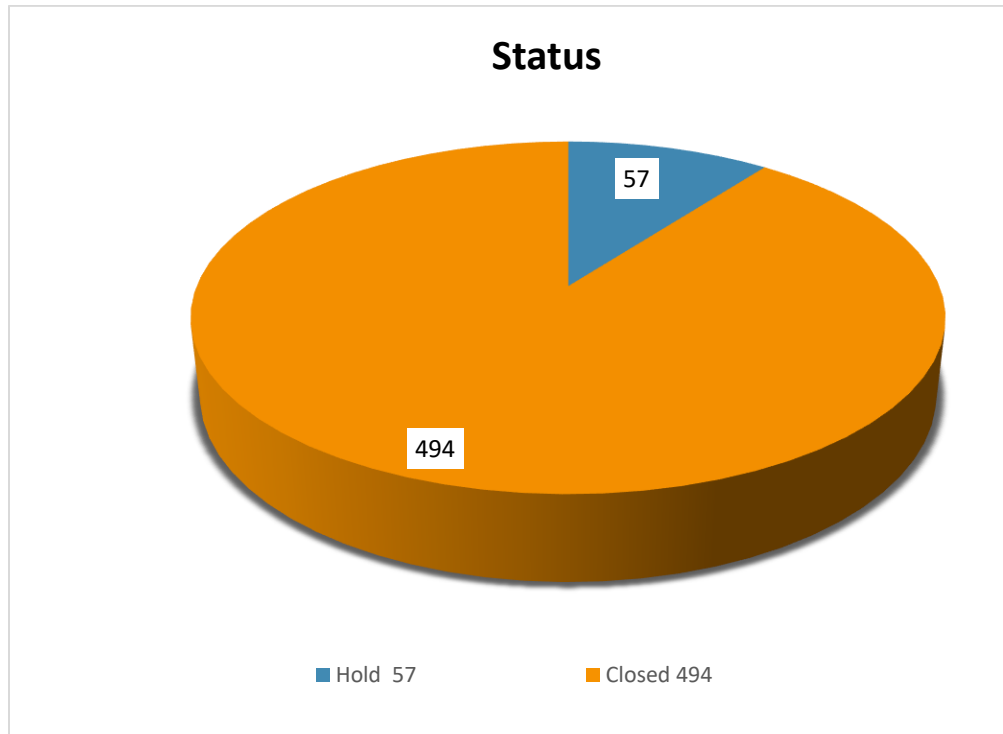
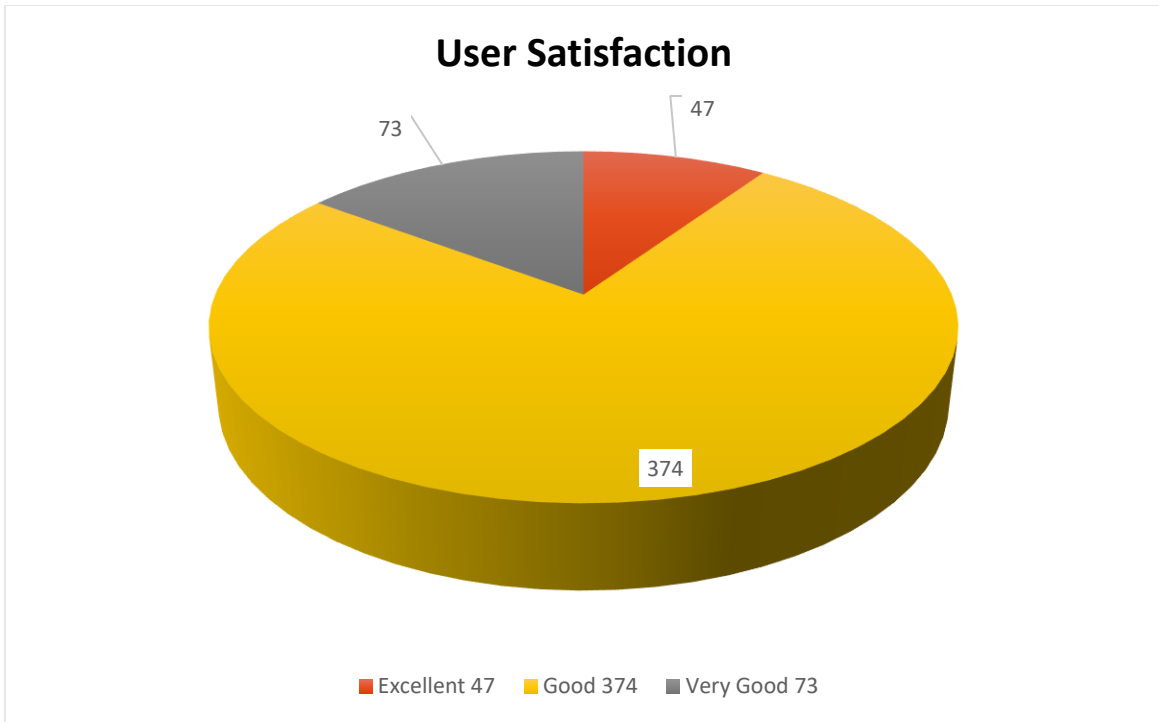


