

Penerapan Manajemen Risiko di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur melalui MR. SAHDU (Manajemen Risiko Sanggahan dan Pengaduan)

Dinda Novia Surachman

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
dndnovia@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
Meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk meminimalisir terjadinya sanggahan dan pengaduan. Hal ini dilakukan dengan menerapkan sebuah inovasi yaitu MR. SAHDU (Manajemen Risiko Sanggahan dan Pengaduan). MR. SAHDU menjadi menarik untuk diteliti karena inovasi ini merupakan gagasan orisinal dibidang pengadaan barang/ jasa di Indonesia. MR. SAHDU adalah upaya yang nyata dan sistematis guna mengelola sanggahan dan pengaduan, peningkatan kompetensi pegawai dan menciptakan budaya kerja yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan manajemen risiko di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur melalui MR. SAHDU (Manajemen Risiko Sanggahan dan Pengaduan). Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian diperoleh dari Kepala Subbagian Tata Usaha, Kepala Seksi Distribusi dan Pengaduan, Staf Subbagian Tata Usaha, Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) dan Penyedia Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Fokus penelitian berdasarkan 3 (tiga) Aspek Penerapan Manajemen Risiko menurut KNKG (2012:20). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil Penelitian mendeskripsikan penerapan MR. SAHDU (Manajemen Risiko Sanggahan dan Pengaduan). Pertama aspek struktural, merupakan fondasi penerapan manajemen risiko terkait dengan tata kelola MR. SAHDU yang meliputi komitmen pelaksanaan, akuntabilitas dan kepemimpinan, pembentukan unit kerja yang mendukung penerapan MR. SAHDU, serta sumber daya yang dilibatkan dalam penerapan MR. SAHDU. Pada aspek pertama juga terdapat prinsip-prinsip yang dijadikan acuan dalam penerapan MR. SAHDU. Kedua, aspek operasional yaitu penyusunan manual MR. SAHDU, metodologi penanganan MR. SAHDU, serta penanganan manajemen perubahan yang dilakukan oleh UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur. Ketiga, aspek perawatan yaitu untuk memastikan adanya upaya menjaga efektifitas penerapan dan perbaikan MR. SAHDU melalui monitoring dan review serta audit berdasarkan standar yang digunakan oleh UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur.

Kata Kunci : Pengadaan, Manajemen, Risiko.

Abstract

UPT Service Provision of Goods / Services East Java Province seeks to provide the best service to minimize the occurrence of rebuttal and complaints. This is done by applying an innovation that is MR. SAHDU (Risk Management Rebuttal and Complaint). MR. SAHDU become interesting to study because this innovation is original idea in field of procurement of goods / services in Indonesia. MR. SAHDU is a tangible and systematic effort to manage rebuttal and complaints, increase employee competence and create a good work culture. The purpose of this research is to describe risk management in UPT of Service Provision of Goods / Services of East Java Province through MR. SAHDU (Risk Management Rebuttal and Complaint). The type of research used is descriptive with qualitative approach. Research subjects were obtained from Head of Administration Sub-Division, Section Head of Distribution and Complaint, Staff of Administration Sub-division, Committing Officer (PPK) and Provider of East Java Provincial Government. The research focus is based on 3 (three) Aspects of Risk Management Implementation according to KNKG (2012:20). Data collection techniques are conducted through interviews, documentation and

observation. Data analysis technique is done by data reduction, data presentation and verification. The results describe the application of MR. SAHDU (Risk Management Rebuttal and Complaint). First the structural aspects, is the foundation for the implementation of risk management related to governance MR.SAHDU which includes implementation commitments, accountability and leadership, establishment of work units that support the implementation of MR. SAHDU, as well as the resources involved in the implementation of MR. SAHDU. In the first aspect there are also principles used as reference in the application of MR. SAHDU. Second, the operational aspect is the preparation of guidelines MR. SAHDU, handling methodology MR.SAHDU, as well as management of changes made by UPT Service Provision of Goods / Services East Java Province. Third, the maintenance aspect is to ensure the effort to maintain the effectiveness of the implementation and improvement of MR. SAHDU through monitoring and review and audit based on the standards used by UPT Service Provision of Goods / Services Provincial of East Java.

