

PIAGAM PELANGGAN IDEC

95% **PP1** MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI PERKHIDMATAN SISTEM APLIKASI UTAMA

90% **PP2** MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK PERKHIDMATAN RANGKAIAN UNIVERSITI

95% **PP3** MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK SISTEM TELEKOMUNIKASI

90% **PP4** MEMASTIKAN PERKHIDMATAN ICT DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH YANG TELAH DITETAPAN DAN MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN

90% **PP5** MEMASTIKAN PERKHIDMATAN HELPDESK ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 4 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN

PENCAPAIAN 2020

PP/ BULAN	JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DISEMBER
PP1	99.80%	99.88%	99.55%	99.93%	99.92%	99.96%	99.84%	99.90%	99.89%	99.86%	99.98%	99.94%
PP2	100.00%	99.99%	99.69%	100.00%	99.89%	99.89%	99.99%	99.98%	99.95%	99.99%	99.98%	99.80%
PP3	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	96.60%	97.60%	96.60%	97.14%	100.00%	97.35%	97.00%	96.60%	96.00%	96.80%	97.20%	95.00%
PP5	90.00%	94.00%	96.00%	100.00%	100.00%	90.90%	100.00%	100.00%	80.00%	97.00%	93.00%	84.00%