

**KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN (BBIB) SINGOSARI
KELOMPOK LAYANAN PRODUK DAN JASA
TIM KERJA PEMASARAN SEMEN BEKU**

INSTRUKSI KERJA

**ISO 9001:2015 ; ISO 37001:2016
& ISO 45001: 2018**



Kode Distribusi : BBIBS – IK – PT
Status Distribusi :

☒

Terkendali

☐

Tidak Terkendali

Perhatian : Dokumen ini tidak boleh disalin/dikopi atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik seluruhnya maupun sebagian tanpa izin sebelumnya dari Kepala BBIB Singosari

BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI	INSTRUKSI KERJA	No. Dok : IK-PSB-A
	LEMBAR PENGESAHAN	Revisi : 1 Tgl. Berlaku : 5 Januari 2026 Halaman : 1 dari 1

LEMBAR PENGESAHAN

Kegiatan	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dibuat oleh	Aditya Mahendra P	Pranata Komputer		1 April 2026
Diperiksa oleh	Titiek Krisnawati, S.Pt	Ketua Tim Kerja Pemasaran Semen Beku		1 April 2026
Disahkan oleh	Drh. Jumaryoto, M.Sc	Ketua Kelompok Produk dan Jasa		1 April 2026

BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI	INSTRUKSI KERJA	No. Dok : IK-PSB-B
	STATUS REVISI	Revisi : 1 Tgl. Berlaku : 5 Januari 2026 Halaman : 1 dari 1

STATUS REVISI

No. Revisi	No. Halaman	Bagian/Sub Bagian yang Direvisi	Disetujui oleh	Tanggal
1	1 dari 1	Distribusi Semen Beku	Ketua Tim Kerja Pemasaran Semen Beku	11 Juni 2026

Pengendali Dokumen
Ketua Kelompok Produk dan Jasa

Drh. Jumaryoto, M.Sc
NIP. 198403052009121002

BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI	INSTRUKSI KERJA	No. Dok : IK-PSB-C
	KATA PENGANTAR	Revisi : 1 Tgl. Berlaku : 5 Januari 2026 Halaman : 1 dari 1

KATA PENGANTAR

Dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu, Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari menjamin dapat memberikan kualitas produk/jasa yang terbaik sesuai dengan permintaan dari pelanggan.

Instruksi yang terkandung dalam Instruksi Kerja ini disusun berdasarkan persyaratan Integrasi Sistem Manajemen Mutu SNI.ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Anti Penyuapan SNI.ISO 37001:2016 dan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) SNI.ISO 45001:2018. Instruksi Kerja ini bersifat dinamis, artinya dapat diperbaiki dari waktu ke waktu dengan tetap mengacu pada persyaratan Integrasi Sistem Manajemen Integrasi. Kritik maupun saran terhadap Instruksi Kerja ini sangat kami harapkan dan akan kami terima dengan besar hati dan lapang dada untuk digunakan dalam melakukan peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang mendukung keinginan kami guna terwujudnya Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari yang lebih baik dari sebelumnya. Semoga Instruksi Kerja ini dapat dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan serta menjaga komitmen yang telah disepakati.

Singosari, 5 Januari 2026
Kepala Balai

Dr. drh. Akbar, MP
NIP. 197511032008011016

BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI	INSTRUKSI KERJA	No. Dok : IK-PSB-D
	DAFTAR ISI	Revisi : 1 Tgl. Berlaku : 5 Januari 2026 Halaman : 1 dari 1

