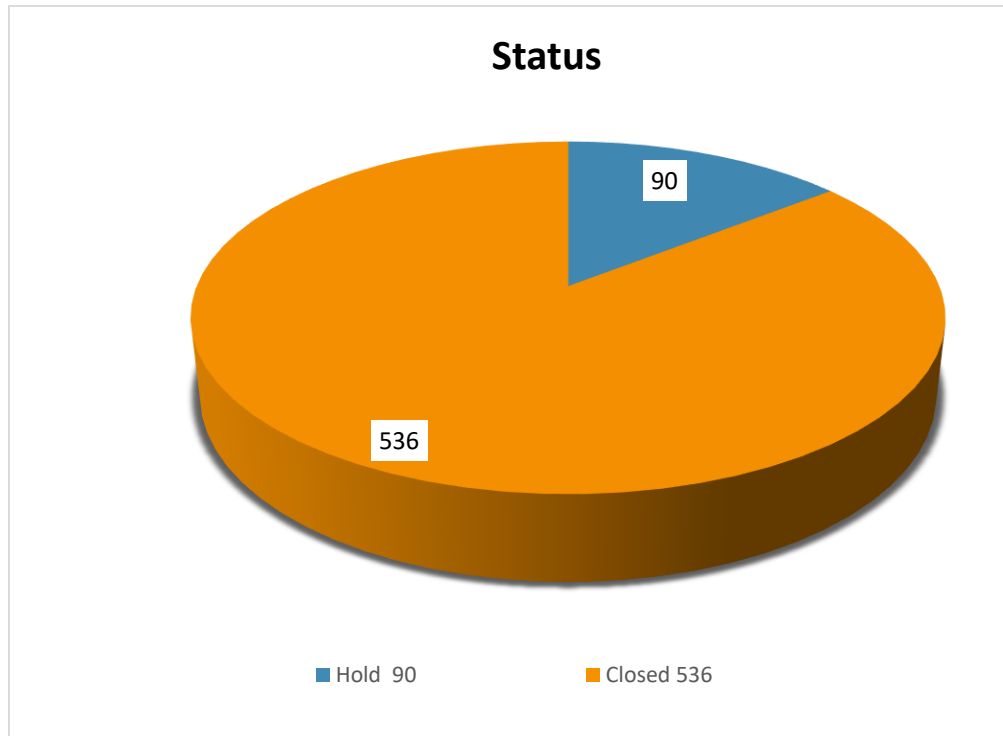
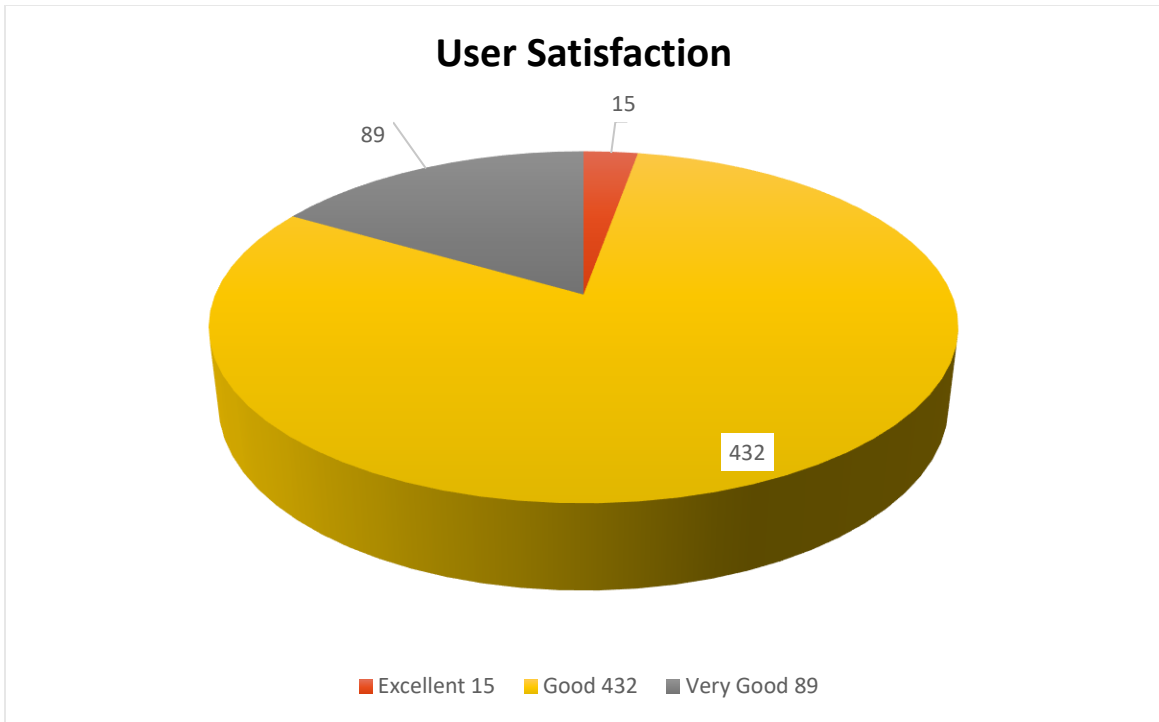


