

## ANALISIS HAMBATAN KOMUNIKASI DIGITAL PENGGUNA APLIKASI OSS SEBAGAI IMPLEMENTASI SMART GOVERNANCE

Rini Hardiyanti<sup>1</sup>, Miftahul Adib<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Universitas Islam Syekh-Yusuf

Email: rhardiyanti@unis.ac.id

---

### Article Info

*Submitted 14 Februari 2026*

*Revised 16 Februari 2026*

*Published 16 Februari 2026*

---

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the digital communication barriers experienced by users of the OSS (Online Single Submission) application as part of the implementation of smart governance in Indonesia. OSS is a digital business licensing platform designed to streamline bureaucracy and accelerate business legalization processes, particularly for MSME actors. However, as of November 2025, the OSS application has received a rating of only 2.8 out of 5 stars on Google Playstore, indicating low user satisfaction. This study employs a netnographic method by analyzing 129 recent reviews posted after the system update on 9 November 2025. The analysis process applies the Expectation–Disconfirmation Theory (EDT). The findings indicate that among the 95 reviews with 1- and 2-star ratings, there are five main categories of communication barriers: (1) technical errors/bugs/force close (38%), (2) users being redirected to the web, resulting in suboptimal application performance (30%), (3) complex and confusing interface design (20%), (4) lack of response or customer service (10%), and (5) the emergence of negative emotions such as frustration or anger (7%). These findings demonstrate the presence of negative disconfirmation, referring to a significant gap between user expectations of digital convenience and the actual experience in the field, which leads to cognitive dissonance, digital frustration, and declining public trust in the government.*

---

**Keywords:** OSS, Smart Governance, Communication Barriers, Netnography.

---

---

## ABSTRAK

---

Penelitian ini bertujuan menganalisis hambatan komunikasi digital yang dialami pengguna aplikasi OSS (Online Single Submission) sebagai bagian dari implementasi smart governance di Indonesia. OSS merupakan platform perizinan usaha berbasis digital yang dirancang untuk memangkas birokrasi dan mempercepat legalitas usaha, khususnya bagi pelaku UMKM. Namun, hingga November 2025, aplikasi OSS hanya memperoleh rating 2,8 dari skala 5 bintang di Google Playstore, yang mengindikasikan rendahnya tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode netnografi dengan menganalisis 129 ulasan terbaru, pasca pembaruan sistem (system update) pada 9 November 2025. Proses analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan Expectation–Disconfirmation Theory (EDT). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 95 ulasan dengan rating bintang 1 dan 2, terdapat lima kategori hambatan komunikasi utama, yaitu: (1) error teknis/bug/force close (38%), (2) pengguna dialihkan ke web sehingga aplikasi tidak optimal (30%), (3) tampilan rumit dan membingungkan (20%), (4) tidak adanya respons atau customer service (10%), dan (5) munculnya emosi negatif/frustrasi/marah (7%). Temuan ini menunjukkan bahwa terjadi negative disconfirmation, yaitu kesenjangan signifikan antara harapan pengguna terhadap kemudahan digital dan pengalaman faktual di lapangan, sehingga memicu dissonansi kognitif, frustrasi digital, serta menurunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah.

---

**Keywords:** OSS, Smart Governance, Hambatan Komunikasi, Netnografi

---

## A.INTRODUCTION/PENDAHULUAN

Pelaku UMKM memiliki peran strategis dalam penerapan *smart governance* karena para pengusaha bukan hanya menjadi penerima layanan digital dari pemerintah, tetapi juga aktor penggerak ekonomi lokal yang dapat menjadi sumber data, mitra kolaboratif, serta bagian dari proses evaluasi berbagai kebijakan publik. UMKM menjadi indikator nyata keberhasilan digitalisasi layanan publik, karena semakin banyak UMKM yang mampu mengakses dan memanfaatkan *platform* digital, maka semakin tinggi responsivitas pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu *platform* digital yang menjawab responsivitas pemerintah adalah web aplikasi OSS Indonesia (*Online Single Submission*).

