

LAPORAN FUNGSIAN DAN ARAS JANUARI – DISEMBER 2019
PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (iDEC)
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

Bil.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran	Pencapaian Penggal Pertama Tahun Penilaian (Januari – Disember)				
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran		
							Justifikasi	Tindakan Kawalan Ketakakuran	Cadangan Tarikh Tindakan
1	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Penyelenggaraan peralatan ICT dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya sekali setahun	90%	100%	Sebanyak 6272 penyelenggaraan telah dilaksanakan mengikut jadual.			
2	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	85 %	92%	Sebanyak 11 daripada 12 projek pembangunan ICT berjaya dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.			
3	Perkhidmatan ICT	Memastikan perkhidmatan baik pulih ICT menepati tempoh respons, tempoh baik pulih dan memenuhi kepuasan pelanggan yang ditetapkan	Tempoh pemulihan masalah Sistem ICT diperbaiki secara dalaman - 4 jam bagi sistem rangkaian jika tidak melibatkan kerosakan peralatan, 5 jam bagi Sistem Utama Universiti, 2 hari bagi baik pulih peralatan ICT	90%	90.09%	Tempoh pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki secara dalaman - 4 jam bagi sistem rangkaian jika tidak melibatkan kerosakan peralatan, 5 jam bagi sistem utama Universiti, 2 hari bagi baik pulih peralatan ICT telah berjaya dilaksanakan.			
		Memastikan perkhidmatan baik pulih ICT menepati tempoh respons, tempoh baik pulih dan memenuhi kepuasan pelanggan yang ditetapkan	Tempoh pemulihan masalah Sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi Sistem Aplikasi dan Pangkalan Data, 28 hari untuk peralatan ICT	80%	78.62%	-	Perkhidmatan Baik Pulih merangkumi 3 item iaitu: Item Elemen % Pencapaian A. Tempoh Respons 55.22 %	Cadangan naik taraf sistem SPICT	Cadangan bengkel dengan Bahagian Perancangan & Governan ICT, iDEC pada 10 Februari 2020

							<p>B. Tempoh Baik Pulih 91.04 %</p> <p>C. Kepuasan Pelanggan 89.60%</p> <p>Pengiraan Purata Pencapaian : $(A + B + C)/3 = 78.62\%$</p> <p>Justeru jelas bahawa item A (Tempoh Respons) memberi kesan secara langsung dalam purata pencapaian keseluruhan tersebut. Item A tersebut dikira secara langsung dari sistem SPICT, di mana pengiraan waktu yang memenuhi tempoh respons (2 Jam) adalah tidak tepat kerana tempoh respon dalam sistem tersebut mengambil kira waktu selepas pejabat (5:00 p.m) . Justeru, penambahbaikan sistem SPICT akan dirancang.</p>		
		Memastikan permohonan perkhidmatan sokongan ICT dilaksanakan.	Mencapai tahap minima 3 pada skala likert dalam penilaian kepuasan pelanggan	90%	98.9%	Sebanyak 5985 daripada 6050 telah membuat penilaian dengan memberi minima 3 pada skala likert dalam penilaian kepuasan pelanggan.			