

# Dampak Penerapan Performance Related-Pay (PRP) terhadap Performa Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Penanganan Aduan Masyarakat: Kasus Program Smart City Jakarta = The Effect of Performance Related-Pay (PRP) Policy Towards Civil Servants Performance on Handling Citizen Complaints: The Case of Jakarta Smart City Program

Ira Utami Agusputri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20509698&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini melihat dampak penerapan Performance Related-Pay (PRP) terhadap performa Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menangani aduan masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management (CRM) di DKI Jakarta. Aplikasi CRM merupakan aplikasi yang dikembangkan dan dikelola oleh Jakarta Smart City (JSC) untuk mempermudah ASN menangani aduan masyarakat. Penelitian ini menganalisis data panel jumlah rasio laporan aduan selesai di 267 kelurahan selama bulan Januari 2016 hingga bulan Desember 2019. Dengan menggunakan pendekatan difference-in-differences (DID), penelitian ini menemukan bahwa secara rata-rata, setelah adanya kebijakan PRP, terjadi peningkatan tren jumlah rasio laporan selesai atau penanganan aduan di kelurahan-kelurahan rawan banjir sebesar 6,53% dengan tingkat signifikansi pada tingkat 1%. Selanjutnya, efek kebijakan PRP ditemukan positif namun lebih rendah pada saat kelurahan rawan banjir berada di dekat daerah aliran sungai dibandingkan dengan kelurahan rawan banjir yang tidak berada di dekat daerah aliran sungai. Temuan penelitian ini mendukung literatur yang menjelaskan bahwa PRP akan memotivasi pemberi layanan publik dalam meningkatkan performa mereka.

This research views the effect of Performance Related-Pay (PRP) policy towards civil servants performance on handling citizen complaints through the Citizen Relation Management (CRM) application in DKI Jakarta. CRM application developed and managed by Jakarta Smart City (JSC) for civil servants to effectively handle public complaints. This research analyzes panel data on total ratio data of complaint reports solved in 267 urban villages from January 2016 to December 2019. By using the difference-in-differences (DID) approach, the findings of this research show that after implementing the PRP policy, there was a 6,53% increase in the trend of solving the complaints in urban villages that are prone to flooding with a significance level of 1%. Furthermore, the effect of the PRP policy was shown to be lower on urban villages that are located close by the river, compared to the urban villages that are located far from the river. The findings of this research support previous literature studies, that found PRP motivates civil servants to increase their work performance.