

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	Done - dengan pemantauan
2.	Error 0x0000011b	MDS Team & CBC Team	02/08/2023	Done – dengan pemantauan
3.	Sparepart & Toner backup	MDS Team	ASAP – max 2 week	Ongoing
4.	Komunikasi & Visit Schedule	MDS Team	Monthly	Ongoing
5.	Historical user problem untuk kebutuhan Review problem	CBC Team	ASAP	Ongoing
6.	Perbaikan mesin LIP155	MDS Team	ASAP	Ongoing

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