OSS menjadi salah satu aplikasi yang paling sering diakses oleh pelaku UMKM karena platform ini menyediakan kemudahan perizinan usaha secara digital tanpa harus melalui

proses birokrasi konvensional yang panjang dan berbelit. Melalui OSS, UMKM dapat memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) dan izin operasional sebagai pintu awal legalitas usaha. Setelah proses tersebut, pelaku usaha berpotensi mengakses berbagai fasilitas lanjutan seperti pembiayaan, sertifikasi halal, izin edar produk, BPJS Ketenagakerjaan, hingga integrasi dengan *marketplace* atau *e-commerce* lokal. Sejumlah regulasi dan program pemerintah, seperti PP No. 24/2018, PP No. 5/2021, serta roadmap digitalisasi UMKM oleh KemenkopUKM (2023), menyebutkan bahwa legalitas usaha melalui OSS menjadi dasar utama bagi UMKM untuk masuk ke dalam ekosistem ekonomi digital. Seluruh proses dilakukan secara online, sehingga biaya, waktu, dan mobilitas fisik dapat ditekan secara signifikan. Kemudahan ini menjadikan OSS sebagai pintu masuk utama bagi UMKM untuk masuk ke dalam ekosistem ekonomi formal dan ekonomi digital.

OSS saat ini dikelola oleh Kementerian Investasi dan Hilirisasi / BKPM dan merupakan bagian dari transformasi *e-government* dan *smart governance* di Indonesia. OSS dimaksudkan untuk memangkas waktu dan birokrasi dalam proses perizinan usaha. Kebijakan ini diambil pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha yang selama ini mengeluhkan panjangnya waktu dan rantai birokrasi yang harus dilewati untuk memulai suatu usaha (Epieta Noverika, n.d.).

Namun, platform digital OSS masih belum sepenuhnya diterima dengan baik oleh para stakeholdernya, terutama para pelaku UMKM. Berdasarkan penilaian pengguna di *Google Playstore*, aplikasi OSS hanya memperoleh rating 2.8 dari skala 5 bintang, yang menempatkannya pada kategori kepuasan sedang atau relatif rendah. Nilai tersebut mencerminkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara tujuan kebijakan digital yang dirancang pemerintah dengan pengalaman faktual pengguna di lapangan. Serta secara tidak langsung juga mencerminkan kesenjangan antara harapan pengguna terhadap pembaruan dan kinerja aplikasi OSS saat ini.

## **B. LITERATURE REVIEW/TINJAUAN PUSTAKA**

*Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT) yang dikemukakan oleh Oliver (1980) pada (Elkhani & Bakri, n.d.) menjelaskan bahwa teori ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan perbandingan antara harapan awal (*expectation/desire*) dengan pengalaman nyata setelah menggunakan layanan (*perceived performance*). Dengan demikian, rating rendah dan tingginya jumlah ulasan ini dapat dijadikan indikator penting bahwa OSS membutuhkan

evaluasi sistematis, baik dari sisi teknis aplikasi maupun dari aspek responsivitas pemerintah terhadap umpan balik masyarakat.

Data ini juga memperkuat urgensi penelitian berbasis netnografi untuk memahami secara mendalam pengalaman pengguna beserta hambatan komunikasi yang terjadi di dalamnya dan merumuskan rekomendasi peningkatan layanan OSS sebagai bagian dari implementasi *smart governance*. Adapun hambatan komunikasi digital pada penelitian ini berfokus pada macam-macam kesulitan pengguna dalam berkomunikasi dengan sistem digital atau sistem birokrasi OSS, mulai dari bahasa teknis, notifikasi tidak jelas, penolakan berkas tanpa penjelasan, sistem error, kurangnya panduan, dan sebagainya. Sedangkan subjek pada penelitian ini adalah ulasan dari pelaku usaha / masyarakat yang menggunakan aplikasi OSS melalui *smartphone* (Google Playstore).

