



Analisis Efektifitas dan Efisiensi Sistem *CORETAX*: Mengukur Kepercayaan Publik di Tengah Transisi Sistem Perpajakan 2025

**Dear Filzah Nurhaeni^{1*}, Dewi Masitoh², Hawa Shofurani³, Nabunga Khansa Livtanta⁴,
Ridwan⁵**

^{1,2,3,4,5} Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, UPN Veteran Jakarta

*Corresponding author email: 2210413014@mahasiswa.upnvj.ac.id

Abstract. The Core Tax Administration System (Coretax) is a strategic step in Indonesia's tax system reform implemented in early 2025. This research aims to analyze the effectiveness and efficiency of Coretax system services with a focus on the level of public trust amid the transition period of the tax system. The approach used is qualitative through a literature study, by analyzing policies, digital infrastructure, and public responses from various literature sources and online data. The results showed that although Coretax was developed with a large budget and aimed to simplify tax administration, its implementation was marked by various technical obstacles, such as system access failures, data integration errors, and lack of socialization to users. This has resulted in declining levels of taxpayer satisfaction and trust in the Directorate General of Taxes. Thus, the importance of public trust is emphasized to ensure the legitimacy and sustainability of the digital taxation system. Without adequate socialization, technical readiness, and responsive support, even a sophisticated platform may not be able to gain public trust.

Keywords: Coretax, Tax System, Public Trust, Public Service

Pendahuluan

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang dimanfaatkan untuk mendanai berbagai program pemerintah Indonesia, meliputi sektor pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pertahanan, dan program vital lainnya yang sangat bergantung pada penerimaan pajak (Korat & Munandar, 2025). Indonesia menganut sistem *self assessment* dalam perpajakan, di mana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Sistem ini, menurut Waluyo (2007), memberi celah bagi kecenderungan wajib pajak untuk tidak melaporkan sebagian atau keseluruhan penghasilannya, menciptakan ruang bagi ketidakpatuhan. Tantangan pengawasan menjadi lebih kompleks terutama pada sektor informal yang sangat besar di Indonesia, yang seringkali tidak terdaftar dalam sistem pajak sehingga kontribusinya terhadap penerimaan negara sangat kecil (Dimetheo et al., 2023).

Berbagai platform seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan e-Faktur telah digunakan untuk mendorong digitalisasi sistem perpajakan. Namun, untuk menghadapi tantangan yang semakin kompleks, pemerintah saat ini menerapkan sistem perpajakan baru dan lebih komprehensif yang disebut *Core Tax Administration System* (CTAS). Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 81 Tahun 2024 menetapkan sistem ini dengan tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memperluas basis pajak secara signifikan. Lima fungsi utama sistem CTAS adalah sebagai berikut, registrasi data wajib pajak, pengelolaan Surat Pemberitahuan, manajemen rekening pajak, pembayaran, dan layanan perpajakan. Salah satu perubahan besar adalah penggunaan NPWP dalam format baru 16 *digits* yang digabungkan dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Ini dilakukan untuk mempermudah wajib pajak dan meningkatkan integrasi data perpajakan (Korat & Munandar, 2025).

Hadirnya transisi sistem perpajakan nasional yang tengah berlangsung sejak tahun 2025 telah menghadirkan inovasi digital yang substansial melalui implementasi sistem *Coretax*. Perubahan mendasar ini merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi dan modernisasi perpajakan yang bertujuan untuk mengoptimalkan penerimaan negara sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Sistem *Coretax* hadir sebagai solusi terintegrasi yang menggantikan sistem perpajakan konvensional yang telah beroperasi selama bertahun-tahun dengan berbagai keterbatasan teknisnya.

Sistem *Core Tax*, yang didirikan sejak 2018, adalah inovasi besar dalam modernisasi administrasi perpajakan Indonesia. Dibuat untuk menggantikan sistem lama yang telah beroperasi sejak 2002, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi pengelolaan pajak. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 mengatur pembangunan *Core Tax*, yang menggunakan pendekatan *commercial off-the-shelf* (COTS), yang memungkinkan adopsi teknologi canggih yang telah teruji di berbagai negara. Diharapkan, dengan investasi sebesar 1,2 triliun, *Coretax* dapat mengotomatisasi dan mendigitalisasi semua layanan perpajakan, memberikan akses langsung kepada wajib pajak, dan meningkatkan pengawasan hukum yang lebih adil dan akurat (Puspita, M., 2025).

Pemerintah telah menunjukkan komitmen serius dalam beberapa tahun terakhir untuk meningkatkan tata kelola perpajakan melalui transformasi digital yang menyeluruh. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sistem perpajakan sebelumnya dan tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah, yang berdampak pada penerimaan negara dari sektor pajak yang tidak optimal. Meskipun pajak berkontribusi lebih dari 80% terhadap APBN, pengeluaran pajak seringkali tidak mencapai target. Kondisi ini menunjukkan bahwa membangun sistem perpajakan yang lebih efisien sangat penting.

Namun, sejak peluncurannya pada awal Januari 2025, sistem ini menghadapi berbagai tantangan teknis dan operasional. Jumlah besar pengguna yang mengakses sistem secara bersamaan dan kewajiban pajak pribadi dan badan usaha adalah masalah utama (Pilatoka, P, et al., 2025). Namun, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengatakan bahwa masalah tersebut bukan karena kerusakan server, tetapi karena penyesuaian teknis infrastruktur. Selama masa transisi, pemerintah memastikan kelancaran layanan dengan menjalankan sistem lama secara bersamaan dengan *Coretax* sebagai tanggapan atas keluhan (Rachman, A & Alaydrus, H, 2025).

Penelitian terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan sistem *Coretax* menjadi sangat penting dibandingkan dengan kajian terhadap layanan publik lainnya karena beberapa alasan fundamental. Pertama, perpajakan memiliki dimensi kritical dalam pembiayaan pembangunan nasional. Tidak seperti layanan publik lainnya yang bersifat sektoral, perpajakan memiliki dampak lintas sektoral yang mempengaruhi keseluruhan program pemerintah. Kedua, reformasi sistem perpajakan melalui *Core Tax* melibatkan investasi teknologi dan sumber daya yang sangat besar, sehingga evaluasi terhadap nilai tambah (*value for money*) dari investasi tersebut menjadi imperatif. Ketiga, kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan merupakan determinan utama kepatuhan wajib pajak, yang pada gilirannya menentukan keberlanjutan fiskal negara.

