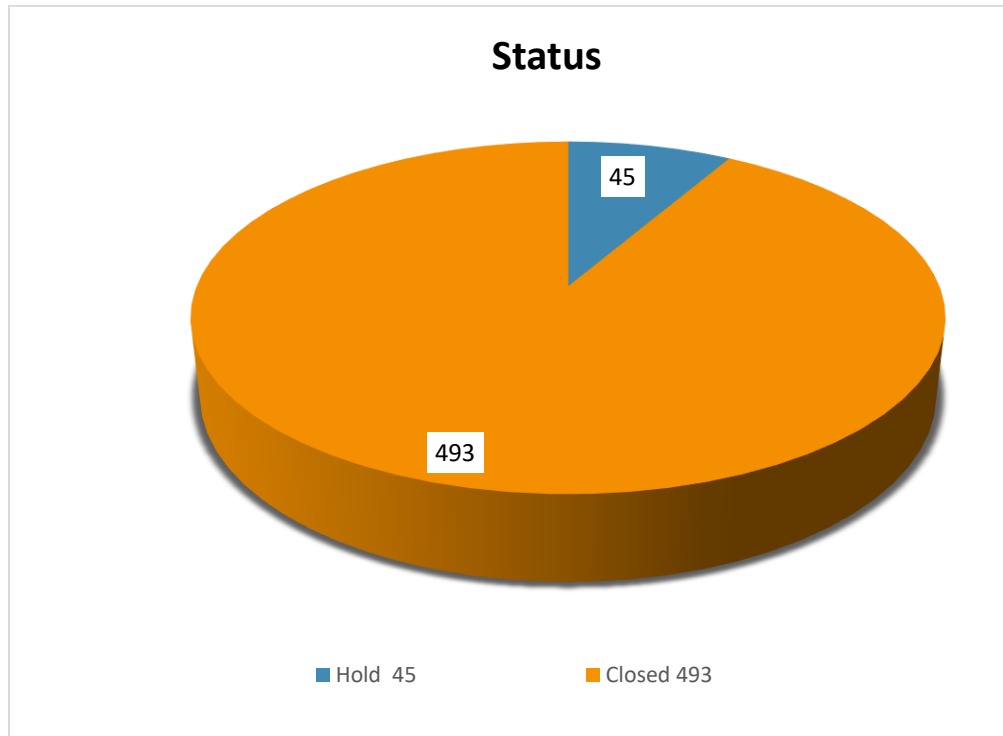


## Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Februari 2025

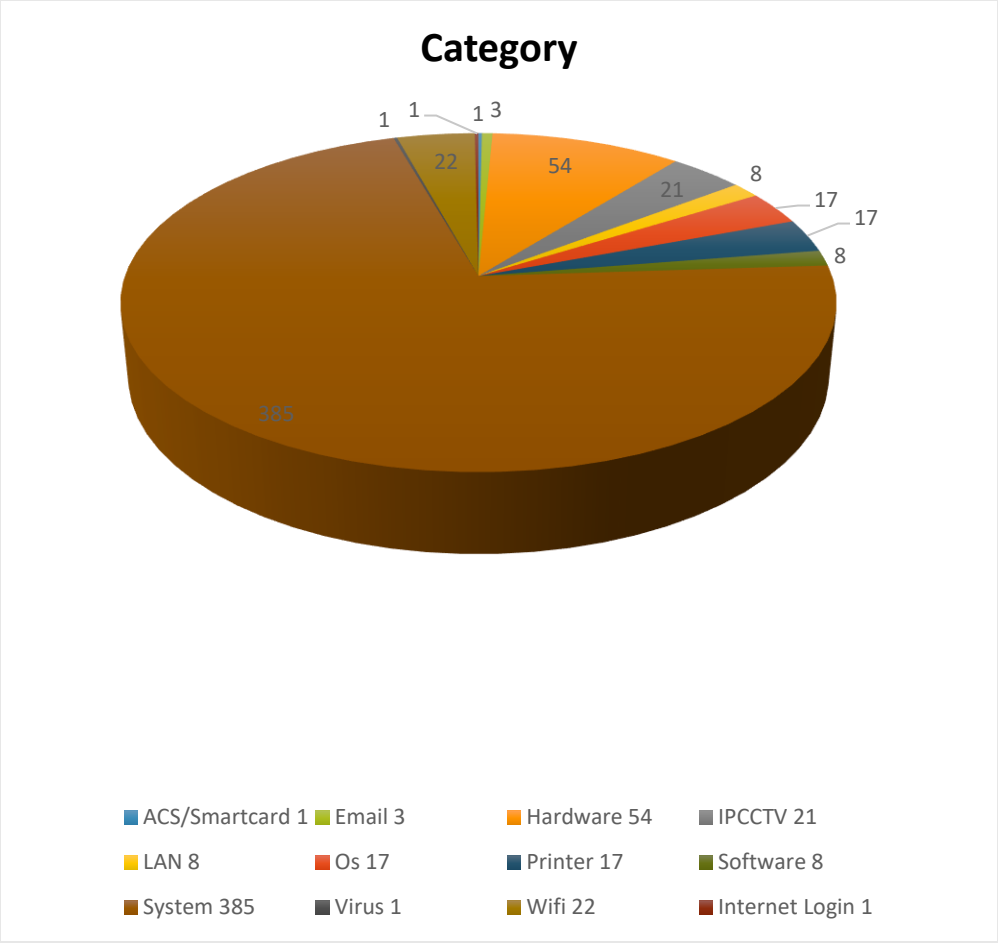
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	45
Closed Tickets:	493
Total Tickets:	538