DAFTAR ISI

NO. DOKUMEN	JUDUL	JUMLAH HALAMAN
IK – PSB - A	LEMBAR PENGESAHAN	1
IK – PSB - B	STATUS REVISI	1
IK – PSB - C	KATA PENGANTAR	1
IK – PSB - D	DAFTAR ISI	1
	INSTRUKSI KERJA	
IK – PSB - I	PEMBELIAN SEMEN BEKU MELALUI E KATALOG	1
IK – PSB – II	PEMBELIAN SEMEN BEKU LANGSUNG/ SWADAYA	1
IK – PSB – III	LAYANAN PENGAMBILAN SEMEN BEKU	1
IK – PSB – IV	DISTRIBUSI SEMEN BEKU	1
IK – PSB – V	INPUT DATA PENJUALAN SEMEN BEKU DI APLIKASI ACCURATE	1
IK – PSB – VI	PENANGANAN KELUHAN/ KOMPLAIN PELANGGAN	1
IK – PSB – VII	PENYIAPAN BAHAN PROMOSI	1
IK – PSB – VIII	PELAYANAN PURNA JUAL/ MONITORING SEMEN BEKU	1
IK – PSB – IX	KOMUNIKASI PELANGGAN	1
IK – PSB – X	KONFIRMASI PEMBAYARAN	

BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI	INSTRUKSI KERJA	No. Dok : IK-PSB-I
	E-KATALOG SEMEN BEKU	Revisi : 1 Tgl. Berlaku : 5 Januari 2026 Halaman : 1 dari 1

I. PEMBELIAN SEMEN BEKU MELALUI E KATALOG

Instruksi kerja Layanan E-Katalog Semen Beku pada Kelompok Produk dan Jasa adalah sebagai berikut:

1. Operator membuka laman e-katalog V.6 Penyedia *Inaproc* LKPP.
2. Login dengan memasukkan *username* dan *password*.
3. Mengecek daftar paket.
4. Apabila terdapat paket pembelian, petugas mencatat pesanan pelanggan.
5. Mengecek stok semen beku yang tersedia meliputi jenis bangsa dan jumlah sesuai yang diorder pelanggan.
6. Apabila stok semen beku yang dikehendaki tidak tersedia, maka dilakukan negosiasi.
7. Konfirmasi ke pelanggan dengan menjelaskan tentang semen beku dan sarana penunjang yang harus disiapkan.
8. Melakukan Negosiasi di dalam e-katalog V.6 Penyedia *Inaproc* LKPP sampai "sepakat", maka pelanggan mengirim kontainer kosong ke BBIB Singosari.
9. Membuat surat order sesuai pesanan dari pelanggan.
10. Pengiriman semen beku, Pembayaran, Persetujuan dan Penyelesai Berkas dilakukan secara elektronik di aplikasi e-katalog V.6 disertai *e-sign* dan e-materai yang sudah disediakan oleh e-katalog V.6 Penyedia *Inaproc*.

BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI	INSTRUKSI KERJA	No. Dok : IK-PSB-II
	PEMBELIAN SEMEN BEKU LANGSUNG/ SWADAYA	Revisi : 1 Tgl. Berlaku : 5 Januari 2026 Halaman : 1 dari 1

II. PEMBELIAN SEMEN BEKU LANGSUNG/ SWADAYA

Instruksi Kerja Pembelian semen beku langsung pada Kelompok Layanan Produk dan jasa adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan dapat menyampaikan pesanan semen beku melalui WhattsApp/ Telepone/ email/ mengakses Link sifoya.bbibsingosari.id
2. Pesanan melalui link sifoya akan diverifikasi terlebih dahulu oleh admin dengan hasil disetujui/ ditolak
3. Apabila pesanan disetujui, pelanggan akan dihubungi admnin untuk konfirmasi pengiriman/ pengambilan semen beku beserta mekanisme pembayarannya.
4. Pelanggan dapat mengambil semen beku sesuai konfirmasi kesiapan dari admin
5. Pembayaran semen beku bisa dilakukan sebelum pengambilan/ pengiriman semen beku atau dengan tempo pembayaran sesuai kesepakatan bersama.

BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI	INSTRUKSI KERJA	No. Dok : IK-PSB-III Revisi : 1 Tgl. Berlaku : 5 Januari 2026 Halaman : 1 dari 1
	LAYANAN PENGAMBILAN SEMEN BEKU	

III. LAYANAN PENGAMBILAN SEMEN BEKU

Instruksi Kerja Pengiriman semen beku pada Kelompok Layanan Produk dan Jasa adalah sebagai berikut :