Keywords: Procurement, Management, Risk.

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai aparatur negara memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar pelayanan untuk masyarakatnya. Dalam upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang baik pemerintah terus berupaya mengembangkan layanannya. Tujuannya adalah untuk menciptakan kualitas pelayanan yang profesional dan akuntabel. Hal ini menjadi dorongan bagi pemerintah untuk terus berinovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sebagai salah satu instansi pemerintah, UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur juga melakukan upaya untuk memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna layanannya dengan harapan agar pelanggan dapat merasa puas. Layanan yang diberikan menyangkut masalah pengadaan barang/jasa termasuk lelang (*procurement*).

UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur menyelenggarakan pengadaan secara terpusat dan terintegrasi. Pelayanan pengadaan menurut Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 terdiri dari pelayanan usulan dokumen pengadaan dari Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) masing-masing Organisasi Perangkat Daerah, pelelangan/ pemilihan penyedia barang/jasa oleh panitia lelang sampai dengan penanganan sanggahan dan pengaduan.

Terkait penanganan pengadaan barang/jasa, masalah yang sering muncul di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur adalah sanggahan dan pengaduan. Dalam rangka mengurangi terjadinya sanggahan dan pengaduan serta perbaikan pelayanan pengadaan barang/jasa, UPT Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Jawa Timur memiliki target untuk meminimalisir potensi terjadinya sanggahan dan pengaduan pengadaan barang/jasa pemerintah.

Target untuk meminimalisir sanggahan berusaha diwujudkan melalui pembuatan inovasi MR.SAHDU (Manajemen Risiko Sanggahan dan Pengaduan). Menurut

Djohanputro (2008:43) Manajemen resiko merupakan proses terstruktur dan sistematis dalam mengidentifikasi, mengukur, memetakan, mengembangkan alternatif penanganan resiko, dan memonitor dan mengendalikan penanganan resiko. Gagasan pemecahan masalah melalui MR.SAHDU ini merupakan gagasan orisinal dan pertama kali di terapkan pada instansi pelayanan pengadaan barang/jasa di Indonesia yang menerapkan ide kreatif dan inovatif.

UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa melalui MR. SAHDU berhasil mengubah kondisi sanggahan dan pengaduan menjadi lebih sistematis. Setelah MR.SAHDU mulai diterapkan pada 3 Februari 2014. Setelah MR.SAHDU diterapkan hasilnya terjadi penurunan sanggahan dan pengaduan. Penurunan sanggahan dan pengaduan tidak secara langsung dapat terjadi pada tahun 2014, tetapi dapat dipenuhi pada tahun 2015 dan 2016. MR.SAHDU terus berupaya untuk melaksanakan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), standar mutu pelayanan dan ketentuan pengadaan barang/jasa pemerintah.

Berdasarkan ulasan latar belakang tersebut, alasan pemilihan MR. SAHDU di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur untuk dijadikan bahan penelitian dikarenakan menarik. Menarik karena inovasi ini merupakan inovasi yang berhasil dijalankan mulai 3 Februari 2014 sampai saat ini serta mampu menempati posisi top 40 inovasi pelayanan publik di Indonesia pada tahun 2017. MR.SAHDU juga inovasi pengelolaan risiko yang pertama kali dibuat oleh UPT Pelayanan Pengadaan Barang /Jasa di Indonesia .

Maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul Penerapan Manajemen Risiko di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur melalui MR. SAHDU (manajemen risiko sanggahan dan pengaduan). Penelitian ini dianalisis menggunakan teori aspek penerapan manajemen risiko menurut Komite Nasional Kebijakan

Governance (2012:20) meliputi aspek struktural, aspek operasional dan aspek perawatan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian tentang MR. SAHDU (Manajemen Risiko Sanggah dan Pengaduan) di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Alasan peneliti untuk memilih deskriptif kualitatif dikarenakan peneliti ingin mengetahui fenomena menarik yang ada UPT Pelayanan Pengadaan barang/Jasa provinsi Jawa Timur. Selanjutnya fakta-fakta aktual yang diperoleh disusun, dijelaskan dan dianalisis dengan cara deskripsi atau dalam bentuk kata-kata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerepan MR. SAHDU (Manajemen Risiko Sanggahan dan Pengaduan) di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur adalah untuk mengurangi terjadinya sanggahan dan pengaduan dengan melibatkan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. MR. SAHDU juga memperbaiki layanan yang digunakan serta menyediakan fasilitas yang sebelumnya kurang memadai.

UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur dalam menerapkan manajemen risiko melalui inovasi MR.SAHDU (Manajemen Risiko Sanggahan dan Pengaduan) dapat dideskripsikan melalui aspek penerapan manajemen risiko menurut Komite Nasional Kebijakan *Governance* (2012:20) yang meliputi aspek struktural, aspek operasional, dan aspek perawatan. Ketiga aspek tersebut dapat memberikan gambaran bagaimana upaya yang dilakukan oleh UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur hingga dapat menerapkan MR.SAHDU (Manajemen Risiko Sanggahan dan Pengaduan) mulai tahun 2014 sampai saat ini.

1. Aspek Struktural

Pada aspek struktural hal yang dibahas adalah bagaimana tata kelola risiko (*risk Governance*) yang didalamnya meliputi komitmen, akuntabilitas dan kepemimpinan, serta pembentukan unit kerja dan penyediaan sumber daya yang mendukung pelaksanaan MR.SAHDU. Komitmen UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur untuk meminimalisir terjadinya sanggahan dan pengaduan dimulai dengan menyelaraskan pemikiran pegawai untuk menciptakan sebuah gagasan baru sebagai upaya perbaikan pelayanan pengadaan. komitmen yang dilakukan yaitu dengan meluncurkan MR. SAHDU (Manajemen Risiko Sanggahan dan Pengaduan). Di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur akuntabilitas sudah baik, ini bisa dilihat dari data Survei Kepuasan kepada PPK dan Rekanan yang bersumber dari data IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang menunjukkan nilai yang sangat baik untuk unsur penanganan pengaduan pelayanan. Hal ini berarti UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi

Jawa Timur sudah mampu melaksanakan tugasnya dalam melayani pengaduan melalui MR. SAHDU.

Akuntabilitas juga bisa dilihat dari audit ISO 9001 : 2015 tentang pelayanan publik dan ISO 27001: 2013 tentang standar keamanan informasi. Dengan audit tersebut dapat diketahui sejauh mana seluruh unit organisasi di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar yang ditetapkan. *Surveillance* ISO 9001 : 2015 untuk mengetahui pertanggungjawaban melalui audit kepada semua unsur pelaksana dan ISO 27001 : 2013 tentang standar keamanan informasi untuk pertanggungjawaban dalam hal peningkatan keamanan informasi serta meningkatkan kepatuhan organisasi terhadap standar keamanan serta meminimalisir terjadinya kerusakan system. Kepemimpinan di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur bisa diketahui dari dukungan pimpinan dalam hal inisiasi pembentukan MR. SAHDU, penyetujuan pelaksanaan inovasi, dukungan melalui penyediaan anggaran untuk memfasilitasi pelaksanaan inovasi ini serta keikutsertaan dalam penerapan MR.SAHDU.

Selanjutnya dalam tata kelola juga terdapat unit kerja dan sumber daya. Pembentukan unit kerja ini melibatkan pihak internal dan eksternal, Kelompok internal merupakan pegawai UPT Pelayanan Pengadaan Barang/jasa yang terbagi ke dalam susunan penugasan sesuai dengan kompetensinya. Kelompok eksternal merupakan pengguna layanan UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa. Sedangkan sumber daya ada tiga, yaitu sumber daya manusia, sumber daya keuangan/anggaran, dan sumber daya teknis.

Aspek struktural juga memuat prinsip-prinsip yang diacu oleh UPT Pelayanan pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur untuk memastikan terjadinya budaya sadar risiko. Prinsip-prinsip tersebut mengacu pada ISO 9001:2015 tentang pelayanan publik yang memang dijadikan salah satu standar yang digunakan oleh UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur untuk membelikan pelayanan kepada pengguna layanan pengadaan. Prinsip tersebut terdiri dari 7 indikator, meliputi *customer focus* (fokus pada pelanggan), *leadership* (kepemimpinan), *engagement of people* (keterlibatan orang-orang), *process approach* (pengembangan proses), *improvement* (pengembangan sistem), *evidenced-based descision making* (pengambilan keputusan berbasis bukti) dan *relationship management* (manajemen hubungan dengan berbagai pihak).