### **C. METHOD/METODE**

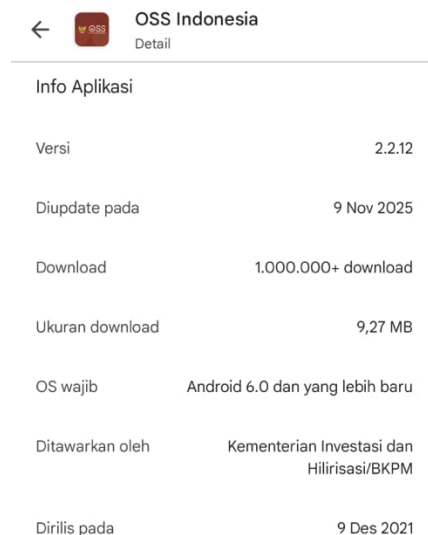
Penelitian ini melihat komunikasi yang terjadi secara digital, bukan komunikasi tatap muka. Sehingga sumber data primer pada penelitian ini adalah rating, ulasan atau komentar yang diberikan para pengguna kepada aplikasi OSS melalui Google Playstore. Sejalan dengan apa yang ditulis dalam (Kozinets, 2015), netnografi merupakan metode kualitatif yang bertujuan memahami makna, pengalaman, dan persepsi pengguna internet melalui jejak digital, seperti komentar, review aplikasi, unggahan pengguna, maupun diskusi online. Ruang digital dipandang sebagai “medan sosial” yang mencerminkan budaya, interpretasi, dan respons masyarakat terhadap suatu fenomena. Penelitian netnografi ini menganalisis total kurang lebih 129 ulasan terbaru pengguna aplikasi OSS di Google Playstore, terhitung sejak adanya pembaruan (system update) aplikasi pada tanggal 9 November 2025, sampai dengan penelitian ini dibuat (29 November 2025).

Pengumpulan data dilakukan secara non-partisipatif, dengan teknik dokumentasi dan proses coding tematik (Braun & Clarke, 2006). Pada Teknik pengkodean ini terdapat 5 tahapan yaitu : (1) Familiarises: membaca semua komentar; (2) Open coding → memberi kode pada komentar; (3) Grouping → mengelompokkan komentar ke tema; (4) Interpretation → menghubungkan dengan teori; (5) Reporting → menyusun narasi hasil penelitian.

### **D. RESEARCH FINDINGS/TEMUAN HASIL PENELITIAN**

Aplikasi OSS Indonesia telah dirilis sejak tanggal 9 Desember 2021, dan hingga saat ini sudah lebih dari 1 juta kali diunduh melalui *Google Playstore*, dan mendapatkan lebih dari 3000 ulasan yang beragam. Selayaknya aplikasi yang dinamis, OSS juga secara berkala melakukan pembaruan atau *update system* aplikasi. Adapun update system terbaru dilakukan pada tanggal 9 November 2025, update ini bukan sekadar perbaikan *bug* biasa, tetapi bagian dari reformasi

besar sistem OSS agar sesuai regulasi baru dan model perizinan berbasis risiko yang mengacu pada PP 28/2025 yang mengatur perizinan berusaha berbasis risiko (*risk-based licensing*), penyederhanaan prosedur, dan pembaruan regulasi izin usaha.



**Gambar 1. Info Aplikasi OSS Indonesia**

Sumber : Google Playstore

Dalam rentang waktu 20 hari sejak *update system* terbaru tanggal 9 November 2025 hingga penelitian ini dibuat tanggal 29 November 2025, ditemukan 129 ulasan yang beragam. Mulai ulasan positif, negative dan luapan emosi. Di bawah ini merupakan distribusi rating pengguna aplikasi OSS di *Google Playstore*.

**Tabel 1. Distribusi Rating Pengguna Aplikasi OSS (9 hingga 29 November 2025)**

No	Rating	Jumlah	Persentase
1	Bintang 5	29	<b>22,48%</b>
2	Bintang 4	0	<b>0%</b>
3	Bintang 3	5	<b>3,87%</b>
4	Bintang 2	6	<b>4,65%</b>
5	Bintang 1	89	<b>68,99%</b>
<b>Total</b>		<b>129</b>	<b>100%</b>

Sumber : Google Playstore yang diolah peneliti

Mayoritas pengguna memberikan rating bintang 1 (68,99%), menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang tinggi terhadap aplikasi OSS. Tidak ada rating bintang 4, menandakan pengguna tidak merasa cukup puas. Rating bintang 5 hanya 22,48%, sehingga persepsi positif tidak dominan. Sebagian kecil (3,87%) memberi rating netral (bintang 3), tetapi tidak cukup untuk menunjukkan kepercayaan publik. Gabungan rating negatif (bintang 1 & 2) mencapai 73,64%, ini bisa dijadikan indikator kegagalan *smart governance* dari perspektif komunikasi digital dan *user experience* aplikasi OSS.