1. Sebelum Pelanggan mengambil semen beku harus melakukan konfirmasi kesiapan terlebih dahulu
2. Pelanggan datang lapor di pos satpam, mengisi buku tamu dan diarahkan ke ruang tamu pemasaran semen beku
3. Pelanggan membawa container dengan kondisi baik/ layak
4. Petugas layanan menerima pelanggan dengan memberikan senyum, sapa dan berjabat tangan
5. Petugas menyiapkan minuman untuk pelanggan
6. Petugas menyiapkan tagihan pembayaran
7. Petugas mengkonfirmasi type pembayaran semen beku via cash atau transfer
8. Petugas menghubungi bagian keuangan untuk menerima pembayaran cash
9. Pelanggan mengirimkan bukti pembayaran transfer kepada petugas
10. Pelanggan menandatangani BAST semen beku dan membawa semen beku

BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI	INSTRUKSI KERJA	No. Dok : IK-PSB-IV
	DISTRIBUSI SEMEN BEKU	Revisi : 2 Tgl. Berlaku : 11 Juni 2026 Halaman : 1 dari 1

IV. DISTRIBUSI SEMEN BEKU

Instruksi Kerja Distribusi semen beku pada Kelompok Layanan Produk dan Jasa adalah sebagai berikut :

1. Timker Pemasaran Semen Beku menerima kontainer dan mendata dari pelanggan kemudian menyerahkan kepada timker PMPS untuk dilakukan pemeriksaan kondisi kontainer
2. Timker PMPS Memeriksa keadaan kontainer pelanggan untuk memastikan bahwa kontainer dalam keadaan baik dan telah terisi nitrogen cair yang cukup
3. Kontainer pelanggan diisi dengan semen beku oleh timker PMPS sesuai pesanan berdasarkan informasi dari timker Pemasaran Semen Beku
4. Menyiapkan berkas administrasi Berita Acara Serah Terima Semen Beku beserta Surat Keterangan dan alamat tujuan
5. Melakukan Verifikasi isi semen beku yang akan dikirim sesuai antara fisik dengan Kartu petunjuk
6. Menambahkan packing kayu pada container yang akan dikirim
7. Menambahkan nitrogen cair sampai batas maksimal
8. Mendokumentasikan isi semen beku pada masing – masing canister, tinggi Nitrogen cair, berat container beserta isi.
9. Menempelkan Alamat, Surat keterangan, label merah dan label peringatan
10. Menghubungi ekspedisi yaang sudah bekerjasama dengan BBIB atau menggunakan ekspedisi menyesuaikan kemampuan daerah tujuan.
11. Pelanggan juga berhak menunjuk ekspedisi yang dianggap mampu/ baik.
12. Tim yang terlibat wajib menggunakan APD selama melakukan distribusi semen beku
13. Seluruh Tim Kerja yang terlibat dilarang menerima suap, gratifikasi dalam bentuk apapun

BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI	INSTRUKSI KERJA	No. Dok : IK-PSB-V
	INPUT DATA PENJUALAN DI APLIKASI ACCURATE	Revisi : 1 Tgl. Berlaku : 5 Januari 2026 Halaman : 1 dari 1

V. INPUT DATA PENJUALAN DI APLIKASI ACCURATE

Instruksi Kerja Pengiriman semen beku pada Kelompok Layanan Produk dan Jasa adalah sebagai berikut :

1. Login melalui <https://accurate.id>
2. Input seluruh data Pelanggan semen beku dilengkapi Alamat dan No HP
3. Input seluruh item produk yang akan dijual dengan kategori persediaan dan biaya lain – lain beserta harga dari jenis produk
4. Input Faktur penjualan pada setiap transaksi pembelian semen beku setiap hari
5. Mengirimkan invoice pembelian semen beku kepada pelanggan
6. Mengirimkan bukti pembayaran melalui grup Whatsapp

BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI	INSTRUKSI KERJA	No. Dok : IK-PSB-VI
	PENANGANAN KELUHAN/ KOMPLAI PELANGGAN	Revisi : 1 Tgl. Berlaku : 5 Januari 2026 Halaman : 1 dari 1

VI. PENANGANAN KELUHAN/ KOMPLAIN PELANGGAN

Instruksi kerja Penanganan Keluhan/ Komplain Pelanggan pada Kelompok Layanan Produk dan Jasa sebagai berikut:

1. Pelanggan menyampaikan keluhan atas ketidak puasan produk dari jasa, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kotak saran/telephone/WhatsApp/email/ media sosial.
2. a. Keluhan / komplain melalui kotak saran
 - Staf Tim Kerja Kepegawaian dan Tata Usaha membuka surat dari kotak saran.
 - Kepala Bagian Umum menyerahkan kepada Kepala Balai untuk di disposisikan.
 - Kepala Bagian Umum dan Ketua Kelompok Produk dan Jasa menerima disposisi untuk ditindaklanjuti.
 - Ketua Kelompok Produk dan jasa melakukan klarifikasi untuk memastikan keluhan pelanggan.
 - Ketua Kelompok Produk dan jasa memberikan tanggapan dan penanganan dalam bentuk lisan atau tulisan.
 - Evaluasi terhadap produk dan jasa yang dikeluhkan pelanggan.
- b. Keluhan / komplain melalui telepon / WhatsApp / e-mail / medsos
 - Penerima keluhan menerima keluhan pelanggan.
 - Penerima keluhan mengidentifikasi apa yang menjadi keluhan dengan mengisi form
 - Keluhan disampaikan kepada bagian yang menangani objek keluhan.
 - Melakukan koordinasi antar bagian terkait tindak lanjut penyelesaian
 - Merespon balik keluhan pelanggan disampaikan secara langsung atau tertulis menyesuaikan jenis keluhan.
 - Apabila pelanggan/ customer tidak puas dengan jawaban yang telah disampaikan, maka dilakukan konsultasi kepada Pimpinan.
 - Menyampaikan kembali tanggapan keluhan
 - Evaluasi terhadap layanan produk/jasa yang dikeluhkan pelanggan.

BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI	INSTRUKSI KERJA	No. Dok : IK-PSB-VII
	PENYIAPAN BAHAN PROMOSI	Revisi : 1 Tgl. Berlaku : 5 Januari 2026 Halaman : 1 dari 1

VII. PENYIAPAN BAHAN PROMOSI

Instruksi kerja Penyiapan Bahan Promosi pada Kelompok Layanan Produk dan jasa adalah sebagai berikut :

1. Ketua Tim Kerja Pemasaran Semen Beku mengidentifikasi dan menetapkan jenis dan bahan informasi dan promosi yang dibutuhkan di bagian umum, unit usaha dan layanan produk dan jasa.
2. Ketua Tim Kerja membuat usulan pembelian bahan promosi kepada Pejabat Pembuat Komitmen dalam bentuk Nota Dinas yang ditembuskan kepala Kepala BBIB Singosari.
3. Tim Kerja Pemasaran menerima dan mencatat penerimaan dan pengeluaran bahan promosi
4. Tim Kerja Pemasaran menyiapkan bahan promosi sesuai permintaan dengan menyesuaikan ketersediaan bahan promosi
5. Melakukan pengemasan bahan promosi disertai alamat dituju untuk bahan promosi yang akan dikirim.
6. Bahan promosi yang telah siap diserahkan kepada pengguna produk / jasa beserta BAST bahan promo untuk ditanda tangan
7. Mengarsip dan membukukan Berita Acara Serah Terima bahan promosi.
8. Melakukan rekapitulasi BAST pengeluaran barang dan penerimaan bahan promo

BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI	INSTRUKSI KERJA	No. Dok : IK-PSB-VIII
	PELAYANAN PURNA JUAL/ MONITORING SEMEN BEKU	Revisi : 1 Tgl. Berlaku : 5 Januari 2026 Halaman : 2 dari 1

VIII. PELAYANAN PURNA JUAL / MONITORING SEMEN BEKU

Instruksi Kerja Pelayanan Purna Jual / Monitoring Semen Beku pada Kelompok Layanan Produk dan jasa adalah sebagai berikut :

