



Kenyataan Media

MCMC PERKUKUH PERLINDUNGAN PELANGGAN MELALUI PENAMBAHBAIKAN STANDARD MANDATORI KUALITI PERKHIDMATAN BAGI PERKHIDMATAN APLIKASI KANDUNGAN

CYBERJAYA, 7 Mei 2026 – Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) hari ini mengumumkan pengeluaran Penentuan Suruhanjaya mengenai Standard Mandatori Kualiti Perkhidmatan (Perkhidmatan Aplikasi Kandungan), yang menetapkan keperluan jelas ke atas Pemberi Perkhidmatan Aplikasi Kandungan (*Content Applications Service Providers, CASP*) bagi meningkatkan kebolehpercayaan perkhidmatan, memperkukuh akauntabiliti serta memastikan pengendalian aduan pelanggan yang lebih berkesan. Ini terpakai kepada semua CASP yang menyampaikan perkhidmatan kandungan televisyen dan radio ke seluruh negara, termasuk penyiaran televisyen bebas ke udara (*Free-To-Air*), penyiaran televisyen berasaskan langganan dan penyiaran radio terrestrial, dengan sebanyak 34 CASP aktif yang akan tertakluk kepada standard ini.

Standard yang dikemas kini ini melangkaui sekadar memastikan perkhidmatan beroperasi, dengan memberi penekanan yang lebih kukuh terhadap tahap prestasi sebenar perkhidmatan kepada pengguna. CASP kini tertakluk kepada tahap akauntabiliti yang lebih tinggi, khususnya dalam aspek ketersediaan perkhidmatan, pemantauan prestasi serta penyelesaian isu perkhidmatan secara tepat pada masanya.

Satu ciri utama dalam rangka kerja kawal selia yang diperkukuh ini ialah skop pemakaiannya yang lebih luas, merangkumi kedua-dua perkhidmatan aplikasi kandungan berasaskan langganan dan bukan berasaskan langganan. Standard yang dikemas kini ini juga memperkenalkan pelaporan yang lebih teguh dan keperluan tadbir urus, penetapan standard kualiti perkhidmatan yang lebih jelas serta kewajipan penyelesaian aduan yang lebih tegas.

Standard yang dikemas kini turut menambah baik beberapa aspek yang dikenal pasti untuk penambahbaikan dalam rangka kerja terdahulu, termasuk memperkukuh garis

masa penyelesaian aduan dengan memperluaskannya bagi merangkumi aduan bukan berkaitan bil melalui keperluan yang lebih jelas dan menyeluruh. Di samping itu, standard ini turut memberi penekanan terhadap pengalaman perkhidmatan secara keseluruhan dan tahap respons, serta memperkenalkan keperluan yang lebih mantap bagi penyimpanan rekod dan ketelusan prestasi.

Penambahbaikan ini bertujuan memastikan aduan pelanggan diuruskan dengan lebih berkesan, gangguan perkhidmatan ditangani dengan lebih pantas serta memastikan isu diselesaikan secara munasabah dan diterima oleh pengguna.

Pematuhan terhadap standard ini akan dipantau oleh MCMC, dengan CASP dikehendaki mengemukakan laporan prestasi Kualiti Perkhidmatan (*Quality of Service, QoS*) secara berkala serta mengekalkan rekod yang lengkap dan boleh diaudit sekurang-kurangnya selama dua (2) tahun. Suruhanjaya juga boleh menjalankan audit, pensampelan dan pemerhatian perkhidmatan, serta boleh menerbitkan hasil prestasi bagi menggalakkan ketelusan.

Penentuan ini dimaklumkan melalui Rundingan Awam yang dijalankan oleh MCMC dari 22 November 2025 hingga 31 Januari 2026 yang mengumpul pandangan daripada pihak berkepentingan industri, penyedia perkhidmatan serta orang awam berhubung semakan terhadap penentuan terdahulu.

Penambahbaikan ini dilaksanakan melalui pengeluaran Penentuan Suruhanjaya mengenai Standard Mandatori Kualiti Perkhidmatan (Perkhidmatan Aplikasi Kandungan) serta pembatalan Penentuan No. 4 Tahun 2002 melalui Penentuan No. 2 Tahun 2026.

Melalui penentuan ini, MCMC menegaskan komitmennya untuk memastikan ekosistem komunikasi dan multimedia yang adil, boleh dipercayai serta berteraskan pelanggan.

Untuk maklumat lanjut, sila rujuk [Soalan-soalan Lazim \(FAQ\)](#).

KOMUNIKASI KORPORAT MCMC

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia | Malaysian Communications and Multimedia Commission
MCMC Tower 1, Jalan Impact, Cyber 6, 63000 Cyberjaya, Selangor MALAYSIA
T: +60 3 86 88 80 00 | F: +60 3 86 88 10 00 | E: corporate.communications@mcmc.gov.my | W: www.mcmc.gov.my