Di tengah fluktuasi teknologi dan transformasi paradigma pelayanan publik, masyarakat semakin memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan oleh pemerintah. Fenomena ini menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak tidak hanya harus memastikan bahwa sistem *Core Tax* berfungsi dengan baik secara teknis, tetapi juga harus membuat wajib pajak merasa yakin dengan keandalan, keamanan, dan keuntungan sistem tersebut. Kepercayaan publik terhadap *Core Tax* sangat penting untuk kesuksesan implementasi sistem secara menyeluruh.

Penelitian terdahulu tentang implementasi sistem perpajakan modern menunjukkan adanya dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Korat & Munandar (2025) menggambarkan bahwa penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) di Indonesia merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi perpajakan. Penelitian juga hanya berfokus pada aspek teknis implementasi sistem tanpa mengukur secara komprehensif tingkat kepercayaan publik sebagai faktor penentu keberhasilan transisi. Gap penelitian yang terlihat cukup signifikan yaitu pengukuran efektivitas dan efisiensi pelayanan CTAS dari perspektif pengguna akhir, khususnya dalam konteks kepercayaan publik yang menjadi fundamental keberhasilan reformasi perpajakan jangka panjang.

Minimnya penelitian lebih dalam tentang efektivitas dan efisiensi sistem perpajakan

digital di Indonesia, khususnya pada transisi sistem yang berskala besar seperti *Core Tax*, menciptakan kesenjangan pengetahuan yang perlu dijumpai melalui penelitian ilmiah. Penelitian ini mengusulkan pendekatan analisis yang mengintegrasikan pengukuran kepercayaan publik sebagai indikator kunci keberhasilan transisi sistem perpajakan 2025. Dengan mengombinasikan perspektif tata kelola digital dan dinamika kepercayaan wajib pajak, penelitian ini tidak hanya bertujuan mengevaluasi kinerja teknis *Core Tax*, tetapi juga mengungkap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan dan kepercayaan masyarakat terhadap inovasi perpajakan digital. Kontribusi orisinal ini berpotensi memperkaya studi politik perpajakan dengan model analisis yang mengukur kebijakan perpajakan dari perspektif efektivitas, efisiensi, dan legitimasi publik.

Metode Penelitian

Pengkajian penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kepustakaan. Metode Penelitian Kualitatif dengan desain studi kepustakaan (*library research*). Menurut Creswell (2018) Pendekatan kualitatif memberi ruang bagi peneliti dalam mengeksplorasi dan mengolah permasalahan yang didapati. Dalam studi kepustakaan, proses penelitian ini akan mengumpulkan bahan dan data dari berbagai sumber literatur seperti buku, artikel ilmiah, dokumen, dan publikasi ilmiah yang berhubungan dengan topik yang sedang dikaji. Kemudian data yang terkumpul akan dianalisis secara induktif, selanjutnya peneliti akan membuat interpretasi dari data yang terkumpul. Ciri Khas dari studi kepustakaan dapat dilihat dari pengembangan pemahaman yang mendalam terkait fenomena yang diteliti melalui analisis dari berbagai perspektif teoritis yang digunakan dalam literatur.

Dalam penelitian ini, metode penelitian ini akan menganalisis kebijakan sistem *Coretax* melalui bahan berupa data dan informasi yang dikumpulkan dalam bentuk dokumen resmi pemerintah, referensi yang relevan, Publikasi DJP, hingga respon dari masyarakat luas melalui pengkajian informasi melalui internet. Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi pada evaluasi dan pengembangan kebijakan perpajakan digital serta peningkatan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan nasional di era transformasi digital.

Hasil dan Diskusi

Perencanaan dan Alokasi Anggaran dalam Pengembangan dan Implementasi Sistem *Coretax*

Menurut Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018, Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), *Coretax* adalah salah satu komponennya. Tujuan utamanya adalah untuk mengubah sistem administrasi pajak menjadi lebih canggih dengan menggabungkan semua proses bisnis utama, mulai dari pendaftaran wajib pajak,

pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak. Sebagai bagian dari reformasi perpajakan yang menyeluruh, pemerintah Indonesia memutuskan untuk membangun dan mengganti sistem administrasi perpajakan lama dengan Sistem *Coretax*. Keputusan ini dibuat untuk menangani tantangan yang semakin kompleks dalam pengelolaan pajak, termasuk kebutuhan akan sistem yang lebih canggih, terintegrasi, dan mampu beradaptasi dengan dinamika ekonomi digital. Langkah ini juga merupakan bagian dari komitmen pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara melalui perbaikan sistem administrasi dan mendukung pembentukan sistem perpajakan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Dengan *Coretax*, pemerintah berharap dapat mengatasi berbagai kelemahan sistem lama dan mendorong tingkat kepatuhan pajak yang berkelanjutan. Melansir dari portal resmi DJP mengenai *Coretax*, Setelah dibangun selama enam tahun terakhir, *Coretax* dimaksudkan untuk menggabungkan semua proses penting administrasi pajak, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak. Sistem ini mulai diterapkan pada Januari 2025.

Dalam pembuatannya terdapat beberapa alasan yang mendukung pemerintah mengalihkan sistem pajak lama ke sistem pajak digital, *Coretax*. Pertama, Keterbatasan Teknologi pada sistem lama. Sistem seperti Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terlalu kecil untuk menangani semua proses bisnis dan kebutuhan pengelolaan data yang semakin kompleks. Kedua, Kurangnya Integrasi Data sebab data yang diperlukan untuk pajak tersebar di banyak sistem yang berbeda tanpa integrasi yang baik, yang menyebabkan redundansi data dan kesulitan dalam analisis dan pengawasan kepatuhan pajak. Ketiga, Rendahnya Tingkat Kepercayaan Publik pada sistem lama, tidak banyak orang yang percaya pada administrasi perpajakan karena sistem lama tidak transparan dan tidak efisien hal ini mendorong pemerintah memperbaiki kekurangan teknis pada sistem perpajakan lama. Keempat, tingkat kepercayaan publik yang menurun juga disebabkan oleh Proses Manual Sistem Perpajakan yang dianggap tidak efisien terhadap penggunaan waktu. Proses perpajakan yang serba manual dan lambat membuat para wajib pajak keberatan dari segi waktu seperti masih banyaknya proses masih dilakukan secara manual, mulai dari pelaporan hingga penagihan, yang memperbesar kemungkinan kesalahan dan memperlambat pelayanan kepada wajib pajak.

