

***Gaps in Performance***  
***(Benchmarking of Metro and Kotabumi State Treasury Service Offices)***

**ABSTRACT**

*This study aims to identify the causes of the gap in the performance of state treasury management at Metro and Kotabumi State Treasury Service Offices (KPPN) and what to do to improve the performance of state treasury management at the KPPN. This study used a qualitative approach using primary and secondary data. Data collection techniques used are in-depth interviews and documentation. Researchers used benchmarking methods to identify performance gaps and textual data analysis techniques to process interview results. This study found that the performance gap between KPPN Metro and Kotabumi was caused by work unit education, innovation, task force, employee understanding of performance indicators, employee internal motivation, internal and external coordination, work unit compliance levels, and state treasury management monitoring. The results of the interview analysis showed that the cause of the gap in the performance of state treasury management is dominated by normative isomorphism. This research also provides a theoretical contribution to developing the literature on the use of benchmarking methods and institutional theory in analyzing performance gaps. The limitation of this research is that it does not fully adopt the benchmarking phase of Anand and Kodali (2008) but is adapted to the data and research conditions. The results of this study are expected to have practical implications, namely, being a reference for KPPN to improve the performance of state treasury management.*

**Keywords:** *Performance Gap, Benchmarking, Institutional Theory, Performance Indicators, Performance Accountability.*



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab kesenjangan kinerja pengelolaan kas negara di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Metro dan Kotabumi, dan hal apa saja yang dapat meningkatkan kinerja pengelolaan kas negara di KPPN. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara mendalam dan dokumentasi. Peneliti menggunakan metode *benchmarking* untuk mengidentifikasi kesenjangan kinerja dan teknik analisis data tekstual untuk mengolah hasil wawancara. Penelitian ini berhasil menemukan bahwa kesenjangan kinerja antara KPPN Metro dan Kotabumi disebabkan oleh edukasi satuan kerja, inovasi, *task force*, pemahaman pegawai terhadap indikator kinerja, motivasi internal pegawai, koordinasi internal, dan eksternal, tingkat kepatuhan satuan kerja, dan aktivitas pemantauan pengelolaan kas negara. Hasil analisis wawancara menunjukkan bahwa penyebab kesenjangan kinerja pengelolaan kas negara didominasi oleh faktor isomorfisme normatif. Penelitian ini juga memberikan kontribusi teoretis untuk pengembangan literatur penggunaan metode *benchmarking* dan teori institusional dalam menganalisis kesenjangan kinerja. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah tidak mengadopsi fase *benchmarking* Anand dan Kodali (2008) secara penuh melainkan disesuaikan dengan data dan kondisi penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki implikasi praktis yaitu menjadi acuan bagi KPPN untuk meningkatkan kinerja pengelolaan kas negara.

**Kata kunci: Kesenjangan Kinerja, Benchmarking, Teori Institusional, Indikator Kinerja, Akuntabilitas Kinerja.**