
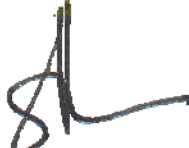




UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA  
*The National University of Malaysia*

# PROSEDUR KERJA PERKHIDMATAN ICT UKM-SPKP-PTM-PK07

Disediakan	Disemak	Diluluskan
Bahagian Perkhidmatan ICT	 ..... SULAIMAN JALIL Ketua Jaminan Kualiti	 ..... PROF. MADYA. DR. MOHAMAD SHANUDIN ZAKARIA Pengarah
Tarikh : 14/04/2015	Tarikh : 20/04/2015	Tarikh : 23/04/2015

No. Isu	No. Semakan	Tarikh Kkuatkuasa
01	00	01/05/2015



**REKOD PINDAAN**

Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen terkawal ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan yang dinyatakan di dalam Rekod Pindaan.

REKOD PINDAAN					
No. Bil	No. Isu	No. Semakan	Muka Surat	Ringkasan Pindaan	Tarikh Kkuatkuasa

<b>ISI KANDUNGAN</b>	<b>Muka surat</b>
1.0 TUJUAN	1
2.0 SKOP	1
3.0 TANGGUNGJAWAB	1
4.0 DOKUMEN RUJUKAN	1
5.0 SINGKATAN & DEFINISI	1
6.0 PROSEDUR TERPERINCI	3
7.0 CARTA ALIR	5
8.0 REKOD PELAKSANAAN	8
9.0 PROSES	9
10.0 LAMPIRAN	10

## 1.0 TUJUAN

Prosedur ini menerangkan tatacara pengurusan perkhidmatan ICT PTM UKM.

## 2.0 SKOP

Prosedur ini meliputi pengurusan permohonan perkhidmatan, aduan, penyelenggaraan peralatan dan perkakasan ICT.

## 3.0 TANGGUNGJAWAB

Pegawai bertanggungjawab menentukan prosedur ini dilaksanakan mengikut proses dan peraturan yang berkuatkuasa.

## 4.0 DOKUMEN RUJUKAN

Bil.	No. Dokumen	Tajuk
1.	-	Dasar dan peraturan ICT UKM
2.	UKM-SPKP-MK01	Manual Kualiti SPKP UKM

## 5.0 SINGKATAN DAN DEFINISI

### 5.1 SINGKATAN

Singkatan	Perihal
ICT	<i>Information &amp; Communication Technology</i>
JTKK	Juruteknik / Operator Komputer Kanan
JTK	Juruteknik Komputer
Pegawai	Pegawai Teknologi Maklumat
PPTM	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat.
PTJ	Pusat Tanggungjawab

Singkatan	Perihal
PTM	Pusat Teknologi Maklumat
UKM	Universiti Kebangsaan Malaysia

## 5.2 DEFINISI

Perkara	Definisi
<b>Sistem <i>Online</i></b>	Sistem aplikasi atas talian
<b>Pemohon</b>	Pemohon terdiri daripada kakitangan dan pelajar UKM.
<b>Pengadu</b>	Pengadu terdiri daripada warga UKM & bukan warga UKM
<b>Permohonan Perkhidmatan ICT</b>	Permohonan yang melibatkan perkhidmatan rangkaian, komputer, e-mel dan tapak web