Maka dalam menjawab kendala-kendala tersebut, pemerintah melalui DJP menginisiasi sistem pembayaran pajak secara digital, *Coretax*. Dalam situs resmi DJP disampaikan bawah tujuan utamanya adalah melakukan modernisasi sistem pajak, artinya seluruh tahapan administrasi pajak, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan, digabungkan ke dalam satu *platform* digital yang terintegrasi melalui pengembangan *Coretax* oleh Direktorat

Jenderal Pajak (DJP) dengan tujuan untuk memodernisasi sistem administrasi pajak Indonesia. Metode ini digunakan oleh DJP untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi pengelolaan pajak dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi perpajakan. Selain itu, *Coretax* diharapkan dapat meningkatkan layanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan memberikan akses yang lebih mudah dan cepat melalui berbagai kanal layanan, seperti Portal Wajib Pajak dan Kring Pajak. Selain itu, sistem ini memungkinkan proses layanan yang lebih otomatis dan efisien, seperti pembuatan kode *billing* yang terotomatisasi dan fitur pelacakan permohonan secara *real-time*. Dengan demikian, wajib pajak akan dapat mengelola kewajiban perpajakannya dengan lebih nyaman. Hal ini juga menjadi salah satu upaya DJP untuk memerangi penghindaran pajak (*tax evasion*) adalah melaksanakan *Coretax* dengan membangun sistem pengawasan yang lebih efektif dan terintegrasi. Dengan data yang lebih akurat dan proses yang lebih transparan, DJP dapat melakukan pengawasan yang lebih strategis dan responsif terhadap kemungkinan ketidaksesuaian data (DJP, 2025).

Salah satu bagian dari reformasi perpajakan Indonesia adalah penerapan Sistem Pengelolaan Pajak *Coretax* oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Tujuan implementasi sistem ini adalah untuk meningkatkan layanan, efisiensi administrasi, dan transparansi sistem perpajakan nasional. Perencanaan dimulai dengan penelitian dan analisis tentang kebutuhan teknologi untuk menggantikan sistem lama (SIDJP), yang dianggap tidak cukup untuk menangani kompleksitas administrasi pajak kontemporer (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa rencana implementasi dibuat yang mencakup tahap proyek pilot di beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai tahap percobaan sebelum peluncuran sistem secara nasional. Metode bertahap ini digunakan untuk mengurangi risiko gangguan layanan dan memastikan bahwa infrastruktur, proses bisnis, dan sumber daya manusia yang mumpuni. *Coretax* diterapkan oleh banyak pihak, seperti Kementerian Keuangan sebagai pengambil kebijakan utama, DJP sebagai pelaksana teknis, vendor teknologi informasi (seperti penyedia sistem ERP global), dan konsultan manajemen dan pengawasan proyek. Agar implementasi sistem berjalan lancar, kerja sama lintas sektor diperlukan. Laporan tahunan DJP menyatakan bahwa perencanaan *Coretax* dimulai pada tahun 2018 dan mencakup tahapan perencanaan, pengembangan sistem (2019–2021), uji coba terbatas (2022), dan peluncuran bertahap sistem pada tahun 2023 dan seterusnya (Direktorat Jenderal Pajak, 2021). Menurut Kusnadi, Sugianto, dan Surjono (2017), tujuan utama *e-government* adalah untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan pemangku kepentingannya melalui teknologi informasi, dan penerapan *Coretax* merupakan contoh praktis dari penerapan *e-government*, khususnya dalam kerangka *Government to Citizens (G-to-C)* dan *Government to Business (G-to-B)*. Dalam konteks *G-to-C*, *Coretax* membantu pelaporan dan pembayaran pajak badan usaha serta memfasilitasi integrasi data akuntansi perusahaan dengan sistem DJP. Pada gilirannya,

dalam konteks *G-to-B*, sistem ini menyediakan layanan digital seperti pengecekan status pajak secara daring, pelaporan SPT, dan pendaftaran NPWP. Pada akhirnya, ini mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kepatuhan pada wajib pajak. Selain itu, *Coretax* mendukung model *Government to Government (G-to-G)* dengan menggabungkan data dari berbagai instansi, seperti BPS atau Ditjen Bea dan Cukai, untuk menghasilkan pengelolaan fiskal yang lebih teratur. Oleh karena itu, *Coretax* tidak hanya merupakan kemajuan teknologi; itu juga merupakan dasar strategis untuk membangun tata kelola pemerintahan digital yang lebih efektif, terlibat, dan akuntabel.

Salah satu perusahaan yang berasal dari Korea Selatan dan merupakan anak usaha dari *LG Group* yaitu *LG CNS-Qualysoft Consortium*, memenangi tender *Coretax* senilai Rp1.228.357.900.000 atau senilai lebih dari 1,2 triliun termasuk pajak. Hal tersebut diumumkan oleh PT *PricewaterhouseCoopers Consulting Indonesia (PwC)* sebagai Agen Pengadaan pada hari Rabu, 2 Desember 2020, seperti apa yang telah tertuang pada Keputusan Menteri Keuangan Nomor 549/KMK.03/2020. *LG CNS-Qualysoft Consortium* akan mengimplementasikan solusi *Commercial Off the Shelf (COTS)* untuk Sistem Inti Administrasi Perpajakan. Selain itu, perusahaan tersebut juga akan menyediakan sebuah sistem informasi yang akan menggantikan sistem informasi yang telah digunakan sejak 2002 oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

Selain itu, Agen Pengadaan juga memberikan pengumuman terkait pemenang atas pengadaan Jasa Konsultasi *Owner's Agent-Project Management and Quality Assurance*. Pemenang tersebut didapatkan oleh PT *Deloitte Consulting* dengan menerima kontrak sebesar Rp110.301.831.878 atau senilai lebih dari 110 triliun termasuk pajak. Perusahaan tersebut bertugas untuk dapat memastikan keberhasilan dari proyek Pembaharuan Sistem Informasi Administrasi Perpajakan dan mereka juga harus memberikan konsultasi mengenai layanan manajemen proyek, manajemen vendor, dan kontrak. Dengan hal ini DJP memperkuat kepercayaan bahwasanya reformasi perpajakan harus mendapatkan sebuah dukungan oleh para pemangku kepentingan dan menunjukkan bahwasanya terdapat kebutuhan bersama dari para pemangku kepentingan mengenai kebutuhan dari DJP mengenai pembaharuan sistem informasi (Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

