Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan iDEC UPM 2025

PP	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	BILANGAN	JANUARI	BILANGAN	FEBRUARI	BILANGAN	MAC	BILANGAN	APRIL	BILANGAN	MEI	BILANGAN	JUN
PP1	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI PERKHIDMATAN SISTEM APLIKASI UTAMA	95%	7	100.00%	7	99.54%	7	99.99%	7	99.88%	7	99.96%	7	98.25%
PP2	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK PERKHIDMATAN RANGKAIAN UNIVERSITI	90%	1242	100.00%	1242	99.99%	1242	99.89%	1242	99.81%	1242	99.94%	1242	99.86%
PP3	MEMASTIKAN KEMUDAHAN PUTRACOMM BOLEH DIGUNAKAN SEPENUHNYA 24 JAM SEHARI	95%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100%
PP4	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN ICT DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN DAN MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN	90%	2228	99.14%	1912	99.12%	1859	98.45%	1613	97.60%	1791	97.00%	1772	95.83%
PP5	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN HELPDESK ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 4 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	90%	19	97.40%	3	100.00%	19	97.40%	5	90.00%	4	93.75%	10	92.50%

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	JANUARI		FEBRUARI		MAC		APRIL		MEI		JUN	
			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	
2	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK PERKHIDMATAN RANGKAIAN UNIVERSITI	90%	TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI	
3	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN 24 JAM SEHARI UNTUK SISTEM TELEKOMUNIKASI	95%	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	
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	

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan iDEC UPM 2025 (Bermula Julai 2025)

PP	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	BILANGAN	JULAI	BILANGAN	OGOS	BILANGAN	SEPTEMBER	BILANGAN	OKTOBER	BILANGAN	NOVEMBER	BILANGAN	DISEMBER
PP1	MENYEDIAKAN PERKHIDMATAN SISTEM APLIKASI UTAMA 24 JAM SEHARI	95%	8	99.96%	8	99.34%	8	99.44%	8	97.07%	8	97.73%	8	99.92%
PP2	MENYEDIAKAN PERKHIDMATAN RANGKAIAN ICT UNIVERSITI 24 JAM SEHARI	95%	1243	99.69%	974	99.81%	974	99.77%	974	97.28%	974	99.91%	360	99.89%
PP3	MEMBERI RESPON DALAM TEMPOH 2 JAM TERHADAP ADUAN SISTEM PENGURUSAN PERKHIDMATAN ICT	80%	160	94.15%	159	96.36%	154	88.52%	148	91%	99	90.27%	106	86.51%
PP4	MENYELESAIKAN BAIK PULIH DALAMAN BAGI PERALATAN ICT DALAM TEMPOH 2 HARI BEKERJA	80%	152	86.36%	158	95.18%	167	91.76%	146	89.57%	98	82.35%	112	82.96%
PP5	MEMBERI MAKLUMBALAS PERKHIDMATAN SOKONGAN ICT DALAM TEMPOH 30 MINIT WAKTU BEKERJA	80%	1883	98.79%	1632	99.40%	1401	98.04%	1735	98.68%	1574	100%	1661	98%

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	JULAI		OGOS		SEPETEMBER		OKTOBER		NOVEMBER		DISEMBER	
			TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI
1	MENYEDIAKAN PERKHIDMATAN SISTEM APLIKASI UTAMA 24 JAM SEHARI	95%	TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI	
2	MENYEDIAKAN PERKHIDMATAN RANGKAIAN ICT UNIVERSITI 24 JAM SEHARI	95%	TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI	
3	MEMBERI RESPON DALAM TEMPOH 2 JAM TERHADAP ADUAN SISTEM PENGURUSAN PERKHIDMATAN ICT	80%		TIDAK TERCAPAI		TIDAK TERCAPAI			TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI	
4	MENYELESAIKAN BAIK PULIH DALAMAN BAGI PERALATAN ICT DALAM TEMPOH 2 HARI BEKERJA	80%	TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI	
5	MEMBERI MAKLUMBALAS PERKHIDMATAN SOKONGAN ICT DALAM TEMPOH 30 MINIT WAKTU BEKERJA	80%	TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI		TERCAPAI	