

## MINUTES OF MEETING

**Date** : 02 Agustus 2023  
**Time** : 10.00 – Selesai  
**Venue** : Gedung Kusnoto - Bogor  
**Meeting Title** : Review perbaikan pelayanan MDS

### ATTENDEES

<u>Participants name</u>	<u>Company/Department</u>
Bpk Kodarsyah	BRIN CBC
Bpk Yoga	BRIN CBC
Bpk Fahri	BRIN CBC
Bpk Akbar	BRIN CBC
Bpk Idris	MDS
Bpk Sarji	MDS
Bpk Erik	MDS

### MINUTES NOTE:

1. Informasi mengenai Kondisi printer terakhir mengenai printer Ricoh, beserta penyebaran lokasi di wilayah CBC dengan total 82 unit mesin Dengan tambahan PR : **1 Kerusakan Mesin (LIP1155) Kerusakan – kaca scanner pecah dan mesin mati total**
2. Informasi mengenai perubahan jumlah Gedung Brin dari masa renovasi, hingga sekarang sudah aktif sebelumnya menyebabkan mesin idle, saat ini sudah dalam tahap distribusi Kembali dengan rencana minimum 1 lantai tersedia mesin Printer dalam setiap Gedung dalam hal ini **kemungkinan akan dibutuhkan penambahan unit Printer warna sebanyak 6 unit**

3. Pembahasan mengenai system yang sudah berjalan, untuk saat ini layanan Helpdesk BRIN ( **BRINITA** ) sudah aktif sehingga pengaduan layanan dari user dapat di collect dan dapat menjadi **acuan review dan diskusi untuk perbaikan pelayanan MDS kedepannya.**
4. Pembahasan mengenai keluhan IT Kawasan dalam pelayanan MDS :
  - a. File yang akan diprint terlalu lama masuk ke printer server / lambat proses ngeprintnya :  
**Untuk penyebab problem sudah dianalisa dan perbaikan langsung dilakukan ditempat (problem karena ada miss direct server antara user dengan printer) Kondisi : Solve – dengan pemantauan kondisi selama 1 bulan**
  - b. Sering error 11b saat instal driver printer  
**Sudah diinformasikan untuk problem tersebut berasal dari windows user, salah satunya dengan attach regedit – akan dicoba saat menemui kendala yang sama**
  - c. Tinta sering bintik 2/ bercak , terutama printer berwarna walaupun sudah dicleaning oleh teknisi . (termasuk permintaan tinta)  
**Untuk penanganan Sparepart dan Toner dinilai sudah semakin baik, Dijelaskan mengenai perubahan struktur dan system baru dan diharapkan kedepannya semakin baik**
  - d. Pengiriman Sparepart lama.  
**Selain itu pihak MDS akan mencanangkan system backup toner dan Sparepart untuk lokasi yang memiliki banyak printer**
  - e. Tidak ada koordinasi komunikasi ke tim pelaksana layanan IT kawasan apabila ada perubahan system, driver, dll  
**Untuk problem komunikasi dan koordinasi sudah lebih baik dengan Dibuatkan group Whatsapp, dan direncanakan untuk melakukan visit Atau zoom meeting Perbulan untuk evaluasi dan sharing problem**

5. Untuk meningkatkan performa supporting MDS sekaligus R&D problem di user BRIN, team IT Kawasan CBC akan membantu memberikan historical problem user BRIN berdasarkan BRINITA sehingga permasalahan di lapangan akan lebih cepat di evaluasi.

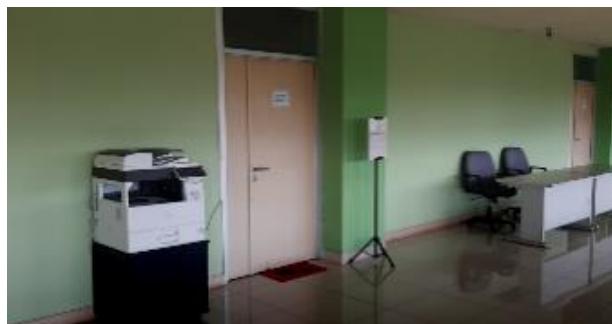
**ACTION PLAN :**

No	Deskripsi	PIC	Schedule	Status
1.	Problem Lambat Print	MDS Team	02/08/2023	<b>Done</b> - dengan pemantauan
2.	Error 0x0000011b	MDS Team & CBC Team	02/08/2023	<b>Done</b> – dengan pemantauan
3.	Sparepart & Toner backup	MDS Team	ASAP – max 2 week	<b>Ongoing</b>
4.	Komunikasi & Visit Schedule	MDS Team	Monthly	<b>Ongoing</b>
5.	Historical user problem untuk kebutuhan Review problem	CBC Team	ASAP	<b>Ongoing</b>
6.	Perbaikan mesin LIPI155	MDS Team	ASAP	<b>Ongoing</b>

**JADWAL VISIT RUTIN KAWASAN BRIN**

No	Keterangan	Schedule
1.	Kawasan CBC (Cibinong Bogor Cibodas)	Selasa / Rabu di Week 1 (Visit)
2.	Kawasan Serpong	Selasa / Rabu di Week 2 (Visit)
3.	Kawasan Thamrin / Gatsu	Selasa / Rabu di Week 3 (Visit)
4.	Kawasan All	Selasa / Rabu di Week 4 (Online)

**DOKUMENTASI VISIT :**



**Note :**

Terima kasih untuk Seluruh IT Kawasan BRIN CBC atas ketersediaan waktu, tempat, sambutan dan feedback positifnya sehingga kami dapat melakukan evaluasi untuk memperbaiki layanan kami