Sebagaimana yang telah diumumkan oleh Kementerian Keuangan (Kemenkeu) kurang lebih sebesar Rp 977,28 miliar telah dialokasikan untuk membangun pembaruan sistem perpajakan yakni *Coretax*. Anggaran tersebut telah digunakan kurang lebih selama lima tahun, dimulai pada tahun 2021 telah digunakan sebesar Rp 223,83 miliar, pada tahun 2022 sebesar Rp 407,36 miliar, pada 2023 sebesar Rp 34,35 miliar, serta anggaran pagu pada tahun 2024 sebesar Rp 311 miliar dan pada tahun 2025 sebesar Rp 201,74 miliar (Hariani, 2024). Pada tanggal 31 Desember 2024, Presiden Prabowo Subianto secara

resmi telah membuka sistem perpajakan tersebut untuk dapat mengakses sistem tersebut dapat melalui <https://coretaxdjp.pajak.go.id/> dimulai pada tanggal 1 Januari 2025 (CNN Indonesia, 2025).

Namun, dalam pelaksanaannya sistem *Coretax* telah menerima banyak keluhan terutama dari masyarakat serta para pelaku bisnis. Terdapat beberapa keluhan seperti halnya, masyarakat menilai bahwasanya sistem tersebut tidak stabil, kesulitan untuk *login*, dan terdapat gangguan pada fitur lainnya yaitu validasi wajah, sinkronisasi data NPWP, serta pengiriman kode OTP (MUC Consulting, 2025). Maka hal tersebut dapat menciptakan adanya keterlambatan dan ketergangguan dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakan. Tidak hanya itu, hal tersebut juga dapat mengakibatkan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap adanya sebuah reformasi terkait sistem perpajakan tersebut.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2009), dimana ia menjelaskan bahwasanya komponen utama dalam transformasi layanan *e-government* adalah menciptakan situs web pemerintah yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan warga negara. Namun, hal tersebut sangat bertolak belakang dengan pelaksanaan sistem *Coretax*, dimana dalam sistem *Coretax* masih terdapat beberapa kendala teknis yang dapat menghasilkan keluhan baik dari masyarakat atau para pelaku bisnis. Oleh karena itu, dengan adanya sistem *Coretax* dapat menimbulkan sebuah rasa ketidakpercayaan publik terhadap sistem tersebut.

Selain itu Papadomichelaki dan Mentzas (2009) juga menjelaskan mengenai enam dimensi utama untuk dapat melakukan penilaian terhadap kualitas layanan *e-government* yaitu, Kemudahan dalam Penggunaan, Tingkat Kepercayaan, Fungsionalitas dalam Interaksi, Keandalan Layanan, Kualitas Konten dan Tampilan Informasi, serta Dukungan bagi Warga Negara. Berdasarkan enam dimensi tersebut, maka dapat dikatakan bahwa dalam konteks *Coretax* masih terdapat beberapa dimensi yang memang masih belum terpenuhi secara optimal, dimana masyarakat masih mengeluhkan beberapa kendala terkait sistem tersebut dan hal ini menunjukkan bahwasanya sistem tersebut belum dapat memberikan kemudahan seperti apa yang telah diharapkan oleh para pengguna. Dengan adanya beberapa kendala tersebut juga dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap adanya perubahan terkait perpajakan digital. Oleh karena itu, meskipun sistem *Coretax* ini merupakan salah satu langkah yang penting dalam melakukan perubahan layanan pajak, namun pada kenyataannya sistem tersebut masih sangat diperlukan sebuah perbaikan agar sistem dapat memenuhi enam dimensi seperti apa yang telah dijelaskan oleh Papadomichelaki dan Mentzas.

Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Publik Terhadap Sistem Perpajakan Sebelum dan Sesudah Implementasi *Core Tax*

Implementasi Sistem Inti Administrasi Perpajakan (*Coretax*) pada awal 2025 merupakan langkah strategis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam modernisasi sistem perpajakan di Indonesia. Tingkat kepuasan publik dan kepercayaan publik sebelum dan sesudah penerapan *Coretax* menunjukkan penurunan yang signifikan pada tahap awal pelaksanaannya, seperti yang ditunjukkan oleh banyaknya keluhan yang disampaikan oleh para wajib pajak. Analisis perbandingan yang dilakukan berdasarkan berbagai elemen yang menunjukkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat ditemukan di sini.

Sebelum penerapan *Coretax*, sistem pajak Indonesia telah dinilai rumit karena wajib pajak harus menggunakan empat platform berbeda: Efaktur Web, Aplikasi Efaktur, DJP Web, dan e-Nofa Web (Hukumonline.com, 2025). Meskipun sulit, para wajib pajak telah terbiasa dengan proses ini dan dapat memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan lebih mudah setelah masa perbaikan. Kekurangan utama sistem lama adalah gangguan teknis yang sering terjadi. Hal ini juga dikeluhkan oleh Ardi Darmawan, seorang wajib pajak yang mengatakan bahwa web e-faktur dan aplikasi e-faktur berada dalam kondisi error dalam waktu yang cukup lama. Di lain pihak, jika pelaporan terlambat akan ada denda yang sebanyak Rp. 500 ribu perbulan.

Pasca implementasi *Coretax*, tingkat kepuasan pengguna terkait aksesibilitas sistem mengalami penurunan drastis. Keluhan utama terletak pada kesulitan pembuatan akun, sistem yang sering mengalami error, dan kinerja website yang lambat. Seorang wajib pajak mengungkapkan frustrasinya pada akun Instagram DJP: "Manfaat *Coretax*, kita tiap hari dimarahin atasan, dianggap tidak bisa kerja. Hal yang seharusnya disederhanakan menjadi ribet, jam kerja banyak terbuang, nambah jam kerja tidak dibayar." (Puspita, M & Estherina, I, 2025). Kondisi ini mengindikasikan penurunan tajam tingkat kepuasan pengguna terkait aksesibilitas sistem. Sebelum *Coretax*, sistem perpajakan Indonesia menghadapi banyak tantangan teknis, tetapi wajib pajak, yang telah beroperasi sejak 2002, memiliki tingkat kepercayaan moderat terhadap sistem. Ekspektasi realistis terhadap kinerja sistem termasuk pemahaman tentang jadwal gangguan yang sering terjadi. Selama masa penggunaan yang lama, sistem lama, meskipun memiliki kekurangan, menjadi lebih mudah diprediksi. Adapun setelah implementasi *Coretax*, kepercayaan publik terhadap keandalan sistem menurun tajam. Berbagai masalah teknis seperti kegagalan login, penerbitan kode otorisasi, pengiriman OTP, dan kesulitan pembaruan data profil menyebabkan ketidakpercayaan terhadap sistem baru. Bahkan Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati meminta maaf atas

kendala yang terjadi selama masa transisi. Permintaan maaf ini menegaskan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realitas kinerja *Coretax* (Puspita, M, 2025).