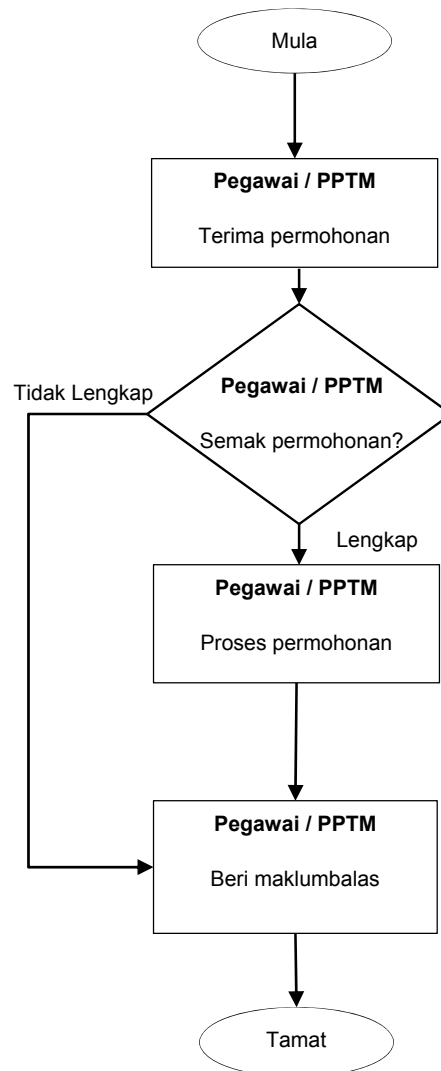
## 6.0 PROSEDUR TERPERINCI

Tindakan	Tanggungjawab
<p><b>6.1 PERMOHONAN PERKHIDMATAN ICT</b></p> <p>6.1.1 Terima permohonan perkhidmatan melalui sistem <i>online</i> atau borang</p> <p>6.1.2 Semak permohonan</p> <p>6.1.3 Proses permohonan</p> <p>6.1.4 Beri maklumbalas permohonan</p> <p>Rujuk <i>UKM-SPKP-PTM-PK07-GP01 : Permohonan Perkhidmatan ICT</i></p>	<p>Pegawai / PPTM</p>
<p><b>6.2 PENGURUSAN ADUAN ICT</b></p> <p>6.2.1 Terima aduan melalui :</p> <p>(a) Sistem Maklumbalas dan Aduan UKM (eFact) yang berkaitan dengan perkhidmatan ICT <a href="http://www.ukm.edu.my/efact">(<a href="http://www.ukm.edu.my/efact">http://www.ukm.edu.my/efact</a>)</a></p> <p>(b) E-mel</p> <p>(c) Telefon</p> <p>(d) Kaunter</p> <p>(e) Media sosial (facebook, instagram dan twitter)</p> <p>6.2.2 Rekodkan semua aduan yang diterima dalam sistem eFact</p> <p>6.2.3 Nilai kesahihan aduan</p> <p>6.2.4 Laksanakan tindakan</p> <p>6.2.5 Beri maklumbalas kepada pengadu.</p> <p>Rujuk <i>UKM-SPKP-PTM-PK07-GP02 : Pengurusan Aduan ICT</i></p>	<p>Pegawai / PPTM / JTKK / JTK</p>

Tindakan	Tanggungjawab
<p><b>6.3 PENYELENGGARAAN PERALATAN DAN PERKAKASAN ICT</b></p> <p>6.3.1. Penyelenggaraan peralatan dan perkakasan ICT dibuat secara :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(f) Berkala</li><li>(g) Pemantauan</li></ul> <p>6.3.2. Rekodkan penyelenggaraan yang telah dilaksanakan</p> <p>6.3.3. Sahkan rekod penyelenggaraan</p> <p>Rujuk <i>UKM-SPKP-PTM-PK07-GP03 : Penyelenggaraan Peralatan dan Perkakasan ICT</i></p>	<p>PPTM / JTKK / JTK</p> <p>Pegawai / PPTM</p>