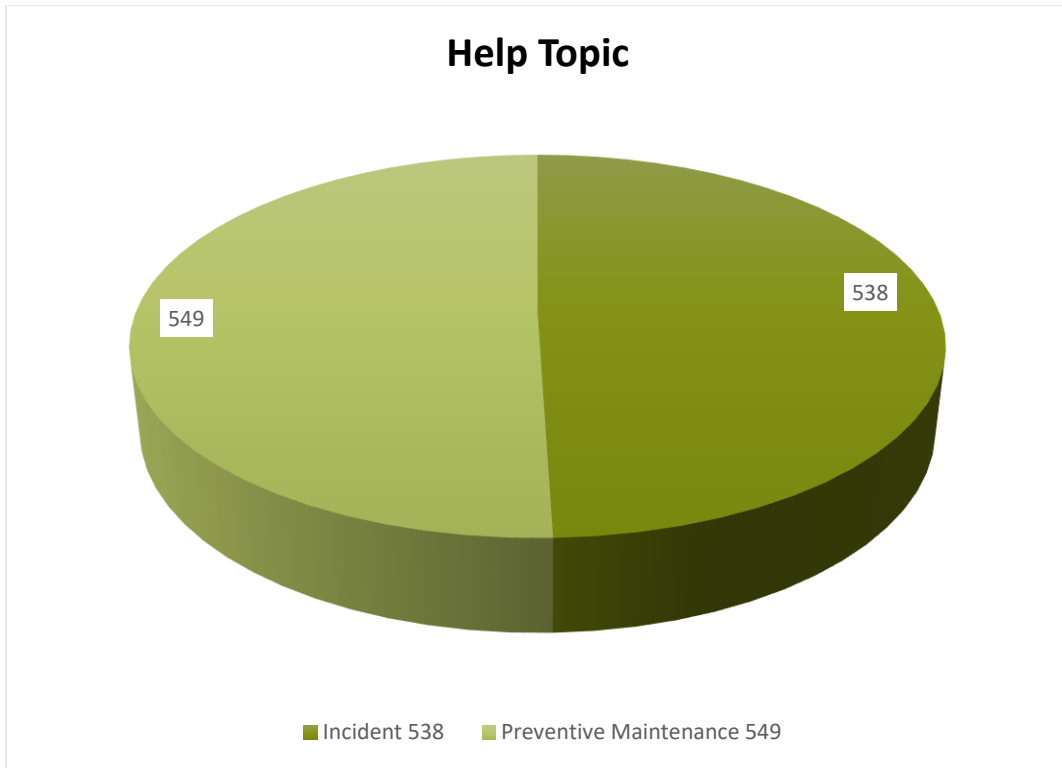
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Februari 2025, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 493 tiket (92%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 45 tiket (8%) .