Sebelum *Coretax*, administrasi perpajakan dianggap sulit, tetapi dapat diprediksi. Meskipun menggunakan beberapa platform berbeda, wajib pajak telah menyesuaikan diri dengan sistem lama. Meskipun efisiensi administrasi tidak ideal, wajib pajak telah membuat metode dan prosedur untuk mengatasi masalah ini. Persepsi terhadap efektivitas proses administratif justru menurun setelah penerapan *Coretax*. Sistem baru yang dimaksudkan untuk menggabungkan berbagai platform justru menciptakan kompleksitas baru. Untuk menghindari kolom-kolom baru yang membingungkan, seperti NIK Notaris, wajib pajak harus mengisi ulang data yang telah dimasukkan selama bertahun-tahun di sistem yang lebih tua. Jika faktur pajak sebelumnya dapat diterbitkan dengan segera, sekarang membutuhkan waktu satu hingga dua hari, yang menghambat bisnis dan berdampak negatif pada hubungan klien.

Pada konteks Infrastruktur dan dukungan teknis, dengan adanya staff DJP di kantor pelayanan pajak yang memahami sistem perpajakan, dukungan teknis untuk sistem perpajakan yang ada relatif memadai sebelum penerapan *Coretax*. Namun, ada beberapa hambatan yang signifikan saat menerapkan *Coretax*. Tidak ada sosialisasi dan pelatihan yang cukup. Seringkali, wajib pajak yang menghadapi masalah disarankan untuk melihat instruksi di *YouTube*, yang terdiri dari 55 video yang tidak teratur dan membingungkan pengguna. Seorang wajib pajak mengatakan, "Saya tanya KPP hanya disuruh menonton *YouTube*" (Puspita, M & Estherina, 2025). Setelah dibuka, ada 55 video yang tidak terorganisir. Akibatnya, orang yang wajib pajak mencari bantuan langsung di Kantor Pelayanan Pajak di berbagai wilayah, menunjukkan bahwa infrastruktur yang diperlukan untuk implementasi *Coretax* belum siap.

Dalam hal transparansi dan komunikasi, Komunikasi institusional DJP tentang perubahan sistem yang akan datang sebelum penerapan *Coretax* kurang menyeluruh. Meskipun *Coretax* telah dirancang sejak 2018, dan pemenang tendernya diumumkan pada 2020–12, sosialisasi yang kuat kepada wajib pajak tidak berhasil. Tidak ada transparansi yang jelas tentang bagaimana sistem perpajakan akan berubah. Pada 21 Januari 2025- 13, DJP berusaha meningkatkan transparansi setelah penerapan *Coretax* dengan mengungkapkan masalah pengguna dan solusinya. Komunikasi ini, bagaimanapun, datang setelah banyak keluhan dari wajib pajak. Keterlambatan respons ini berpengaruh negatif terhadap persepsi publik mengenai kemampuan institusional DJP dalam mengelola transisi sistem.

Berbagai tantangan teknis dan operasional yang muncul sebagai akibat dari penerapan *Coretax* berdampak pada kepercayaan dan kepuasan wajib pajak. Berdasarkan

dokumentasi resmi DJP, setidaknya terdapat 22 kategori permasalahan utama yang dilaporkan oleh pengguna sistem (Puspita, M & Estherina, 2025):

1. Autentikasi dan akses sistem

Permasalahan fundamental yang dihadapi oleh wajib pajak berkaitan dengan autentikasi dan akses sistem. Kendala ini termanifestasi dalam bentuk kegagalan login dimana banyak pengguna mengalami kesulitan masuk ke akun meskipun telah memasukkan kata sandi yang benar. Beberapa kasus terjadi setelah melakukan penghapusan kata sandi, yang mengindikasikan adanya masalah dalam sistem pemulihan akun. Selanjutnya ketidakmampuan sistem dalam mengirimkan kode *one-time password* (OTP) secara konsisten wajib pajak melaporkan tidak menerima kode *one-time password* (OTP) saat melakukan perubahan nomor ponsel melalui portal *Coretax*. Masalah serupa juga dialami saat pendaftaran wajib pajak secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dengan OTP yang terlambat dikirim atau tidak sampai sama sekali. Selain itu, terdapat kegagalan dalam proses validasi wajah untuk sertifikat elektronik, serta kasus di mana sertifikat berhasil dibuat tetapi mencantumkan nama orang lain saat dicetak, serta hambatan dalam proses pengaturan ulang kata sandi sering gagal terutama karena wajib pajak belum memperbarui data email mereka di sistem. Fenomena ini menimbulkan frustrasi di antara pengguna dan menghalangi akses terhadap layanan perpajakan yang seharusnya tersedia secara daring.

2. Masalah Integrasi Data dan Konfigurasi Sistem

Faktor lain yang menantang adalah integrasi data dan konfigurasi sistem. Transisi dari *platform* lama ke *Coretax* menyebabkan sinkronisasi data. Akibatnya, data yang telah dimasukkan selama bertahun-tahun tidak dapat dengan mudah ditransfer ke sistem baru memaksa wajib pajak untuk mengisi ulang seluruh data dari awal. Situasi ini lebih buruk karena beberapa masalah. Perbedaan status Pengusaha Kena Pajak (PKP) antara sistem lama DJP *Online* dengan *Coretax*, mengakibatkan kebingungan dan berpotensi mengganggu proses administratif perpajakan, Pengguna tidak dapat melihat profil mereka di sistem atau informasi yang ditampilkan tidak sesuai dengan data yang terdaftar, dan wajib pajak yang belum melakukan pemadanan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) mengalami kesulitan mengakses berbagai fitur *Coretax*. Permasalahan ini tidak hanya menghambat pekerjaan administrasi tetapi juga membuat proses pelaporan perpajakan menjadi tidak jelas.

