

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT
MESYUARAT KEDUA, PENGGAL KETIGA,
PARLIMEN KELIMA BELAS TAHUN 2024**

PERTANYAAN : BUKAN JAWAB LISAN

**DARIPADA : DATO' SRI SH MOHMED PUZI BIN SH ALI
[PEKAN]**

SOALAN

Dato' Sri Sh Mohmed Puzi bin Sh Ali [Pekan] minta **MENTERI PENGANGKUTAN** menyatakan selaras dengan penyeragaman caj perkhidmatan penumpang kepada semua penerbangan antarabangsa keluar dari KLIA atau KLIA2 kepada RM73 dan RM50, apakah penambahbaikan yang dilaksanakan Suruhanjaya Penerbangan Malaysia dalam menambah baik kualiti perkhidmatan kepada penumpang terutamanya melibatkan aspek kesesakan dan keselesaan.

JAWAPAN

Tuan Yang di-Pertua,

1. Suruhanjaya Penerbangan Malaysia (MAVCOM) telah memperkenalkan Caj Perkhidmatan Penumpang (*passenger service charge – PSC*) dengan kadar baharu di semua lapangan terbang di Malaysia mulai dari 1 Jun 2024 hingga 31 Disember 2026 di bawah Tempoh Kawal Selia Pertama (RP1).
2. Caj Perkhidmatan Penumpang atau PSC ini merupakan pendapatan kepada syarikat pengendali lapangan terbang (*aerodrome operator*) seperti Malaysia Airports Holdings Sdn. Bhd. (MAHB), dan turut digunakan untuk menampung kos operasi pengendalian lapangan-lapangan terbang.
3. Penetapan kadar PSC telah dirangka oleh MAVCOM dengan turut mengambil kira kedudukan kewangan syarikat pengendali lapangan terbang supaya mereka mempunyai aliran tunai yang kukuh untuk menyelenggara, mengurus dan mengoperasikan lapangan-lapangan terbang termasuk membiayai projek-projek pembangunan lapangan terbang, bagi memastikan kualiti perkhidmatan lapangan-lapangan terbang di Malaysia sentiasa berada pada tahap terbaik.
4. Menyedari kepentingan untuk KLIA kekal kompetitif di peringkat global, pihak MAHB komited untuk mengekalkan kualiti perkhidmatan terbaik secara berterusan untuk keselesaan pengguna lapangan terbang. Antara inisiatif yang telah dan sedang dilaksanakan adalah seperti berikut:
 - i. Pertambahan bas sementara bagi mempercepatkan pergerakan penumpang dari segi pelepasan dan ketibaan;
 - ii. menambah baik suasana persekitaran dalam dan luar lapangan terbang dengan mempertingkatkan landskap dan hiasan terminal bagi memberi pengguna lapangan terbang lebih keselesaan;
 - iii. menaik taraf peralatan dan infrastruktur bagi tujuan meningkatkan kecekapan pengendalian penumpang meliputi perkara-perkara berikut:

- a. pemasangan enam (6) unit *Self Service Bag Drop* (SSBD) di Terminal 1 KLIA untuk mempercepatkan proses daftar masuk penumpang yang mula dilaksanakan pada April 2023;
- b. pelaksanaan Projek *Facial Recognition* atau “EZ-Paz” untuk melancarkan proses semakan pra-sekuriti dan proses menaiki pesawat yang seterusnya mempercepatkan pergerakan penumpang menaiki pesawat; dan
- c. pelaksanaan Program Penggantian *Baggage Handling System* (BHS) bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan dan operasi lapangan terbang.

5. Bagi menilai tahap kualiti perkhidmatan di lapangan-lapangan terbang seluruh negara, pihak MAVCOM telah memperkenalkan Rangka Kerja Kualiti Perkhidmatan (*Quality of Service – QoS*) sebagai Penunjuk Prestasi Utama (KPI) kepada pengendali lapangan terbang untuk memantau, menilai, mengekalkan, dan memperbaiki kualiti perkhidmatan di lapangan-lapangan terbang kendalian mereka.

6. Mekanisme penilaian QoS oleh MAVCOM ini secara umumnya meliputi empat (4) kategori utama seperti berikut:

- i. keselesaan dan kemudahan penumpang;
- ii. kelengkapan pengendali dan kemudahan kakitangan;
- iii. masa penggiliran dan
- iv. aliran penumpang dan bagasi.

7. Mekanisme pelaksanaan QoS ini pula dilaksanakan melalui tiga kaedah iaitu tinjauan serta temubual secara terus dengan penumpang, pemeriksaan bebas secara berkala, dan penilaian prestasi berdasarkan laporan dan data daripada operator lapangan terbang.

Sekian, terima kasih.