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Mac 2025

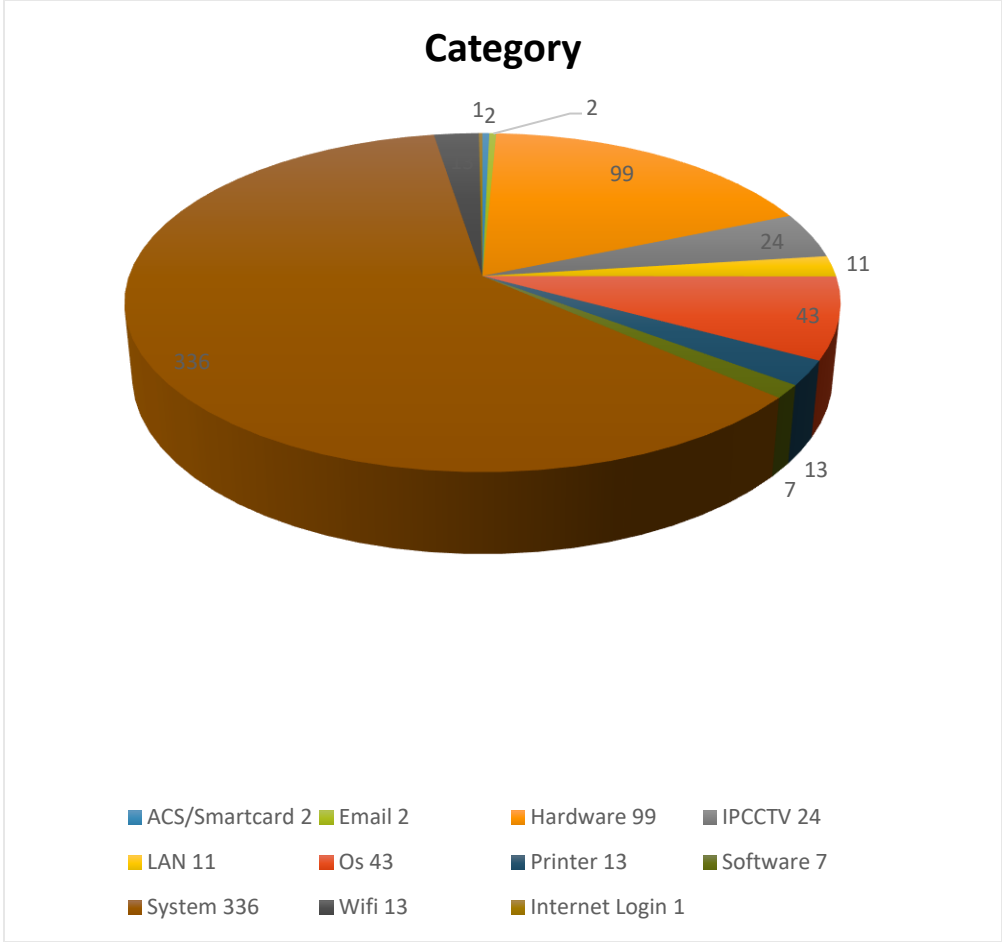
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	57
Closed Tickets:	494
Total Tickets:	551



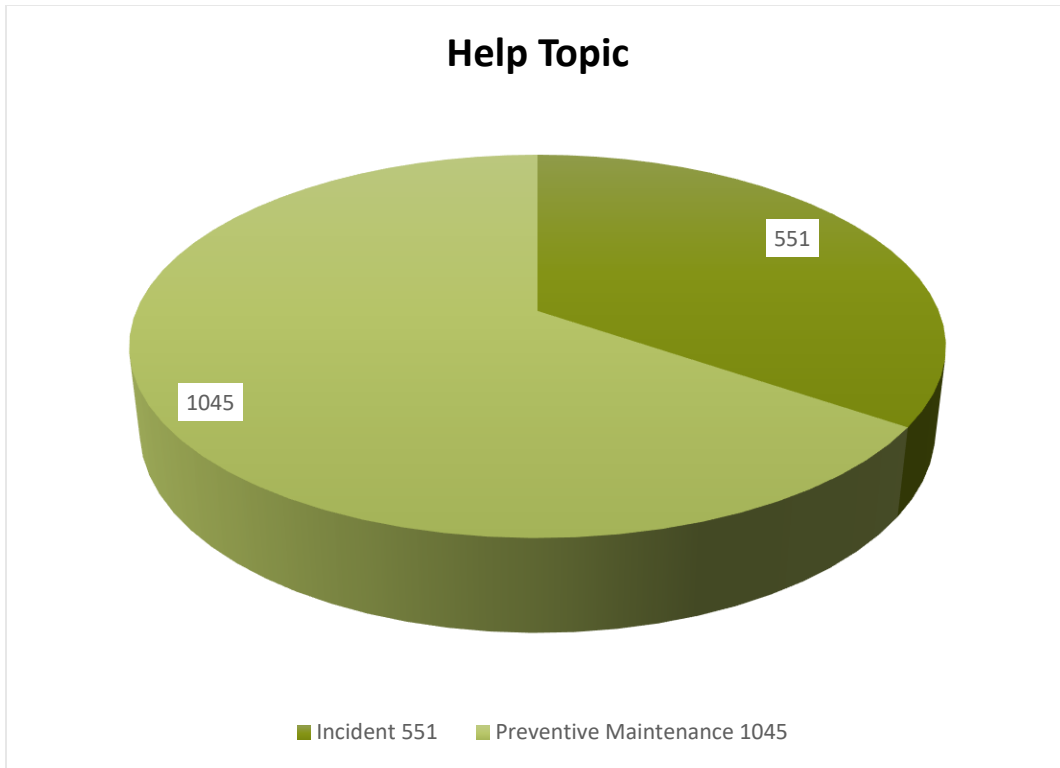
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Mac 2025, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 494 tiket (90%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 57 tiket (10%) .



