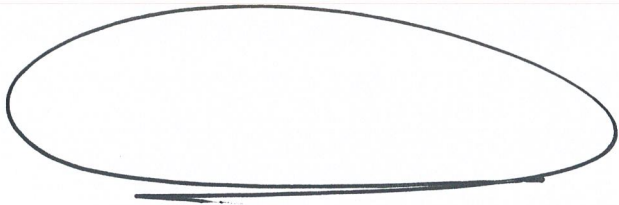
19.	Cermin adalah bebas daripada kekotoran berlebihan atau cap jari
20.	Cermin adalah bebas daripada keretakan atau kerosakan

JADUAL 3

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



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.