3. Masalah Pengelolaan Dokumen Perpajakan

Implementasi *Coretax* juga berdampak besar pada pengelolaan dokumen perpajakan. Wajib pajak menunjukkan beberapa masalah signifikan, seperti faktur pajak keluaran dan masukan yang telah dibuat tidak muncul dalam sistem yang menghambat proses transaksi bisnis, masalah dengan penandatanganan elektronik faktur pajak karena kegagalan dalam menggunakan kode otorisasi DJP, dokumen output yang tidak lengkap

ketika dicetak menghambat proses administrasi perpajakan, masalah untuk mengunggahan file XML menyulitkan proses pelaporan dan dokumentasi transaksi, dan waktu yang lama untuk penerbitan faktur pajak yang sebelumnya dapat dilakukan secara instan kini membutuhkan waktu satu hingga dua hari, menghambat transaksi bisnis dan relasi dengan klien. Kondisi ini berdampak langsung pada operasi bisnis dan relasi wajib pajak mereka dengan klien, yang dapat menyebabkan inefisiensi dan kerugian ekonomi.

4. Kendala Pembayaran dan Pengelolaan Utang Pajak

Sistem pembayaran pajak juga tidak luput dari permasalahan, dengan wajib pajak melaporkan kesulitan dalam menemukan kode billing pada sistem *Coretax*, ketidakmampuan dalam membayar utang pajak atas Surat Ketetapan Pajak (SKP) dan Surat Tagihan Pajak (STP) yang diterbitkan sebelum implementasi *Coretax* karena data belum tersedia dalam basis data *Coretax*, perbedaan dalam dokumen Surat Keterangan Status Wajib Pajak (KSWP), menimbulkan kebingungan dalam proses pencetakan dokumen, serta hambatan dalam pengajuan Surat Keterangan Bebas (SKB) wajib pajak mengalami kesulitan dalam pengajuan Surat Keterangan Bebas (SKB), terutama yang telah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada akhir Desember 2024 atau Januari 2025. Kendala-kendala ini berkorelasi langsung dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dan berpotensi mengurangi penerimaan negara dari sektor perpajakan.

5. Masalah Administratif dan Pengelolaan Akun

Faktor lain yang menjadi masalah adalah administrasi dan pengelolaan akun. Ini termasuk kegagalan untuk menambahkan peran pihak terkait sebagai penanggung jawab wajib pajak terjadi karena wajib pajak belum melakukan perubahan data pengurus atau belum memadankan NIK dan NPWP, lalu kesulitan melakukan perubahan data pada sistem, kendala dalam pendaftaran NPWP untuk WNA, khususnya pemegang paspor Cina, serta masalah penunjukan WNA sebagai wajib pajak orang pribadi (PIC) dan pengurus. Dan situasi "*impersonate*" di mana penanggung jawab wajib pajak badan tidak dapat bertindak atas nama badan pada *Coretax*, dimana orang pribadi yang ditunjuk sebagai penanggung jawab wajib pajak badan tidak dapat melakukan impersonate (bertindak atas nama badan) pada *Coretax* karena belum melakukan pembaruan data pada basis data Direktorat Jenderal Administrasi Hukum (Ditjen AHU) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham). Kompleksitas ini meningkatkan beban administrasi dan mengurangi efektivitas layanan perpajakan.

6. Kendala Sosialisasi dan Dukungan Pengguna

Pengalaman negatif pengguna *Coretax* sebagian besar disebabkan oleh dukungan pengguna dan sosialisasi yang tidak memadai, wajib pajak tidak diberikan pelatihan yang memadai sebelum sistem ini diluncurkan, menghambat proses adaptasi terhadap perubahan sistem. Lalu sumber informasi yang tidak terorganisir yakni wajib pajak yang

menghadapi kesulitan diarahkan untuk menonton tutorial di *Youtube*, namun video yang disediakan oleh DJP berjumlah lebih dari 50 video dan tidak tersusun secara sistematis. Selain itu, *overload* Kantor Pelayanan Pajak, dan ketidakjelasan prosedur baru yaitu pengenalan kolom-kolom baru seperti NIK Notaris yang tidak pernah ada sebelumnya membingungkan pengguna karena tidak ada penjelasan memadai tentang cara pengisiannya. Ini menunjukkan bahwa dalam proses menerapkan sistem perpajakan baru, tidak ada pendekatan manajemen perubahan yang komprehensif (Puspita, M & Estherina, 2025).

Implementasi *Coretax* telah mengguncang kepercayaan publik terhadap kebijakan perpajakan secara keseluruhan. Masyarakat mempertanyakan kesiapan DJP dalam meluncurkan sistem baru yang belum teruji secara komprehensif. Keputusan untuk menerapkan sistem paralel menggunakan sistem lama bersamaan dengan *Coretax* pada Februari 2025 (Estherina, I, 2025). mengindikasikan pengakuan implisit adanya kegagalan dalam implementasi sistem baru. Beberapa masalah teknis *Coretax* bahkan menjadi tawa di media sosial. Salah satu contohnya adalah postingan *Instagram* *ecomurz*, yang berhasil mendapatkan lebih dari 34.000 likes dalam waktu 20 jam. Situasi ini menunjukkan bahwa keragu-raguan terhadap *Coretax* telah menyebar ke masyarakat secara keseluruhan dan tidak lagi terbatas pada wajib pajak. (Hukumonline.com, 2025).

Menurut teori kepercayaan publik, implementasi Sistem Inti Administrasi Perpajakan (*Coretax*) oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada awal tahun 2025 menunjukkan betapa kompleksnya hubungan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Dalam kajian *United Nations Development Programme* (UNDP) "*Trust in Public Institutions*" (2021), kepercayaan publik terdiri dari dua dimensi: kepercayaan horizontal, yang menunjukkan hubungan antar masyarakat dalam entitas negara, dan kepercayaan vertikal, yang menunjukkan tingkat kepercayaan warga terhadap institusi pemerintah. Dimensi kepercayaan vertikal mengalami penurunan yang signifikan selama pelaksanaan *Coretax*, yang mengurangi legitimasi institusi pemerintah.