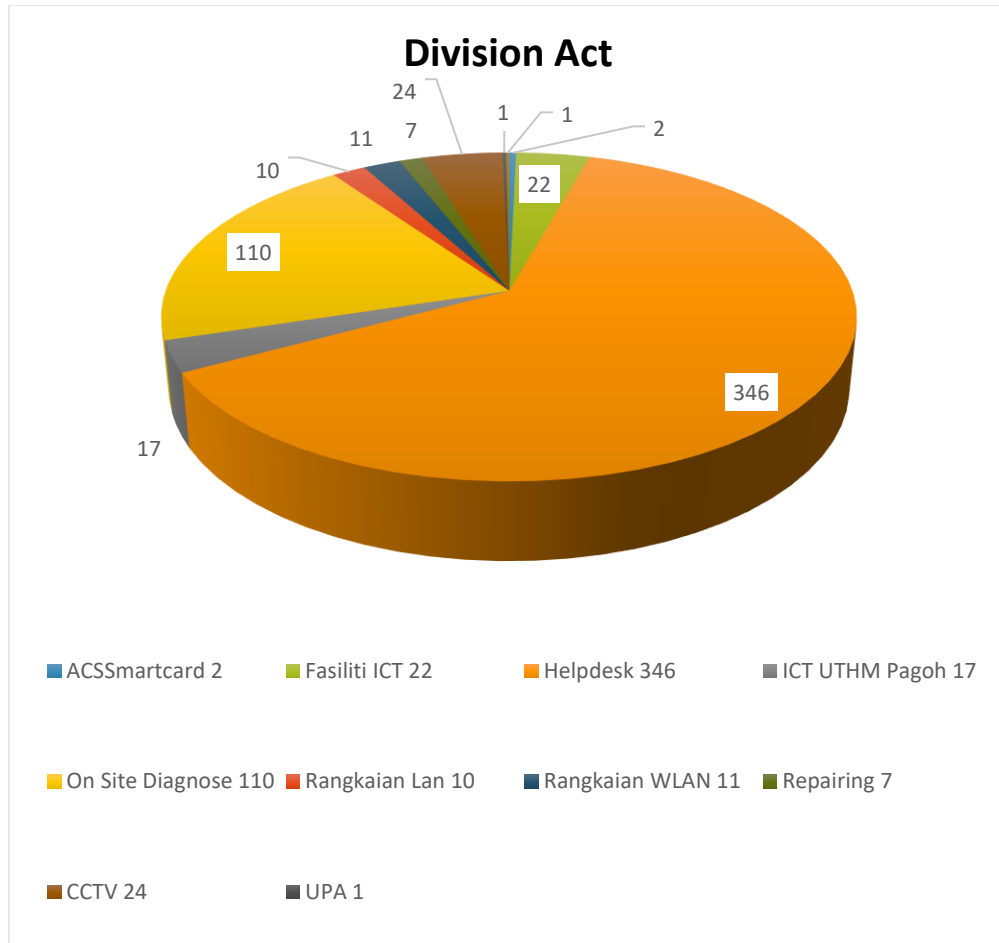
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 374 tiket (76%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 73 tiket (15%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 47 (10%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan Mac ,kategori tertinggi adalah kategori **System** iaitu 336 tiket (61%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 99 tiket (18%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating system (OS)** iaitu 43 tiket (8%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 1045 tiket (65%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 551 tiket (35%).



Seksyen (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan Mac adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 346 tiket (63%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 110 tiket (20%) . Manakala **Surveillance dan virtual app infra** adalah merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 24 tiket (4%)