

**PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (iDEC)  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN iDEC 2019**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	JAN		FEB		MAC		APR		MEI		JUN		JUL		OGOS		SEPT		OKT		NOV		DIS	
			%	BIL.	%	BIL.	%	BIL.	%	BIL.	%	BIL.	%	BIL.	%	BIL.	%	BIL.	%	BIL.	%	BIL.	%	BIL.	%	BIL.
1	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI PERKHIDMATAN SISTEM APLIKASI UTAMA	95%	96.76%	5	99.93%	5	99.96%	5	99.89%	5	99.12%	5	99.77%	7	99.39%	7	99.55%	7	92.99%	7	98.54%	7	99.67%	7	99.67%	7
2	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK PERKHIDMATAN RANGKAIAN UNIVERSITI	90%	100.00%	5	100.00%	5	98.83%	5	100.00%	652	99.90%	652	99.95%	652	99.99%	652	100.00%	652	99.70%	652	100.00%	652	100.00%	652	99.99%	652
3	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK SISTEM TELEKOMUNIKASI	95%	100.00%	2	100.00%	2	58.00%	2	96.00%	1	100.00%	1	100.00%	2	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1
4	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN ICT DILAKSANAKAN SECARA DALAMAN 4 JAM BAGI SISTEM RANGKAIAN, 5 JAM BAGI SISTEM UTAMA UNIVERSITI SERTA 2 HARI BAGI BAIK PULIH PERALATAN ICT	90%	97.40%	337	94.40%	394	95.00%	372	97.40%	385	95.60%	276	95.80%	226	94.80%	281	96.00%	256	97.60%	258	93.80%	316	98.20%	254	93.80%	202
5	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN HELPDESK ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 3 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	90%	Tiada maklum balas penilaian	0	92.00%	5	100.00%	6	100.00%	1	93.30%	3	93.30%	6	97.10%	7	Tiada maklum balas penilaian		94.50%	22	84.00%	5	93.30%	6	84.60%	13