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Oktober 2025

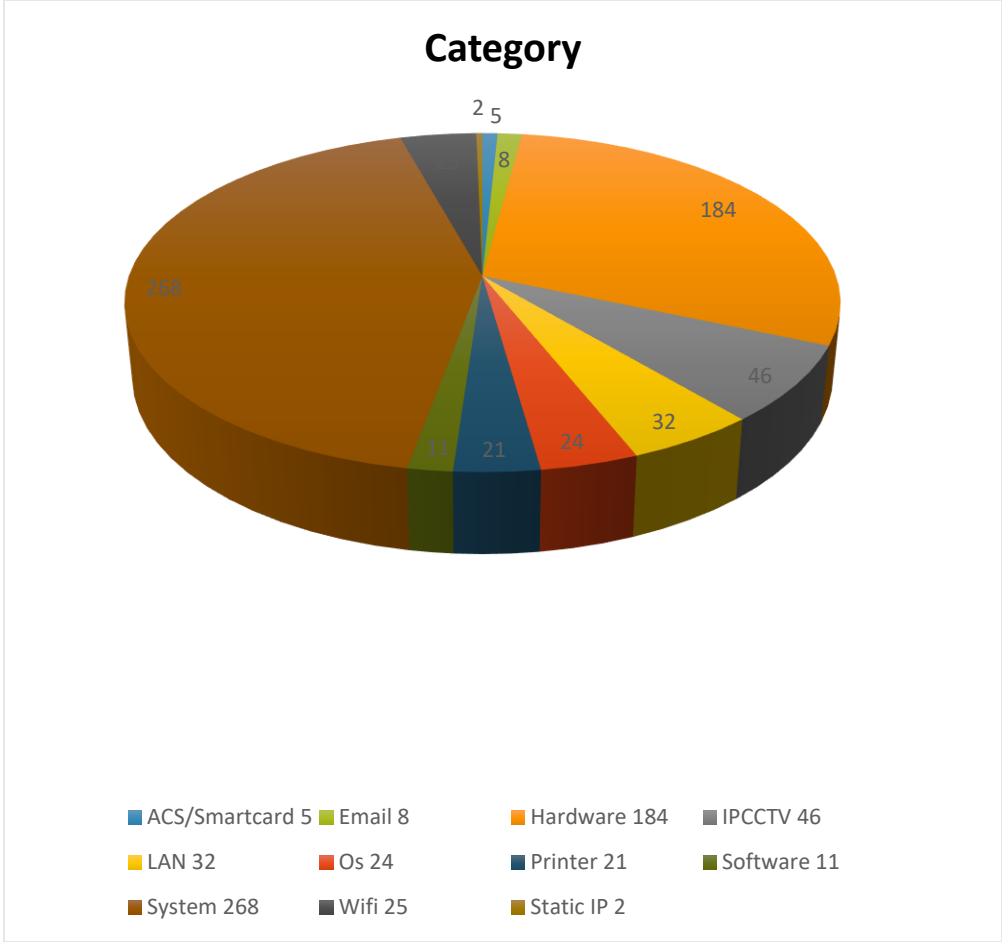
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	90
Closed Tickets:	536
Total Tickets:	626



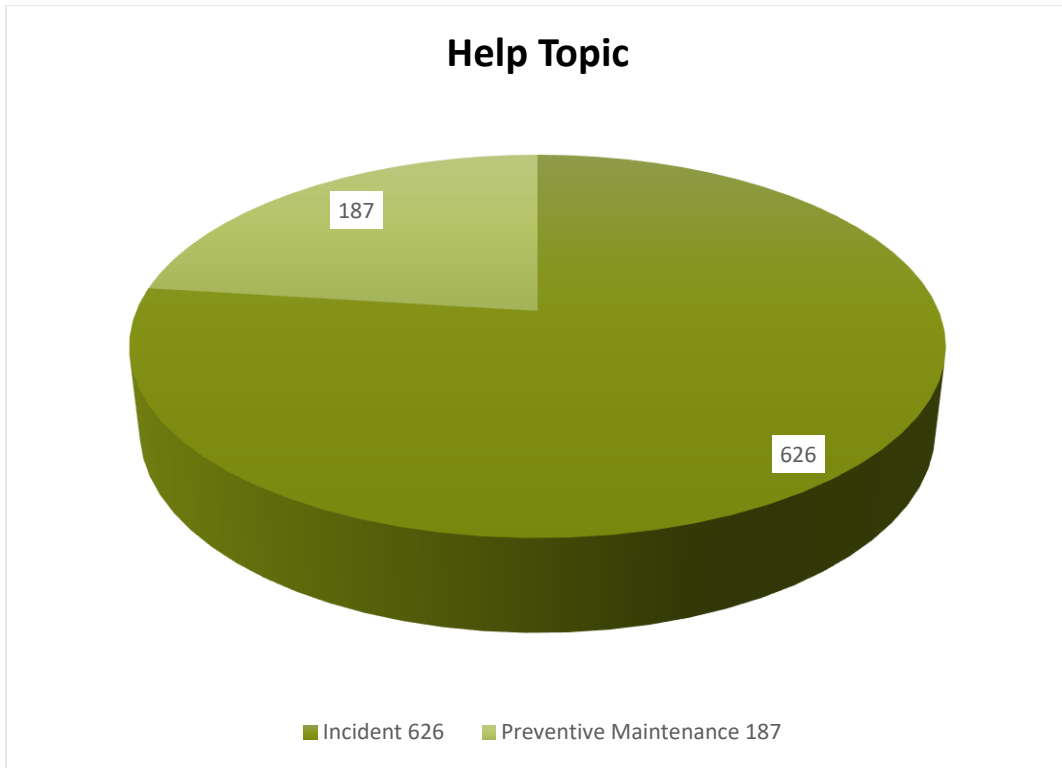
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Oktober 2025, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 536 tiket (86%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 90 tiket (14%) .



