

## **ANALISIS KESIAPAN SMART OFFICE PADA INSTANSI KOMINFO MENGGUNAKAN SMART OFFICE MATURITY MODEL**

**Delima Agustina<sup>1</sup>, Dwi Okta Sulistiani<sup>2</sup>, Tata Sutabri<sup>3</sup>**

[delimaagustina8@gmail.com](mailto:delimaagustina8@gmail.com)<sup>1</sup>, [dwioktasuli@gmail.com](mailto:dwioktasuli@gmail.com)<sup>2</sup>, [tata.sutabri@gmail.com](mailto:tata.sutabri@gmail.com)<sup>3</sup>

**Universitas Bina Darma Palembang**

### **ABSTRAK**

Transformasi digital pada sektor pemerintahan menjadi kebutuhan strategis dalam rangka meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Konsep Smart Office merupakan salah satu pendekatan yang mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesiapan penerapan Smart Office pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir menggunakan Smart Office Maturity Model. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui studi literatur, observasi, dan analisis dokumen organisasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir telah memiliki fondasi awal Smart Office yang cukup baik, ditandai dengan ketersediaan infrastruktur TIK dan berbagai aplikasi pendukung layanan pemerintahan. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek integrasi sistem, manajemen perubahan, dan penguatan sumber daya manusia agar implementasi Smart Office dapat berjalan optimal.

**Kata Kunci:** Smart Office, Smart Office Maturity Model, e-Government, Kominfo, Transformasi Digital.

### **ABSTRACT**

*Digital transformation in the government sector has become a strategic necessity to improve efficiency, transparency, and the quality of public services. The Smart Office concept is one of the approaches that supports the realization of information technology-based governance. This study aims to analyze the readiness level for implementing Smart Office at the Communication and Information Technology Office of Ogan Komering Ilir Regency using the Smart Office Maturity Model. The research method used is descriptive qualitative with data collection through literature study, observation, and organizational document analysis. The analysis results show that the Communication and Information Technology Office of Ogan Komering Ilir Regency has a fairly good initial foundation for Smart Office, characterized by the availability of ICT infrastructure and various government service support applications. However, improvements are still needed in aspects of system integration, change management, and strengthening human resources so that Smart Office implementation can run optimally.*

**Keywords:** Smart Office, Smart Office Maturity Model, e-Government, Communication and Information Technology Office, Digital Transformation.

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong instansi pemerintah untuk melakukan transformasi digital dalam menjalankan proses bisnis dan pelayanan publik (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2020). Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan konsep *Smart Office*, yaitu lingkungan kerja cerdas yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas layanan (Peppard & Ward, 2016).

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan TIK dan e-Government dituntut untuk siap dalam menerapkan *Smart Office*. Oleh karena itu, diperlukan analisis kesiapan organisasi agar penerapan *Smart Office* dapat berjalan secara terencana dan berkelanjutan.

Penelitian ini menggunakan *Smart Office Maturity Model* sebagai kerangka evaluasi untuk menilai tingkat kesiapan tersebut.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan dukungan data kuantitatif untuk mengukur tingkat kesiapan penerapan Smart Office. Metode ini dipilih untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi aktual organisasi berdasarkan indikator Smart Office Maturity Model.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Pengukuran Tingkat Kematangan Smart Office

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, observasi, dan wawancara menggunakan Smart Office Maturity Model, diperoleh nilai rata-rata tingkat kematangan Smart Office sebesar 2,5, yang berada pada level Aware menuju Defined. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir telah diterapkan secara fungsional, namun belum sepenuhnya terintegrasi dan terdokumentasi secara formal.

Hasil pengukuran per dimensi disajikan pada Tabel berikut:

Tabel 3. Pengukuran per Dimensi

Dimensi	Skor Rata-rata	Level Kematangan
Teknologi	2,8	Defined
Proses Bisnis	2,3	Aware
Sumber Daya Manusia	2,6	Defined
Tata Kelola dan Kebijakan	2,1	Aware
Rata-rata Keseluruhan	2,5	Aware-Defined

### Pembahasan per Dimensi

#### 1. Dimensi Teknologi

Dimensi teknologi memperoleh skor 2,8, yang menunjukkan bahwa infrastruktur TIK telah tersedia dan dimanfaatkan dalam mendukung aktivitas perkantoran. Instansi telah menggunakan perangkat komputer, jaringan internet, serta aplikasi pendukung administrasi dan komunikasi internal. Namun, sebagian besar sistem masih berjalan secara parsial dan belum terintegrasi dalam satu platform Smart Office yang terpadu. Kondisi ini mengakibatkan terjadinya duplikasi data dan belum optimalnya efisiensi proses kerja.

