

**PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (iDEC)  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN iDEC 2021

PP	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DISEMBER
PP1	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI PERKHIDMATAN SISTEM APLIKASI UTAMA	95%	98.86%	99.49%	98.75%	98.64%	99.90%	98.45%	99.88%	99.97%	99.99%	99.96%	99.90%	99.86%
PP2	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK PERKHIDMATAN RANGKAIAN UNIVERSITI	90%	99.96%	99.99%	100.00%	99.91%	99.86%	99.94%	99.92%	99.92%	99.90%	99.98%	99.91%	99.96%
PP3	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK SISTEM TELEKOMUNIKASI	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PP4	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN ICT DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN DAN MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN	90%	97.40%	97.40%	97.40%	98.00%	96.60%	98.00%	99.26%	99.39%	98.92%	98.12%	98.04%	98.80%
PP5	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN HELPDESK ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 4 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	90%	91.52%	98.33%	90.93%	90.98%	95.10%	95.40%	95.46%	97.14%	90.27%	93.33%	94.85%	84.84%