Kode	Kategori Temuan	Jumlah Kemunculan	%	Contoh Kalimat Ulasan
1	<i>Error Teknis / Bug / Force Close</i>	35 kali	38%	"aplikasi error mulu", "sering ngebug", "login gagal terus"
2	Dialihkan ke Web / Tidak Bisa Dipakai di Aplikasi	26 kali	30%	"udah download tapi disuruh ke web", "buat apa aplikasi kalau tetap pakai web?"
3	Rumit & Membingungkan ( <i>Cognitive Load</i> )	18 kali	20%	"ribet sekali", "tampilannya tidak jelas", "buat NIB malah makin rumit setelah update"
4	Pemerintah Tidak Responsif / Tidak Ada CS	9 kali	10%	"ga bisa tanya ke siapa", "CS tidak membalas email", "tidak ada solusi"
5	Emosi Negatif / Frustrasi / Marah	7 kali	7%	"stress sama aplikasi pemerintah ini", "bikin sengsara rakyat", "aplikasi sampah"
TOTAL (Ulasan Bintang 1 & 2)		95 ULASAN	100%	

Tabel 2. Kategorisasi Ulasan Aplikasi OSS

Jika dilihat dari hasil kategorisasi ulasan di atas, bisa dikatakan cukup banyak hambatan komunikasi digital yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat dalam aplikasi perijinan berusaha OSS. Sebanyak 38% atau 35 pengguna merasa sejak pembaruan *system*, aplikasi lebih sering *error* dan sangat sulit untuk login. Ada 30% pengguna yang merasa bahwa aplikasi OSS ini menjadi kehilangan kebermanfaatan dibandingkan dengan sebelum adanya *update system*, karena pada akhirnya pengguna dialihkan untuk penggunaan *Website* OSS.

Sementara 20% merasa tampilan OSS menjadi rumit pasca update. Dan 10% merasa *clueless*, karena merasa OSS tidak responsive dan pengguna tidak menemukan solusi yang cepat dalam

mengatasi masalah mereka. Sedangkan 7% langsung mengungkapkan rasa emosi dan frustasinya melalui kolom ulasan.

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *smart governance* belum terpenuhi, terutama pada aspek:

Tabel 3. Prinsip *Smart Governance*

Prinsip Smart Governance	Bukti dari Ulasan
<i>Responsiveness</i>	Tidak ada CS / respon lambat
<i>Transparency</i>	Proses izin tidak jelas / tidak real-time
<i>Ease of Use</i>	UI/UX membingungkan & tidak <i>user-friendly</i>
<i>Participation</i>	Pengguna hanya bisa mengeluh, tidak bisa berdialog
<i>Efficiency</i>	Sering <i>error</i> &, dialihkan ke web manual

Secara keseluruhan, kajian ini menunjukkan adanya *gap* serius antara digitalisasi dan efektivitas komunikasi publik, sehingga prinsip-prinsip *smart governance* belum sepenuhnya terwujud. Dari perspektif teori *Expectation–Disconfirmation*, harapan pengguna terhadap kemudahan digital tidak dibayar dengan pengalaman nyata yang sesuai, sehingga memicu frustrasi digital (*Technology Frustration*) dan ketidakpercayaan terhadap sistem (*Communication Failure*). Berbanding terbalik dengan tujuan awal dibuatnya aplikasi OSS ini adalah sebagai bagian dari implementasi *smart governance* yang dicanangkan oleh pemerintah dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dan meningkatkan sistem transparansi. Apabila implementasi *smart governance* dilakukan secara efektif maka dapat menghasilkan *smart service*, yaitu layanan publik digital yang efisien, transparan, dan mudah diakses. Ketika layanan digital tersebut terintegrasi lintas sektor (ekonomi, transportasi, kesehatan, administrasi, dll.), maka terbentuklah ekosistem *smart city* yang matang dan berkelanjutan. *Smart city* atau yakni kota cerdas dengan berinvestasi modal manusia dan hubungan sosial yang menyatukan modal kepintaran, kesehatan, pembangunan ekonomi, serta pengelolaan sumber daya alam yang efektif melalui tata kelola partisipatif (Hardiyanti et al., 2025). Sehingga penerapan *smart governance* melalui OSS Indonesia yang efektif bukan hanya berdampak positif bagi UMKM secara khusus tapi secara tidak langsung juga bisa mendukung terciptanya *smart city*.