Menurut UNDP, kepercayaan publik merupakan bagian penting dari implementasi kebijakan yang efektif, di mana kerja sama antara pembuat kebijakan dan warga negara, melanggar kewajiban pajak, dan mengurangi sosialisasi. Akibatnya, kepercayaan wajib pajak terhadap DJP telah berkurang sebagai akibat dari berbagai masalah yang muncul selama implementasi *Coretax*, yang mencakup masalah seperti autentikasi, integrasi data, pengelolaan dokumen perpajakan, sistem pembayaran, administrasi, dan minimnya sosialisasi. Kapasitas DJP untuk memberikan layanan publik yang memadai dipertanyakan ketika wajib pajak menghadapi masalah dalam mengakses sistem yang seharusnya mempermudah kewajiban perpajakan mereka, seperti kegagalan *login*,

ketidakmampuan sistem untuk mengirimkan OTP, dan faktur pajak yang tidak muncul.

Integrasi data yang problematik dalam *Coretax* merepresentasikan kegagalan dalam memenuhi ekspektasi wajib pajak terhadap kontinuitas dan reliabilitas sistem perpajakan. Ketika informasi yang telah diinput selama bertahun-tahun tidak bermigrasi dengan baik ke sistem baru, serta terjadi inkonsistensi status Pengusaha Kena Pajak (PKP) antara sistem lama dan *Coretax*, kepercayaan terhadap kompetensi DJP dalam mengelola transisi teknologi tereduksi secara substansial. Sebagaimana ditekankan dalam teori kepercayaan publik, pemberian pelayanan publik yang efektif memerlukan kepercayaan dari masyarakat untuk mendukung produk yang dihasilkan oleh pemerintah. Transisi dari platform lama ke *Coretax* yang disertai dengan asinkronisasi data mencerminkan kegagalan dalam mempertahankan kontinuitas layanan, yang merupakan elemen penting dalam membangun dan memelihara kepercayaan publik.

Kepercayaan publik terhadap DJP telah merosot karena kualitas sosialisasi yang buruk dan dukungan pengguna dalam pelaksanaan *Coretax*. Ini ditunjukkan oleh sumber pendidikan yang tidak sistematis (55 video tutorial yang tidak terorganisir), kurangnya pelatihan formal sebelum peluncuran sistem, dan respon yang buruk terhadap permintaan bantuan (wajib pajak hanya diminta untuk menonton *YouTube*). Kondisi ini mendukung keyakinan UNDP bahwa kepercayaan dalam proses pembuatan dan implementasi kebijakan merupakan faktor penting dalam memperluas cakupan kebijakan yang sesuai secara politis. Ketika Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati menyampaikan permintaan maafnya, dia berkata, "Kepada seluruh Wajib Pajak, saya mengucapkan maaf dan terima kasih atas pengertian dan masukan yang diberikan selama masa transisi ini." (Puspita, 2025), tidak disertai dengan perbaikan signifikan pada sistem *Coretax*, kesenjangan antara ekspektasi dan realitas kinerja semakin melebar, yang berimplikasi pada melemahnya kepercayaan publik.

Penyebaran konten komedi dan *meme* di media sosial, seperti yang ditunjukkan oleh postingan *Instagram* *Ecommurz*, yang mendapatkan lebih dari 34.000 *likes* dalam waktu kurang dari 20 jam, menunjukkan protes publik terhadap *Coretax*. Fenomena ini menunjukkan bahwa keragu-raguan terhadap DJP telah melampaui komunitas wajib pajak dan telah masuk ke percakapan publik yang lebih luas. Stabilitas negara, menurut teori kepercayaan publik, bergantung pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, terutama selama masa sulit. Keputusan DJP untuk menerapkan sistem paralel mengoperasikan sistem lama bersamaan dengan *Coretax* pada Februari 2025 dapat dianggap sebagai pengakuan implisit adanya kegagalan dalam menerapkan sistem baru. Kegagalan ini semakin menunjukkan ketidakmampuan institusi dalam mengelola transformasi digital dengan baik.

Kesimpulan

Sistem *Coretax* mulai diterapkan pada awal tahun 2025 sebagai bagian dari proyek modernisasi perpajakan yang dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). *Coretax* menggunakan anggaran besar, sekitar Rp 1,228 triliun dalam pengembangan sistem oleh konsorsium *LG CNS-Qualysoft*, ditambah Rp 110,3 miliar untuk layanan konsultasi manajemen proyek yang ditangani oleh PT *Deloitte Consulting*. Dengan total anggaran mencapai kurang lebih Rp 977,28 miliar selama periode 2021 hingga 2025, publik menaruh ekspektasi besar bahwa sistem ini akan menjadi platform yang andal sekaligus mudah diakses. Sejak peluncurannya, sistem *Coretax* menghadapi berbagai persoalan teknis dan operasional.

Permasalahan tersebut mencakup kendala dalam proses autentikasi dan akses ke sistem, hambatan dalam integrasi data, hingga tata kelola dokumen perpajakan yang belum berjalan dengan baik. Beberapa kesulitan yang banyak dikeluhkan pengguna antara lain kegagalan saat *login*, sistem yang tidak mampu mengirimkan kode OTP, gangguan pada fitur validasi wajah, serta waktu pemrosesan faktur pajak yang justru lebih lambat dibandingkan sistem terdahulu, sehingga menimbulkan kekecewaan di kalangan wajib pajak. Jumlah anggaran besar yang dialokasikan untuk pengembangan *Coretax* ternyata tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Banyaknya masalah teknis yang muncul mencerminkan lemahnya efisiensi dalam pengelolaan dana maupun perencanaan proyek. Dengan nilai investasi sebesar itu, seharusnya DJP mampu melakukan persiapan yang lebih matang, termasuk pengujian sistem secara menyeluruh, pelatihan petugas yang memadai, sosialisasi yang lebih sistematis, serta penerapan strategi migrasi data yang lebih optimal.