2. Aspek Operasional

Aspek operasional membahas penyusunan manual manajemen risiko atau pedoman manajemen risiko. Penyusunan manual ini didasarkan pada ide kreatif dan inovatif guna perbaikan pelayanan publik yang mengusung

metode dan pendekatan baru dalam penanganan ketidakpuasan pelanggan. Ide kreatif dan inovatif tersebut meliputi kredibel, cepat tepat, metode khusus, kolaborasi dengan aparat penegak hukum, pendamping panitia lelang, tim gelar dan ber-ISO. Jadi dalam penerapan MR. SAHDU pelaksana harus kredibel artinya menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam pelayanan pengadaan pemerintah. Cepat dan tepat artinya sanggahan dan pengaduan didistribusikan dalam satu hari kerja dan dijawab dengan berpedoman pada peraturan perundangan. Metode khusus artinya menerapkan strategi penanganan ketidakpuasan pelanggan dengan metode yang humanis, responsive, dan solutif. Kolaborasi dengan Aparat Penegak Hukum yaitu Kepolisian Jawa Timur, Kejaksaan Tinggi Negeri, dan Pakar Hukum Kontrak (Prof. Dr. Yohanes Sogar Siamamora, SH., M.Hum) dan Tenaga Ahli. Pendamping panitia lelang yang mempunyai tugas untuk membantu panitia dalam setiap tahapan pelelangan, karena panitia lelang merupakan pegawai *ad-hoc* pada instansi lain. Tim Gelar membantu review hasil evaluasi panitia untuk pekerjaan konstruksi, barang dan jasa lainnya dengan nilai diatas 10 miliar dan pekerjaan konsultasi di atas 1 milyar. Ber-ISO artinya pelayanan pengadaan berpedoman pada ISO 9001 : 2015 tentang Pelayanan Publik dan ISO 27001 : 2013 tentang Keamanan Informasi.

Selanjutnya terdapat metodologi penanganan risiko atau bisa disebut proses manajemen risiko dalam penerapan MR. SAHDU. Proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan MR. SAHDU memastikan risiko yang dihadapi bisa memperbaiki kinerja seluruh unit di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur. Sehingga MR. SAHDU bisa meningkatkan nilai kepuasan pelanggan serta meminimalisir terjadinya sanggahan dan pengaduan. Metodologi yang dilakukan dimulai pada tahun 2014 yaitu tahapan inisiasi, tahun 2015 merupakan tahap pematangan, tahun 2016 yaitu tahap pengembangan dan tahun 2017 yaitu tahap peningkatan kualitas layanan, dengan harapan pengguna layanan bisa merasa puas.

Dalam aspek operasional ini juga terdapat penanganan manajemen perubahan yang dimulai dari peluncuran MR. SAHDU pada tanggal 3 Februari 2014. Selanjutnya sosialisasi dilakukan dengan melibatkan seluruh unit kerja di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur dari awal pembentukan hingga pelaksanaan, sedangkan untuk pihak eksternal sosialisasi dilakukan pada saat pelaksanaan lelang. Dan yang terakhir yaitu diadakan pelatihan yang melibatkan tenaga ahli hukum, tenaga ahli pengadaan pemerintah dan tenaga ahli teknis. Penanganan manajemen perubahan ini sudah cukup baik dalam menciptakan budaya sadar risiko, tetapi sosialisasi yang dilakukan masih belum maksimal.

Selanjutnya yang dibahas dalam aspek operasional ini adalah penerapan manajemen risiko yang dapat menimbulkan budaya sadar risiko. Penerapan Manajemen Risiko Sanggahan dan Pengaduan (MR. SAHDU) dari awal proses inisiasi sudah melibatkan seluruh unit kerja di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur. Dengan melibatkan seluruh unit kerja maka secara otomatis bisa menciptakan budaya sadar risiko.