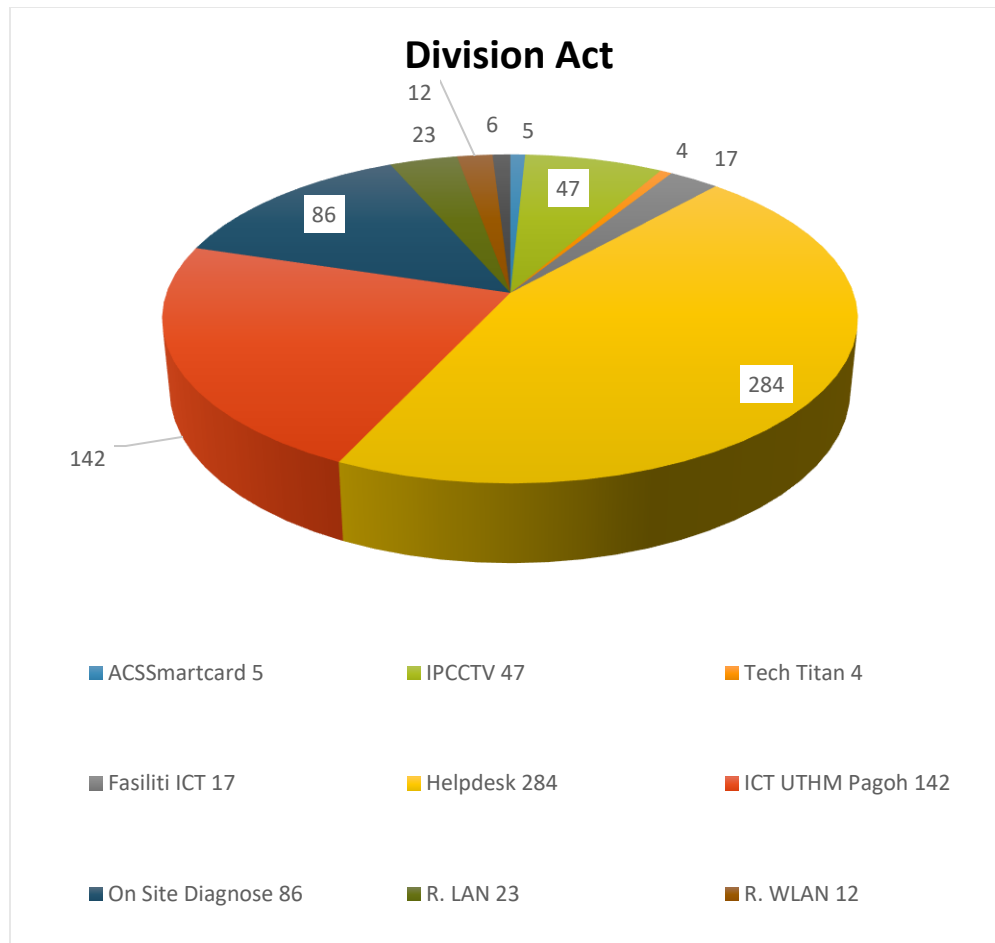
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 432 tiket (81%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 89 tiket (17%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 15 (3%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan Oktober, kategori tertinggi adalah kategori **System** iaitu 268 tiket (43%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 184 tiket (29%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **IPCCTV** iaitu 46 tiket (7%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 626 tiket (77%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 187 tiket (23%).



Seksyen (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan Oktober adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 284 tiket (45%), unit kedua tertinggi adalah **ICT UTHM Pagoh** iaitu 142 tiket (23%) . Manakala **On Site Diagnose** adalah merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 86 tiket (14%)