LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN iDEC UPM 2023

PP	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	BILANGAN	JANUARI	BILANGAN	FEBRUARI	BILANGAN	MAC	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	100%	7	99.99%	7	99.75%	7	99.92%	7	99.97%	7	99.89%	7	100%	7	99.28	7	99.75%	7	99.99%	7	99.33%	7	99.29%
PP2	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK PERKHIDMATAN RANGKAIAN UNIVERSITI	**90%**	1059	100%	1059	100%	1059	100%	1059	100%	1059	100%	1059	100%	1258	100%	1059	100%	1257	100%	1257	99.36%	1257	100.00%	1257	100.00%
PP3	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK SISTEM TELEKOMUNIKASI	**95%**	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%
PP4	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN ICT DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN DAN MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN	**90%**	2049	99.73%	1659	98.35%	1941	98.40%	1288	99.76%	1753	99.69%	1696	99.33%	1517	98.39%	1417	98.99%	1566	99.10%	1889	99.21%	1623	99.22%	1545	99.52%
PP5	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN HELPDESK ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 4 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	**90%**	25	93%	11	95.45%	29	91.38%	8	96.88%	14	96.43%	8	90.63%	19	100%	11	93.18%	5	100%	18	94.44%	9	91.67%	6	91.67%

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	JANUARI		FEBRUARI		MAC		APRIL		MEI		JUN		JULAI		OGOS		SEPTEMBER		OKTOBER		NOVEMBER		DISEMBER	
			TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI
1	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI PERKHIDMATAN SISTEM APLIKASI UTAMA	**95%**	TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI	
2	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK PERKHIDMATAN RANGKAIAN UNIVERSITI	**90%**	TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI	
3	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK SISTEM TELEKOMUNIKASI	**95%**	TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI	
4	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN ICT DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN DAN MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN	**90%**	TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI	
5	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN HELPDESK ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 4 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	**90%**	TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI	