

**Laporan Petunjuk Prestasi Utama (KPI)**  
 Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC)  
 Universiti Putra Malaysia  
 2020

				Januari - Mac		Mulai April		
	PETUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI)	PERANAN	SASARAN	Q1	SASARAN	Q2	Q3	Q4
KPI 1	MEMASTIKAN JAMINAN KETERSEDIAAN CAPAIAN "WEB SERVICES" SISTEM APLIKASI UTAMA UNIVERSITI	BOA (SOA)	95%	99.52%	95%	99.75%	99.81%	99.92%
KPI 2	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN CAPAIAN PANGKALAN DATA SISTEM APLIKASI UTAMA UNIVERSITI	BOA (SDI)	95%	99.78%	95%	99.99%	99.93%	100.00%
KPI 3	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN INFRASTRUKTUR ICT SISTEM APLIKASI UTAMA UNIVERSITI DI PUSAT DATA	BIT (SDC)	95%	99.67%	96%	100.00%	99.74%	99.79%
KPI 4	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN SISTEM SOKONGAN PUSAT DATA	BIT (SDC)	98%	100.00%	98%	100.00%	100.00%	100.00%
KPI 5	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN RANGKAIAN INTRANET PADA PERINGKAT SWITCH UTAMA RANGKAIAN	BIT (SRK)	95%	99.69%	98%	99.99%	99.92%	99.97%
KPI 6	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN RANGKAIAN INTERNET	BIT (SRK)	95%	100.00%	98%	100.00%	100.00%	100.00%
KPI 7	MEMASTIKAN HOST YANG BERDAFTAR DI SERVER DNS PUSAT DATA UPM BEBAS DARIPADA INSIDEN KESELAMATAN	BIT (SRK)	95%	100.00%	98%	99.80%	100.00%	99.80%
KPI 8	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN INFRASTRUKTUR TELEKOMUNIKASI	BIT (STM)	95%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	100.00%
KPI 9	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN SOKONGAN ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 4 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	PENERAJU PROSES PICT	90%	97.33%	90%	98.15%	97.00%	96.60%
KPI 10	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN BAIK PULIH ICT MENEPATI TEMPOH RESPONS, TEMPOH BAIK PULIH DAN MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN YANG DITETAPKAN	PENERAJU PROSES PICT	90%	77.38%	90%	80.12%	79.11%	78.70%
KPI 11	MEMASTIKAN PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT SECARA BERKALA DILAKSANAKAN SEKURANG-KURANGNYA SEKALI SETAHUN	PENERAJU PROSES PENYELENGGARAAN	90%		90%	92.43%		100.00%
KPI 12	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN HELPDESK ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 4 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	BPG	90%	93.33%	90%	96.97%	93.33%	91.33%
KPI 13	MEMASTIKAN PEMBANGUNAN ICT DILAKSANAKAN BERDASARKAN PERMOHONAN PENGGUNA	PENERAJU PROSES PEMBANGUNAN ICT	85%		Q4 85%	67.00%		89.00%
KPI 14	MEMASTIKAN PERMOHONAN PENYELENGGARAAN APLIKASI DILAKSANAKAN BERDASARKAN KEPERLUAN PENGGUNA	BPA	80%		Q2 80% Q4 80%	85.71%		86.36%