

**PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (iDEC)  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
LAPORAN PETUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI) iDEC 2021

KPI	INDEKS PETUNJUK PRESTASI		SASARAN	Q1	Q2	Q3	Q4
KPI 1	MEMANTAPKAN KUALITI PERKHIDMATAN APLIKASI AKADEMIK UTAMA UNIVERSITI PADA WAKTU PENGGUNAAN PUNCAK		95%	97.87%	97.67%	99.89%	99.85%
KPI 2	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN RANGKAIAN UPMNET PADA PERINGKAT SUPER CORE SWITCH, CORE SWITCH, DISTRIBUTION SWITCH DAN ACCESS SWITCH DI FAKULTI UPM SERDANG		95%	99.98%	99.91%	99.91%	99.95%
KPI 3	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN SOKONGAN ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 4 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN		90%	97.60%	98.00%	98.92%	98.29%
KPI 4	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN BAIK PULIH ICT MENEPATI TEMPOH RESPON, TEMPOH BAIK PULIH DAN MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN YANG DITETAPKAN		90%	87.00%		95.17%	97.79%
KPI 5	MEMASTIKAN PEMBANGUNAN ICT DILAKSANAKAN BERDASARKAN PERMOHONAN	Q4	85%		92.00%		96.00%
KPI 6	MEMASTIKAN PERMOHONAN PENYELENGGARAAN APLIKASI DILAKSANAKAN BERDASARKAN KEPERLUAN	Q2	80%		82.82%		85.46%
		Q4	80%				
KPI 7	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN HELPDESK ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 4 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN		90%	93.59%	93.83%	94.29%	91.01%