Sebagai contoh ada beberapa layanan digital pemerintah di Indonesia yang dibuat dengan biaya lebih rendah, tetapi justru memberikan hasil yang lebih baik dan memuaskan, yaitu sistem *e-Samsat*, yang dibangun dengan dana sekitar Rp 50-100 miliar, mampu menghubungkan tiga lembaga sekaligus yaitu Kepolisian, Dispenda, dan Jasa Raharja. Bahkan, karena sistem ini mudah digunakan, penerimaan pajak kendaraan bermotor naik hingga 15-20 persen. Contoh lainnya adalah platform LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat), yang dibuat dengan biaya sekitar Rp 30 miliar. *Platform* ini berhasil menghubungkan pengaduan dari masyarakat ke ratusan lembaga pemerintah dan mendapat tanggapan yang cukup baik. Kedua sistem ini dibuat secara bertahap, sehingga masyarakat bisa menyesuaikan diri sedikit demi sedikit dan layanan yang ada tidak terganggu.

Masalah dalam penerapan sistem *coretax* sebenarnya menunjukkan bahwa pengelolaan dan pengawasan proyek belum berjalan dengan semestinya. Dalam pengembangannya, *coretax* terlalu fokus pada pembangunan teknologinya, tetapi mengabaikan apakah pengguna sudah siap dan apakah sarana pendukungnya sudah memadai. Akibat dari

masalah tersebut, masyarakat jadi kehilangan kepercayaan terhadap Direktorat Jenderal Pajak dan Kementerian Keuangan. Langkah DJP untuk kembali menjalankan sistem lama bersamaan dengan *Coretax* secara tidak langsung menunjukkan bahwa penerapan sistem baru belum berhasil.

Referensi

- CNN Indonesia. (2025, Januari 2017). *Mengenal Pemenang Tender Coretax, Sistem Pajak Senilai Rp1,2 T*. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20250117173306-532-1188421/mengenal-pemenang-tender-coretax-sistem-pajak-baru-senilai-rp12-t>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020, Desember 1). *Konsorsium Menangkan Tender Pengadaan Sistem Informasi DJP*. <https://pajak.go.id/en/node/42455>
- Dimetheo, Gabrella, Athirah Salsabila, Nikita Ceysa, and Amabel Izaak. (2023). Implementasi Core Tax Administration System Sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak Di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Perpajakan* 3(1).
- Estherina, Ilona. (2025, 11 Februari). *Ditjen Pajak Pastikan Sistem Coretax Tidak Ditunda tapi Diterapkan Pararel, Apa Maksudnya?*. Diakses pada 2 Mei 2025, dari <https://www.tempo.co/ekonomi/ditjen-pajak-pastikan-sistem-coretax-tidak-ditunda-tapi-diterapkan-pararel-apa-maksudnya--1205457>
- Elisabet, dkk. (2024). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Penerapan E-Health dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Benowo. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(05), 116 - 124
- Hariani, Aprilia. (2024). *Anggaran Pembangunan "Core Tax" Rp 977,28 M, Sahli Sri Mulyani Ungkap Progresnya*. <https://www.pajak.com/pajak/anggaran-pembangunan-core-tax-rp-97728-m-sahlisri-mulyani-ungkap-progresnya/>
- Hukumonline.com. (2025, 17 Januari). *Problematika Coretax, Sistem Baru Pelaporan Pajak yang Tambah Rumit*. Diakses pada 2 Mei 2025, dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/problematika-coretax--sistem-baru-pelaporan-pajak-yang-tambah-rumit-lt6789cc8378d57/?page=all>
- Korat, C & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*. Vol. 8 No.1. 17-30. Retrieved 30 April 2025 from <http://jra.politala.ac.id/index.php/JRA/index>
- Kusnadi, D., & Ma'ruf, J. (2017). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Kelurahan (Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu). *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 5(3): 37-44. = <https://www.jurnal.stmikpringsewu.ac.id/index.php/JurnalTam/article/view/46>
- MUC Consulting. (2025, Januari 15). *Teridentifikasi DJP, Inilah 22 Kendala Coretax yang*

Dikeluhkan WP. <https://muc.co.id/id/article/teridentifikasi-djp-inilah-22-kendala-coretax-yang-dikeluhkan-wp>

- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A multiple-item scale for assessing e-government service quality. In *Electronic Government: 8th International Conference, EGOV 2009, Linz, Austria, August 31-September 3, 2009. Proceedings 8* (pp. 163-175). Springer Berlin Heidelberg.
- Pilatoka, P., Puspita, M., Rahmanda, S. (2025, Februari 24). *Mengenal Coretax, Modernisasi Sistem Perpajakan yang Kontroversial*. Diakses pada 11 April 2025, <https://www.tempo.co/ekonomi/mengenal-coretax-modernisasi-sistem-perpajakan-yang-kontroversial-1211155>
- Puspita, M., Estherina, I., Revanda, H. (2025, Februari 10). *Sejarah Sistem Coretax: Didesain sejak 2018, Telan Anggaran Rp 1,2 Triliun hingga Panen Keluhan*. Diakses pada 11 April 2025, <https://www.tempo.co/ekonomi/sejarah-sistem-coretax-didesain-sejak-2018-telan-anggaran-rp-1-2-triliun-hingga-panen-keluhan--1205508>
- Puspita, M., Estherina, I. (2025, Februari 25). *Sederet Masalah Coretax yang Sering Dikeluhkan Menurut Ditjen Pajak*. Diakses pada 2 Mei 2025, dari <https://www.tempo.co/ekonomi/sederet-masalah-coretax-yang-sering-dikeluhkan-menurut-ditjen-pajak--1211669>
- Rachman, A & Alaydrus, H. (2025, Januari 20). *Mengenal Coretax, Sistem Canggih yang Bisa Tarik Rp1.500 T Pajak RI*. Diakses pada 11 April 2025, dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20250120082405-4-604393/mengenal-coretax-sistem-canggih-yang-bisa-tarik-rp1500-t-pajak-ri>
- Rachmayanti, dkk. (2022). Penerapan Prinsip Efisiensi dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website Sintren Sebagai Perwujudan Prinsip Good Governance. *Administrative Law & Governance Journal*, 5(1), 75-89. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/14556/7365>
- Rifdan & Herman. (2023). Efektifitas dan Efisiensi Penyelenggaraan E-Government pada Pelayanan Publik di Kota Pare-Pare. Seminar Nasional Hasil Penelitian 2023 "Penguatan Riset, Inovasi, Kreativitas Peneliti di Era 5.0
- United Nations Development Programme. (2021). Trust in public institutions: Policy brief. https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/oslo_governance_centre/Trust-in-Public-Institutions-Policy-Brief_FINAL.pdf