## E. CONCLUSSION/KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi OSS belum sepenuhnya berhasil menjalankan fungsi strategisnya sebagai kanal pelayanan publik digital. Melalui analisis netnografi terhadap 129 ulasan terbaru, ditemukan dominasi ulasan negatif (73,64%) dengan lima hambatan utama yaitu error teknis, dialihkan ke *web*, tampilan membingungkan, tidak adanya respon pemerintah, dan ekspresi emosi negatif pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa terjadi *negative disconfirmation* dalam teori EDT. Bahwa performa aplikasi jauh di bawah harapan pengguna, sehingga memicu frustrasi, penolakan, dan rendahnya kepercayaan terhadap sistem perizinan digital pemerintah.

Transformasi digital tidak hanya soal teknologi, tetapi juga komunikasi. Aplikasi OSS hanya akan menjadi alat birokrasi digital baru jika tidak mengedepankan empati, responsivitas, dan *user experience* yang manusiawi. *Smart governance* harus dimulai dari mendengarkan suara warganya.

Melalui perspektif komunikasi digital dan komunikasi publik penelitian ini memberi saran untuk melakukan integrasi customer service *real-time* (*live chat / chatbot*) dengan fitur solusi otomatis dan tracking masalah pengguna agar memenuhi prinsip *responsiveness* dan *participation*. Perlu dilakukan penyederhanaan bahasa teknis dalam aplikasi, termasuk panduan visual/tutorial interaktif untuk membantu pelaku UMKM yang tidak familier dengan istilah birokrasi digital. Pemerintah juga sebaiknya membangun dashboard *feedback* publik, agar ulasan *Google Playstore* tidak hanya menjadi keluhan satu arah, tetapi data valid untuk evaluasi kebijakan (*data-driven policy*). Terakhir, kolaborasi dengan komunitas UMKM lokal & perguruan tinggi untuk melakukan uji coba lapangan (*beta test*) sebelum pembaruan sistem diluncurkan.

## REFERENCES/REFERENSI

- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). *The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms*. Marketing Science, 12(Spring), 125–143.
- Bhattacharjee, A. (2001). *Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model*. MIS Quarterly, 25(3), 351–370.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77–101.



- Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). *An investigation into the determinants of consumer satisfaction*. *Journal of Marketing Research*, 19(November), 491–504.
- Elkhani, N., & Bakri, A. (2012). *Review on Expectancy Disconfirmation Theory (EDT) model in B2C e-commerce*. *Journal of Research and Innovation in Information Systems*.  
AryatiBakri2012\_Review on Expecta...
- Epieta, N. (n.d.). *Transformasi OSS menuju perizinan digital terpadu*. (tt).
- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford University Press.
- Google Playstore. (2025). *Ulasan aplikasi OSS Indonesia (Online Single Submission)*. Diakses 9–29 November 2025.
- Hardiyanti, R., Sukanda, U. F., & Intan, R. (2025). *Smart City dan Penguatan UMKM melalui Tata Kelola Digital*. Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang.  
Jurnal Evaluasi Implementasi Sm...
- Kemenkop UKM. (2023). *Roadmap Digitalisasi UMKM Indonesia*. Kementerian Koperasi dan UKM RI.
- Kozinets, R. V. (2015). *Netnography: Redefined*. Sage Publications.
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(November), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *PP No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (OSS)*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *PP No. 5 Tahun 2021 — Perizinan Berbasis Risiko*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2025). *PP No. 28 Tahun 2025 — Reformasi Perizinan Berbasis Risiko di OSS*.
- Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996). *An empirical examination of the antecedents of perceived service quality and satisfaction*. *Journal of Retailing*, 72(2), 201–214.
- Yi, Y. (1990). *A critical review of consumer satisfaction*. In V. Zeithaml (Ed.), *Review of Marketing 1990* (pp. 68–123). American Marketing Association.
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1996). *The behavioral consequences of service quality*. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.