#### 2. Dimensi Proses Bisnis

Dimensi proses bisnis memperoleh skor 2,3, yang mengindikasikan bahwa digitalisasi proses kerja telah mulai diterapkan, tetapi belum didukung oleh pemetaan proses bisnis yang jelas. Beberapa aktivitas masih dilakukan secara manual atau semi-digital, sehingga alur kerja belum sepenuhnya terdokumentasi dan terstandarisasi. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi masih berada pada tahap kesadaran (aware) dalam penerapan Smart Office.

#### 3. Dimensi Sumber Daya Manusia

Dimensi sumber daya manusia memperoleh skor 2,6, yang menunjukkan bahwa pegawai telah memiliki kemampuan dasar dalam penggunaan teknologi informasi. Meskipun demikian, pemanfaatan sistem digital masih bergantung pada individu tertentu dan belum merata di seluruh unit kerja. Kurangnya program pelatihan berkelanjutan menyebabkan tingkat adopsi Smart Office belum optimal.

#### 4. Dimensi Tata Kelola dan Kebijakan

Dimensi tata kelola memperoleh skor 2,1, yang merupakan nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan Smart Office belum sepenuhnya didukung oleh kebijakan formal, regulasi internal, serta SOP yang mengatur penggunaan teknologi secara menyeluruh. Absennya dokumen kebijakan khusus Smart Office menyebabkan implementasi sistem belum berjalan secara konsisten dan terukur.

## **Implikasi Hasil Penelitian**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir telah memiliki modal awal yang cukup dalam penerapan Smart Office, khususnya pada aspek teknologi dan sumber daya manusia. Namun, untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi, diperlukan penguatan pada aspek integrasi sistem, standarisasi proses bisnis, dan tata kelola organisasi. Penerapan roadmap peningkatan Smart Office secara bertahap diharapkan mampu mendorong organisasi menuju level Managed dan Optimized

### **Analisis Kesiapan *Smart Office* Menggunakan *Smart Office Maturity Model***

Analisis kesiapan *Smart Office* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir dilakukan menggunakan *Smart Office Maturity Model* sebagai kerangka evaluasi. Model ini digunakan untuk mengukur tingkat kematangan penerapan Smart Office secara bertahap berdasarkan kondisi aktual organisasi. Penilaian difokuskan pada empat dimensi utama, yaitu Teknologi, Proses Bisnis, Sumber Daya Manusia (SDM), dan Tata Kelola.

#### **Indikator *Smart Office Maturity Model* per Level**

*Smart Office Maturity Model* terdiri dari lima level kematangan, yaitu:

##### **1. Level Initial**

Pada level ini, penerapan *Smart Office* masih sangat terbatas. Infrastruktur teknologi belum memadai, proses kerja masih didominasi secara manual, kompetensi digital pegawai belum merata, serta belum terdapat kebijakan formal yang mengatur implementasi *Smart Office*. (Gottschalk, 2009)

##### **2. Level Aware**

Organisasi mulai menyadari pentingnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung aktivitas perkantoran. Beberapa aplikasi digital telah digunakan untuk mendukung administrasi dan pelayanan, namun integrasi sistem belum optimal (Layne & Lee, 2001). SDM mulai beradaptasi dengan teknologi, dan terdapat komitmen awal dari pimpinan terhadap transformasi digital.

##### **3. Level Defined**

Pada level ini, penerapan *Smart Office* telah direncanakan dan didefinisikan secara lebih sistematis. Infrastruktur TIK relatif stabil, proses bisnis telah terdokumentasi dalam SOP berbasis digital, pelatihan SDM dilakukan lebih terarah, serta kebijakan dan pedoman *Smart Office* mulai diterapkan. (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2021)

##### **4. Level Managed**

Penerapan *Smart Office* sudah terkelola dan terukur. Sistem dan aplikasi saling terintegrasi, keamanan informasi diterapkan secara menyeluruh, proses kerja digital dimonitor dan dievaluasi secara berkala, serta tata kelola TIK berjalan konsisten (CMMI Product Team, 2010).