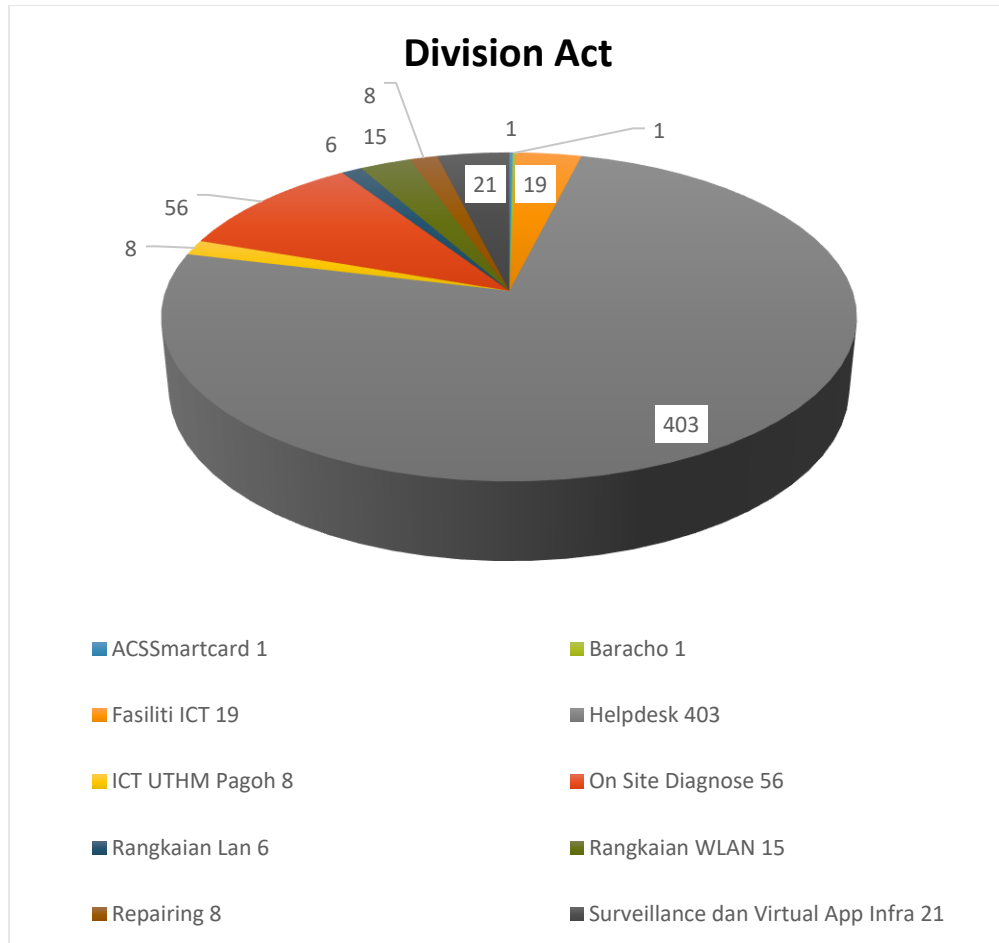
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 417 tiket (85%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 40 tiket (8%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 36 (7%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan Februari ,kategori tertinggi adalah kategori **System** iaitu 385 tiket (72%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 54 tiket (10%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Wifi** iaitu 22 tiket (4%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 549 tiket (51%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 538 tiket (49%).



Seksyen (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan Februari adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 403 tiket (75%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 56 tiket (10%) . Manakala **Surveillance dan virtual app infra** adalah merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 21 tiket (4%)