3. Aspek Perawatan

Monitoring dilaksanakan dengan melakukan audit ISO 9001: 2015 dan ISO 27001: 2013 serta dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Untuk mengetahui informasi terkait pelaksanaan MR. SAHDU dan upaya yang akan dilakukan kedepannya. *Review* MR. SAHDU dilakukan melalui rapat evaluasi yang membahas persoalan yang ditemui dalam pelaksanaan MR. SAHDU dan mencari tahu sejauh mana efektivitas penerapan, kesesuaian dengan tujuan serta bagaimana prosesnya. Selanjutnya dicarikan alternatif solusi jika terdapat permasalahan atau dibutuhkan perbaikan. Unsur pertama yang mempengaruhi pelaksanaan MR. SAHDU yaitu akuntabilitas dalam melakukan *monitoring* dan *review*. Ini bisa dilihat dari audit ISO 9001 : 2015 tentang pelayanan publik dan ISO 27001 : 2013 tentang standar keamanan informasi, dimana kedua ISO tersebut merupakan standar yang digunakan oleh UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur dalam menerapkan manajemen risiko. Pelaksanaan audit dilakukan setiap satu tahun 2 (dua) kali dengan melibatkan konsultan ISO. Dari audit tersebut kita dapat mengetahui apakah seluruh bagian dalam UPT ini termasuk Kepala UPT melaksanakan tugasnya sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

Untuk jenis pelaksanaan *monitoring* dan *review* yang pertama tentang pemeriksaan efektifitas dan kinerja manajemen risiko sesuai dengan tujuan pembentukannya, dilakukan setiap satu tahun 2 (dua) kali. Pelaksanaan pemeriksaan efektifitas dan kinerja ini dilakukan melalui audit ISO 9001 : 2015 tentang pelayanan publik dan ISO 27001 : 2013 tentang standar keamanan informasi. Dan ada juga laporan fungsi manajemen risiko (MR.SAHDU) yang ditujukan untuk Kepala Seksi Distribusi dan Pengaduan serta Kepala UPT P2BJ, dilakukan setiap 3 bulan sekali.

Unsur kedua dalam aspek perawatan yaitu penyebaran penerapan manajemen risiko ke seluruh jajaran sehingga menimbulkan budaya sadar risiko. Dalam hal ini Kepala UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Jawa Timur telah melakukan penyebaran penerapan MR. SAHDU sejak tahap awal inisiasi. Yaitu dengan melibatkan seluruh unit kerja pada awal pembentukan hingga pada proses penerapan MR. SAHDU. Sehingga seluruh jajaran pada unit kerja UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur sudah memahami pentingnya sebuah

manajemen risiko. Jadi bisa dikatakan bahwa seluruh jajaran di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur sudah sadar risiko.

Unsur ketiga yaitu pengembangan pemahaman dan teknologi terkait dengan penerapan manajemen risiko sanggahan dan pengaduan (MR.SAHDU). Pengembangan pemahaman dilakukan dengan melibatkan seluruh pegawai dalam proses pembentukan dan pelaksanaan manajemen risiko. Serta dilakukan pelatihan dengan mendatangkan tenaga ahli meliputi tenaga ahli hukum, tenaga ahli pengadaan pemerintah dan tenaga ahli teknis. Sedangkan pengembangan teknologi dilakukan dengan membuat Aplikasi Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa (Apel Baja), pembuatan *Website* UPT P2BJ dan pengadaan komputer *Help Desk* sebagai wadah untuk mengajukan keluhan dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan mengenai Penerapan Manajemen Risiko di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur melalui MR. SAHDU (Manajemen Risiko Sanggahan Dan Pengaduan), dapat dilihat dengan 3 (tiga) aspek penerapan manajemen risiko menurut Komite Nasional Kebijakan *Governance* (2012:20) yang meliputi aspek struktural, aspek operasional dan aspek perawatan dan ini bisa dikatakan sudah berjalan dengan baik. Berikut adalah uraiannya:

Pada aspek struktural hal yang dibahas adalah bagaimana tata kelola risiko (*risk Governance*) yang didalamnya meliputi komitmen yang dilakukan yaitu dengan meluncurkan MR. SAHDU sebagai wujud nyata upaya meminimalisir terjadinya sanggahan dan pengaduan. Ada akuntabilitas, bisa dilihat dari audit ISO 9001 : 2015 dan ISO 27001: 2013 serta Survei Kepuasan Masyarakat. Kepemimpinan, bisa diketahui dari dukungan pimpinan serta keikutsertaan dalam penerapan MR.SAHDU. Pembentukan unit kerja melibatkan pihak internal dan eksternal, sedangkan sumber daya ada tiga, yaitu sumber daya manusia, sumber daya keuangan/anggaran, dan sumber daya teknis. Aspek struktural juga memuat prinsip-prinsip mengacu pada ISO 9001:2015 tentang pelayanan publik meliputi fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang-orang, pengembangan proses, pengembangan system, pengambilan keputusan berbasis bukti, manajemen hubungan dengan berbagai pihak.

Aspek operasional membahas penyusunan manual manajemen risiko atau pedoman manajemen risiko. Penyusunan manual ini didasarkan pada ide kreatif dan inovatif Metodologi yang dilakukan dimulai pada tahun 2014 yaitu tahapan inisiasi, tahun 2015 tahap pematangan,

tahun 2016 tahap pengembangan dan tahun 2017 yaitu tahap peningkatan kualitas layanan, dengan harapan pengguna layanan bisa merasa puas. Penanganan manajemen perubahan yang dimulai dari peluncuran MR. SAHDU pada tanggal 3 Februari 2014. Selanjutnya sosialisasi dan yang terakhir yaitu diadakan pelatihan. Penanganan manajemen perubahan ini sudah cukup baik dalam menciptakan budaya sadar risiko, tetapi sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan masih belum maksimal.

Aspek perawatan ini meliputi tiga unsur, unsur pertama yaitu dilakukan melalui audit ISO 9001 : 2015 dan ISO 27001 : 2013. Jenis pelaksanaan *monitoring* dan *review* yang pertama tentang pemeriksaan efektifitas dan kinerja manajemen risiko sesuai dengan tujuan pembentukannya, dilakukan setiap satu tahun 2 (dua) kali dan selanjutnya laporan fungsi manajemen risiko dilakukan setiap 3 bulan sekali. Unsur kedua adalah penyebaran penerapan manajemen risiko yang dilakukan dengan melibatkan seluruh unit kerja pada awal pembentukan hingga pada proses penerapan MR. SAHDU. Unsur ketiga adalah dilakukan pengembangan pemahaman melalui pelatihan Sedangkan pengembangan teknologi dilakukan dengan membuat Apel Baja, pembuatan *Website* UPT P2BJ dan pengadaan komputer *Help Desk*.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat dijadikan alternatif untuk menyempurnakan penerapan Manajemen Risiko Sanggahan dan Pengaduan (MR. SAHDU) di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur

1. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merekomendasikan UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur dalam melibatkan admin aplikasi dan pakar hukum pendampingan lelang tidak lagi menggunakan tenaga kontrak. Karena dikhawatirkan jika kontrak berakhir dan tidak menginginkan adanya perpanjangan maka akan mengganggu pelaksanaan lelang.
2. Berdasarkan hasil penelitian, sosialisasi yang dilakukan di lingkungan eksternal masih belum maksimal. Akan lebih baik jika UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur melakukan sosialisasi MR. SAHDU dengan memanfaatkan sosial media.
3. Berdasarkan hasil penelitian, pelatihan yang dilakukan hanya pada saat awal pengenalan MR. SAHDU. Akan lebih baik jika UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur melakukan pelatihan secara rutin setiap tahun.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa,
- b. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing,
- c. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'ruf, S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Darnawi, Herman. 2005. *Manajemen Risik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Djohanputro, Bramantyo. 2008. *Manajemen Risiko Korporat Terintegrasi*. Jakarta: PPM
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen Kinerja*. Bandung : Alfabet.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hery. 2016. *Manajemen Bisnis Terintegrasi (Integrated Business Management)*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Komite Nasional Kebijakan *Governance*. 2012. *Konsep Pedoman Manajemen Risiko Berbasis Governance*. Jakarta :KNKG
- Moenir, H.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Siahaan, Hinsa. 2009. *Manajemen Risiko pada Perusahaan dan Birokrasi*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori,Kebijakan, danImplementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara