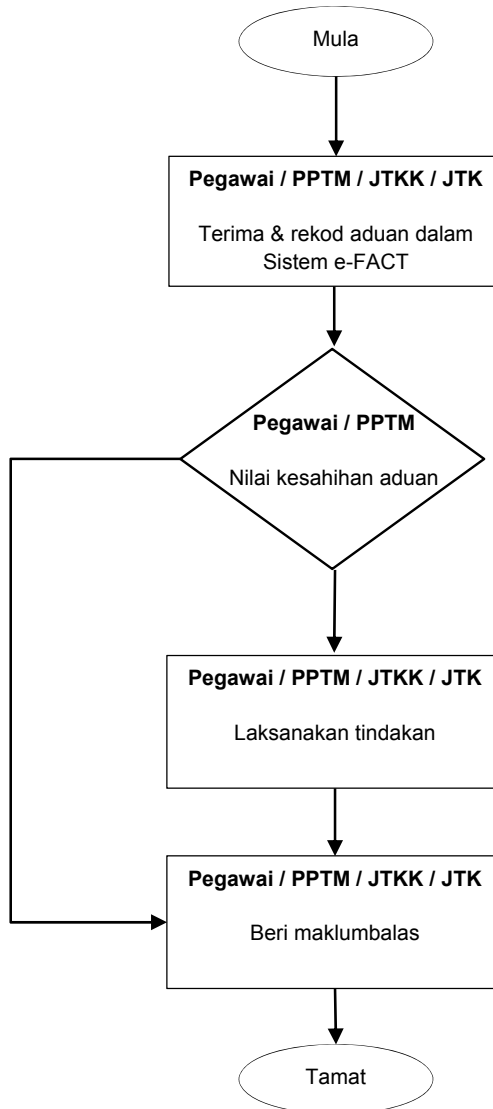
## 7.0 CARTA ALIR

### 7.1. Permohonan Perkhidmatan ICT

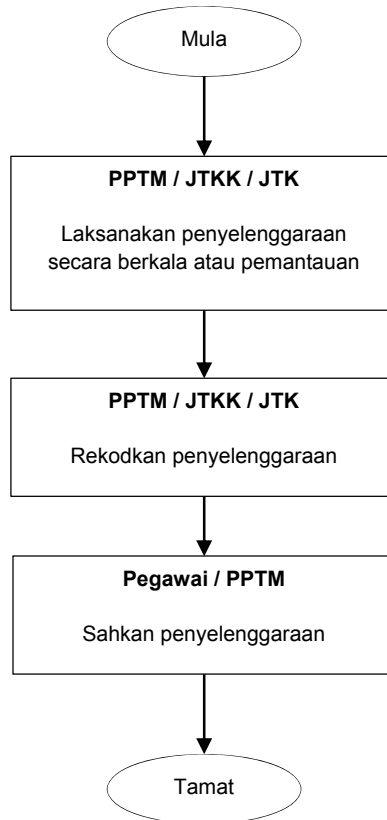




## 7.2. Pengurusan Aduan ICT



### 7.3. Penyelenggaraan Peralatan Dan Perkakasan ICT

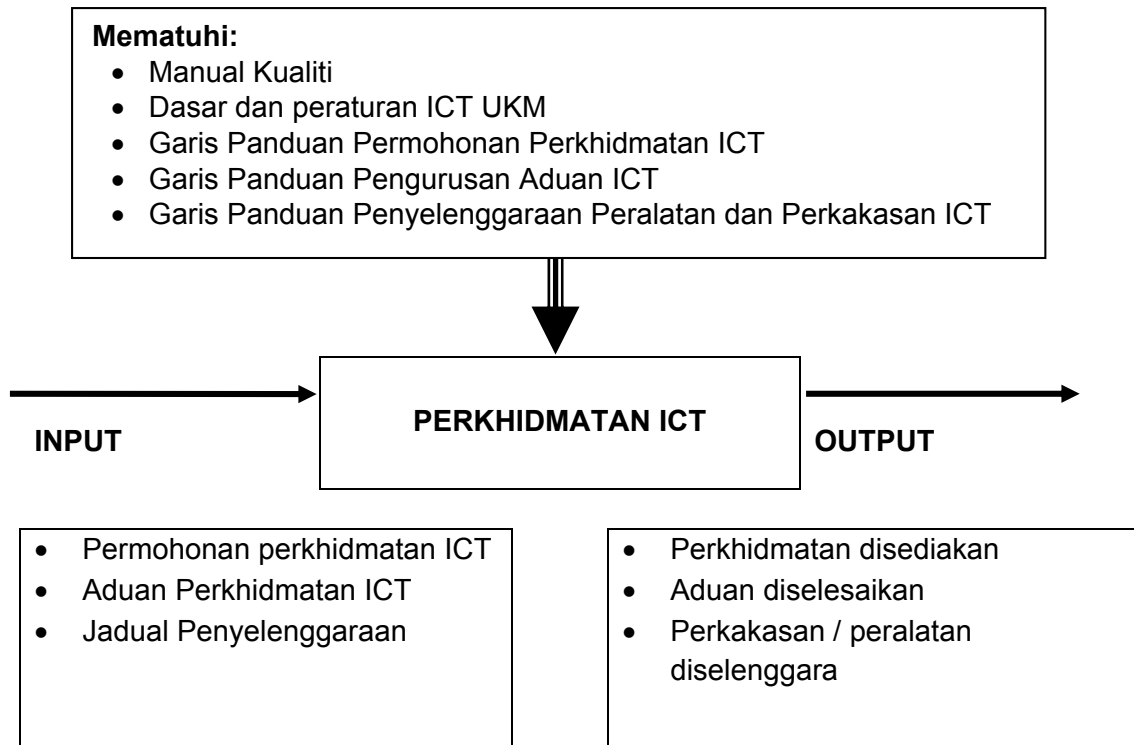


## 8.0 REKOD PELAKSANAAN

Bil.	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Pengumpulan/ Pemfail & Penyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus

## 9.0 PROSES

### Syarat Kawalan



<b>OBJEKTIF KUALITI</b>	
<b>UKM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% aduan perkhidmatan ICT diambil tindakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja dari tarikh terima aduan.</li> </ul>
<b>PTJ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 % permohonan rangkaian yang diterima diambil tindakan dalam tempoh masa yang dipersetujui dengan pengguna bagi perkhidmatan berikut:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan talian internet</li> <li>- Permohonan alamat IP</li> </ul> </li> <li>• Mencapai 85% ketidakcapaian rangkaian diambil tindakan dalam tempoh satu (1) hari bekerja</li> <li>• 95% baikpulih komputer diselesaikan dalam tempoh empat (4) hari bekerja dari tarikh terima komputer tertakluk kepada kesediaan alatganti.</li> </ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• 90% permohonan emel diambil tindakan dalam masa tiga (3) hari bekerja.</li><li>• 100% penyelenggaraan dilaksanakan mengikut jadual.</li></ul> |
|--|---|

### **Keperluan Sumber**

Seperti dinyatakan dalam prosedur kerja.

## **10.0 LAMPIRAN**

Tiada