

PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (IDEC)
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2022

PP	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	BILANGAN	JANUARI	BILANGAN	FEBRUARI	BILANGAN	MAR	BILANGAN	APRIL	BILANGAN	MEI	BILANGAN	JUN	BILANGAN	JULAI	BILANGAN	OGOS	BILANGAN	SEPTEMBER	BILANGAN	OKTOBER	BILANGAN	NOVEMBER	BILANGAN	DISEMBER
PP1	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI PERKHIDMATAN SISTEM APLIKASI UTAMA	95%	7	99.92%	7	99.79%	7	99.76%	7	99.98%	7	99.88%	7	99.97%	7	98.86%	7	99.80%	7	99.28	7	93.23%	7	99.88%	7	99.98%
PP2	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK PERKHIDMATAN RANGKAIAN UNIVERSITI	90%	476	99.82%	476	99.82%	476	98.07%	463	99.75%	463	99.91%	469	99.82	469	99.82	469	99.82	469	99.82	469	99.82	469	99.82	469	99.82
PP3	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK SISTEM TELEKOMUNIKASI	95%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%
PP4	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN ICT DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN DAN MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN	90%	1765	98.66%	1459	98.28%	1704	99.58%	1566	98.77%	1113	98.25%	1475	99.19%	1383	98.21%	1524	98.76%	1420	98.44%	1633	99.04%	1484	99.43%	1566	98.66%
PP5	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN HELPDESK ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 4 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	90%	29	88.04%	55	90.91%	31	90.32%	5	93.33%	6	98.89%	14	95.00%	13	96.13%	17	90.00%	16	98.44%	43	76.74%	30	84.17%	27	90.74%