

LAPORAN PENCAPAIAN INDEKS PETUNJUK PRESTASI (KPI) 2025

KPI	INDEKS PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	Q1	Q2	Q3	Q4
KPI 1	MEMANTAPKAN KUALITI PERKHIDMATAN APLIKASI AKADEMIK UTAMA UNIVERSITI DI TEMPOH PUNCAK	95%	99.59%	99.08%	99.84%	99.76%
KPI 2	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN RANGKAIAN UPMNET PADA PERINGKAT SUPER CORE SWITCH, CORE SWITCH, DISTRIBUTION SWITCH DAN ACCESS SWITCH DI FAKULTI DAN WiFi DI KOLEJ KEDIAMAN UPM SERDANG	95%	99.96%	99.87%	99.76%	99.89%
KPI 3	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN SOKONGAN ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 4 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	90%	98.65%	94.33%	98.74%	97.24%
KPI 4	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN BAIK PULIH ICT MENEPATI TEMPOH RESPONS, TEMPOH BAIK PULIH DAN MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN YANG DITETAPKAN	90%	93.56%	91.78%	91.10%	84.96%
KPI 5	MEMASTIKAN PEMBANGUNAN ICT DILAKSANAKAN BERDASARKAN PERMOHONAN	Q4 85%	Belum sampai masa tempoh dinilai (76%)	89%	Belum sampai masa tempoh dinilai	97.00%
KPI 6	MEMASTIKAN PERMOHONAN PENYELENGGARAAN APLIKASI DILAKSANAKAN BERDASARKAN KEPERLUAN PENGGUNA	Q2 80%	Belum sampai masa tempoh dinilai (56.5%)	80.18%	Belum sampai masa tempoh dinilai	Belum sampai masa tempoh dinilai
		Q4 80%	Belum sampai masa tempoh dinilai	Belum sampai masa tempoh dinilai	Belum sampai masa tempoh dinilai	87.50%
KPI 7	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN HELPDESK ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 4 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	90%	96.36%	92.08%	98.74%	98.87%