1. Tim Kerja Pemasaran semen beku membuat perencanaan jadwal monitoring semen beku / purna jual yang diketahui Ketua Kelompok Layanan Produk dan jasa serta disetujui Kepala Balai.
2. Balai juga menerima permohonan pelayanan purna jual dari pelanggan/ instansi lain
3. Ketua Kelompok Layanan produk dan jasa mengkaji surat permohonan
4. Ketua Kelompok Layanan produk dan jasa mendelegasikan tugas ke Ketua Tim Kerja Pemasaran Semen beku untuk membuat konsep surat balasan dan selanjutnya ditandatangani Kepala Balai apabila disetujui
5. Surat yang telah ditandatangani selanjutnya dikirim ke pelanggan/ instansi yang dituju
6. Ketua Kelompok Layanan Produk dan jasa mengusulkan petugas/pelaksana monev / pelayanan purna jual bersama tim pengumpul data yang kompeten dibidangnya sesuai dengan jenis pelayanan yang diminta atau berdasarkan jadwal yang telah direncanakan dengan mendapat persetujuan dari Kepala Balai.
7. Ketua Kelompok Layanan Produk dan jasa membuat memo ke Bagian Umum untuk mengeluarkan Surat Penugasan.
8. Pelaksana monev dan tim pengumpulan data menerima surat penugasan, dan arahan tentang tujuan dan materi monev dari Ketua Kelompok Layanan produk dan jasa / Ketua Tim Kerja Pemasaran Semen Beku selanjutnya pelaksanaan kegiatan pelayanan purna jual.
9. Tim pelaksana membuat laporan hasil kegiatan pelayanan purna jual sebanyak 2 (dua) rangkap untuk diserahkan ke Balai dan soft file ke Tim Kerja Pemasaran Semen beku (laporan hasil pelaksanaan yang terkait dengan data diambil/diterima dari pencatatan pemilik/petugas serta dilampirkan di dalam laporan).
10. Tim Kerja Pemasaran Produk dan jasa membuat laporan dan evaluasi pelaksanaan monev secara berkala.

BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI	INSTRUKSI KERJA	No. Dok : IK-PSB-IX Revisi : 1 Tgl. Berlaku : 5 Januari 2026 Halaman : 3 dari 1
	KOMUNIKASI PELANGGAN	

IX. KOMUNIKASI PELANGGAN

Instruksi Kerja Komunikasi dengan Pelanggan pada Kelompok Layanan Produk dan Jasa adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan mengirim pertanyaan ke BBIB Singosari melalui surat, telepon, Whatts App atau langsung.
2. Setiap pertanyaan yang berasal dari pelanggan ditampung pada Kelompok Produk dan Jasa
3. Ketua Tim Kerja Pemasaran Semen Beku menerima dan mencari informasi terkait dengan pemberian jawaban.
4. Apabila jawaban ada pada arsip, staf bisa langsung menjawab. Apabila tidak ada, konfirmasi dari Ketua Tim Kerja Pemasaran Semen Beku setelah mendapat rekomendasi dari atasan langsungnya
5. Ketua Kelompok Produk dan Jasa mencari data dan informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan dari pelanggan.
6. Ketua Kelompok Produk dan Jasa memberikan data kepada Ketua Tim Kerja Pemasaran Semen Beku untuk disampaikan kepada pelanggan.
7. Pelanggan menerima jawaban dari BBIB singosari melalui surat, telepon, WA dan langsung.

BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI	INSTRUKSI KERJA	No. Dok : IK-PSB-X Revisi : 1 Tgl. Berlaku : 5 Januari 2026 Halaman : 4 dari 1
	KONFIRMASI PEMBAYARAN	

X. KONFIRMASI PEMBAYARAN

Instruksi Kerja Komunikasi dengan Pelanggan pada Kelompok Layanan Produk dan Jasa adalah sebagai berikut :

1. Cek daftar piutang yang diberikan Bagian Keuangan/ pelaporan piutang di aplikasi Accurate.id
2. Melakukan konfirmasi rencana pembayaran kepada pelanggan yang tercatat belum melakukan pembayaran yang disampaikan melalui WA/ telp setiap bulan
3. Mengirimkan bukti pembayaran dari pelanggan melalui Grup WA
4. Membantu mengirimkan surat konfirmasi pembayaran/ penagihan piutang yang diterbitkan Bagian Keuangan