##### **5. Level Optimized**

Merupakan level tertinggi di mana *Smart Office* telah berjalan secara optimal dan berkelanjutan. Organisasi memanfaatkan teknologi cerdas dan berbasis data, proses kerja adaptif dan efisien, budaya inovasi telah terbentuk, serta tata kelola mendukung perbaikan berkelanjutan (Peppard & Ward, 2016; IDC, 2023).

#### **Tabel Penilaian Kesiapan *Smart Office* (Skoring)**

Penilaian kesiapan dilakukan menggunakan metode skoring dengan rentang nilai 1–5 yang merepresentasikan level kematangan *Smart Office*.

**Skala Skor:** 1 = Initial, 2 = Aware, 3 = Defined, 4 = Managed, 5 = Optimized

Tabel 3. Penilaian Kesiapan *Smart Office*

No	Dimensi	Indikator	Skor	Level
1	Teknologi	Infrastruktur jaringan dan perangkat TIK	3	Defined
2	Teknologi	Integrasi aplikasi dan sistem	2	Aware
3	Teknologi	Keamanan informasi dan data	3	Defined
4	Proses Bisnis	Digitalisasi administrasi perkantoran	3	Defined
5	Proses Bisnis	SOP berbasis digital	2	Aware
6	Proses Bisnis	Monitoring dan evaluasi proses kerja	2	Aware
7	SDM	Literasi dan kompetensi digital pegawai	3	Defined
8	SDM	Pelatihan dan pengembangan SDM TIK	2	Aware
9	SDM	Budaya kerja digital	3	Defined

10	Tata Kelola	Kebijakan dan regulasi Smart Office	2	<i>Aware</i>
11	Tata Kelola	Dukungan pimpinan	3	<i>Defined</i>
12	Tata Kelola	Evaluasi dan peningkatan berkelanjutan	2	<i>Aware</i>

### Hasil Analisis Kesiapan

Berdasarkan hasil penilaian pada tabel skoring, diperoleh nilai rata-rata sebesar **2,5**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesiapan *Smart Office* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir berada pada kategori Level *Aware* menuju Level *Defined*. Hal ini mengindikasikan bahwa organisasi telah memiliki fondasi digital yang cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek integrasi sistem, penguatan kebijakan, serta pengembangan kapasitas SDM agar dapat mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi (Alshawi et al., 2011).

### Visualisasi Tingkat Kematangan *Smart Office*

Untuk memperjelas hasil penilaian kesiapan *Smart Office*, dilakukan visualisasi tingkat kematangan dalam bentuk **grafik radar atau grafik batang (bar chart)**. Visualisasi ini bertujuan untuk menggambarkan posisi masing-masing dimensi *Smart Office* secara komparatif sehingga memudahkan identifikasi area yang telah kuat maupun yang masih memerlukan peningkatan.

Berdasarkan hasil perhitungan skor, diperoleh nilai rata-rata pada setiap dimensi sebagai berikut:

- a) Teknologi: 2,67
- b) Proses Bisnis: 2,33
- c) Sumber Daya Manusia (SDM): 2,67
- d) Tata Kelola: 2,33

Grafik menunjukkan bahwa dimensi Teknologi dan SDM berada pada tingkat yang relatif lebih baik dibandingkan dimensi Proses Bisnis dan Tata Kelola. Hal ini mengindikasikan bahwa ketersediaan infrastruktur dan kompetensi dasar pegawai telah mendukung penerapan *Smart Office*, namun masih diperlukan penguatan pada aspek integrasi proses kerja dan kebijakan pendukung.

### Metodologi Perhitungan Skor Kesiapan *Smart Office*

Penentuan tingkat kematangan *Smart Office* dilakukan menggunakan metode **rata-rata skor indikator**. Setiap indikator dinilai menggunakan skala 1–5 yang merepresentasikan level kematangan *Smart Office*.

Rumus perhitungan tingkat kematangan adalah sebagai berikut:

$$\text{Maturity Level} = (\Sigma \text{ Skor Seluruh Indikator}) / (\text{Jumlah Indikator})$$

Keterangan:

- a)  $\Sigma$  Skor Seluruh Indikator merupakan total skor dari seluruh indikator penilaian
- b) Jumlah indikator pada penelitian ini sebanyak 12 indikator

Hasil perhitungan kemudian diklasifikasikan ke dalam level kematangan sebagai berikut:

- a) 1,00 – 1,80 : **Initial**
- b) 1,81 – 2,60 : **Aware**
- c) 2,61 – 3,40 : **Defined**
- d) 3,41 – 4,20 : **Managed**
- e) 4,21 – 5,00 : **Optimized**

Berdasarkan klasifikasi tersebut, nilai rata-rata 2,5 menunjukkan bahwa kesiapan *Smart Office* berada pada level *Aware* menuju *Defined*.

### Roadmap Peningkatan *Smart Office* per Tahun

Berdasarkan hasil analisis tingkat kematangan, disusun roadmap peningkatan *Smart Office* sebagai panduan strategis pengembangan berkelanjutan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2021).

Tabel 4. *Roadmap Peningkatan Smart Office per Tahun*

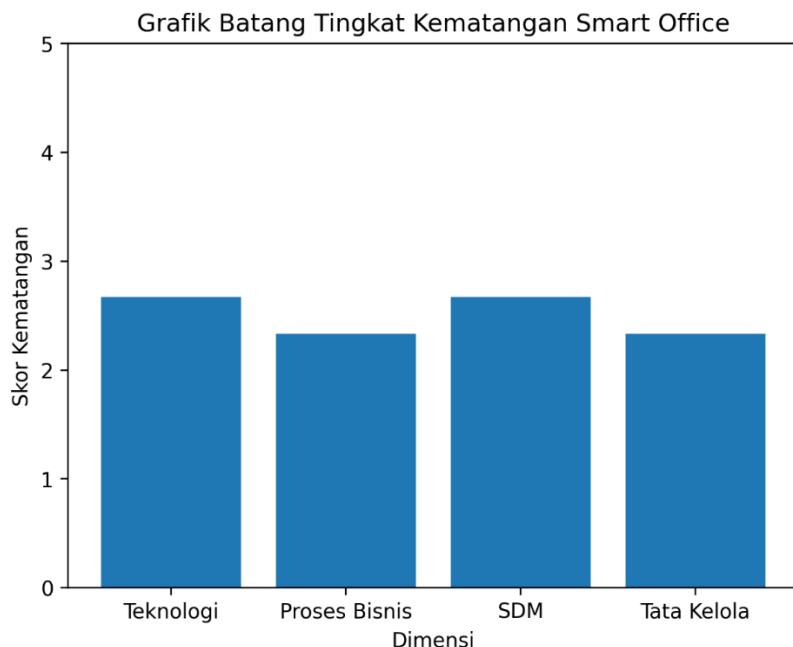
Tahun	Fokus Peningkatan	Program Prioritas
Tahun 1	Penguatan Aware → Defined	Penyusunan kebijakan Smart Office, standarisasi SOP digital, peningkatan literasi digital pegawai
Tahun 2	Konsolidasi Level Defined	Integrasi aplikasi lintas OPD, penguatan keamanan informasi, monitoring kinerja layanan digital

Tahun 3	Menuju Managed	Level	Implementasi dashboard kinerja, audit TIK berkala, peningkatan kompetensi lanjutan SDM
Tahun 4	Optimalisasi Office	Smart	Pemanfaatan analitik data, otomatisasi proses kerja, inovasi layanan publik berbasis digital

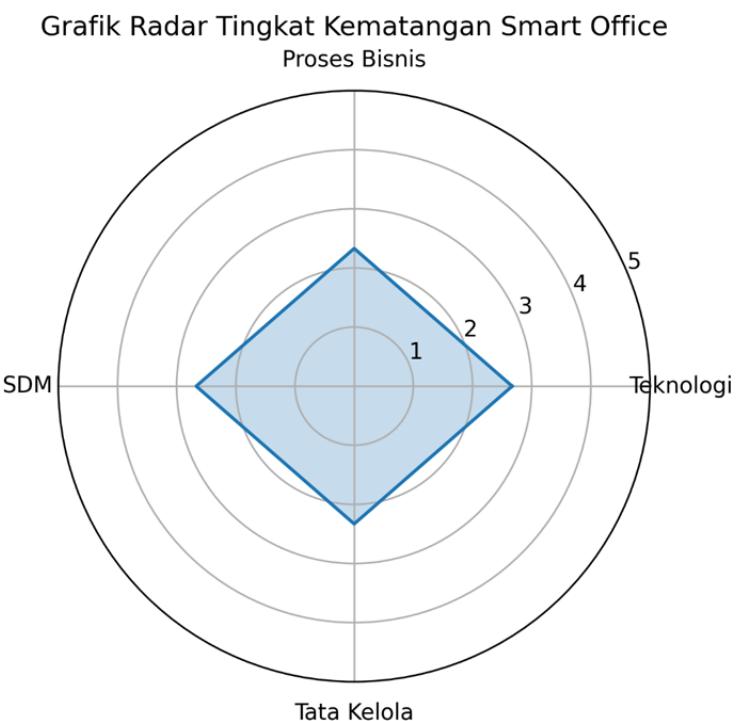
Roadmap ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan tingkat kematangan Smart Office secara bertahap, terukur, dan berkelanjutan (OECD, 2020).

#### Grafik yang tersedia

##### 1. Grafik Batang (Bar Chart) – Tingkat Kematangan Smart Office



##### Grafik Radar – Tingkat Kematangan Smart Office



#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kesiapan *Smart Office* menggunakan *Smart Office Maturity*

*Model*, dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir berada pada tingkat kematangan Level *Aware* menuju Level *Defined* dengan nilai rata-rata sebesar 2,5. Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki fondasi awal yang cukup baik dalam penerapan *Smart Office*, khususnya pada aspek ketersediaan infrastruktur teknologi dan pemanfaatan aplikasi digital pendukung administrasi serta layanan publik.

Dimensi Teknologi dan Sumber Daya Manusia menunjukkan tingkat kesiapan yang relatif lebih baik dibandingkan dimensi Proses Bisnis dan Tata Kelola. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sarana TIK dan kompetensi dasar pegawai telah mendukung digitalisasi perkantoran, integrasi sistem, standarisasi proses kerja digital, serta kebijakan *Smart Office* masih perlu ditingkatkan agar penerapannya dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Dengan demikian, diperlukan upaya penguatan pada aspek integrasi aplikasi lintas sistem, penyusunan kebijakan dan SOP *Smart Office* yang terstandarisasi, serta pengembangan kompetensi SDM secara berkelanjutan. Implementasi roadmap peningkatan *Smart Office* yang terarah diharapkan dapat mendorong peningkatan tingkat kematangan menuju level *Managed* dan *Optimized*, sehingga mampu mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berbasis digital.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan tingkat kematangan *Smart Office* yang berada pada level *Aware* menuju *Defined*, disarankan agar Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir melakukan penguatan pada aspek integrasi sistem dan tata kelola *Smart Office* melalui penyusunan kebijakan serta standar operasional prosedur (SOP) yang terintegrasi dan berkelanjutan. Upaya ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pemanfaatan teknologi dalam mendukung proses kerja dan pelayanan publik.

Selain itu, pengembangan kompetensi sumber daya manusia perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui program pelatihan dan peningkatan literasi digital yang terencana. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode kuantitatif atau *mixed methods* dengan melibatkan lebih banyak responden dan indikator tambahan, sehingga hasil pengukuran tingkat kematangan *Smart Office* dapat menjadi lebih komprehensif dan akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Peppard, J., & Ward, J. (2016). *The Strategic Management of Information Systems: Building a Digital Strategy* (4th ed.). Wiley.

### Jurnal Ilmiah :

Alshawi, S., Missi, F., & Irani, Z. (2011). Organisational, technical and data quality factors in CRM adoption—SMEs perspective. *Industrial Marketing Management*, 40(3), 376-383.

Gottschalk, P. (2009). Maturity levels for interoperability in digital government. *Government Information Quarterly*, 26(1), 75-81.

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.

Sahlan, M. F. F., & Abdillah, S. A. S. (2025). Analisis tingkat kematangan website utama Pemerintah Kabupaten Takalar menggunakan pendekatan maturity model e-government. *TeknoIS: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains*, 15(2), 216–223.

### Publikasi Pemerintah dan Lembaga :

CMMI Product Team. (2010). *CMMI for Development, Version 1.3*. Carnegie Mellon University Software Engineering Institute.

Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2020). *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: Kominfo RI.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *Pedoman*

*Penerapan Smart Office pada Instansi Pemerintah.* Jakarta: KemenPAN-RB.  
Kabupaten Ogan Komering Ilir. (2025). *Portal Resmi Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.*  
Diakses dari <https://kaboki.go.id>

**Peraturan Perundang-undangan :**

Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 40 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

**Sumber Online :**

IDC. (2023). *Digital Transformation Maturity Model.* Diakses dari  
<https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=US49828023>.