**Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi**
https://journal.hasbaedukasi.co.id/index.php/jurmie
Halaman : 1-14

# IMPLEMENTASI CORETAX DJP DALAM MENDUKUNG GOVERNANSI DIGITAL PADA PELAYANAN PERPAJAKAN DI KOTA PALEMBANG

Tata Rahmadani[1], Nabila Shaumi Hersa[2], Farel Rahmat Rizki[3], Atrika Iriani[4], Ade Maulidya[5]
Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya [1,2,3,4,5]
Email: tatarahmadani344@gmail.com

**Informasi**

Volume : 3
Nomor : 11
Bulan : November
Tahun : 2026
E-ISSN : 3062-9624

**Abstract**

*Digital transformation encourages the modernization of tax administration through integrated service systems. This study aims to analyze the implementation of Coretax DJP in supporting digital governance in tax services in Palembang City. The study employs a qualitative approach using a literature review method based on relevant academic sources. The analysis focuses on efficiency, transparency, accountability, and service quality. The findings indicate that Coretax has the potential to simplify administrative procedures, integrate data management, facilitate service process tracking, and improve access to tax information. However, its implementation still faces technical challenges, system instability, differences in digital literacy, and the need for user assistance. Coretax has the potential to strengthen digital governance in tax services. Optimizing its implementation requires a reliable system, improved staff capacity, stronger taxpayer digital literacy, and continuous service evaluation to ensure that the benefits of digitalization can be experienced more equitably by taxpayers.*

***Keyword:*** *Coretax DJP, digital governance, service efficiency, service quality.*

***Abstrak***

*Transformasi digital mendorong modernisasi administrasi perpajakan melalui penerapan sistem pelayanan yang terintegrasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Coretax DJP dalam mendukung governansi digital pada pelayanan perpajakan di Kota Palembang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka melalui penelaahan literatur yang relevan. Analisis difokuskan pada aspek efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan. Hasil kajian menunjukkan bahwa Coretax berpotensi menyederhanakan prosedur administrasi, mengintegrasikan pengelolaan data, mempermudah penelusuran proses pelayanan, serta mendukung penyediaan informasi perpajakan. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala teknis, ketidakstabilan sistem, perbedaan tingkat literasi digital, dan kebutuhan pendampingan bagi pengguna. Penerapan Coretax berpotensi memperkuat governansi digital dalam pelayanan perpajakan. Optimalisasi penerapannya memerlukan dukungan sistem yang andal, peningkatan kapasitas petugas, penguatan literasi digital wajib pajak, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara lebih merata.*

***Kata Kunci :*** *Coretax DJP, governansi digital, efisiensi pelayanan, kualitas pelayanan.*

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam cara pemerintah mengelola administrasi dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemindahan prosedur manual ke dalam aplikasi elektronik, tetapi juga mencakup integrasi data, penyederhanaan proses kerja, keterbukaan informasi, keamanan sistem, serta kemampuan instansi dalam merespons kebutuhan pengguna. Pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan belum tentu menghasilkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) apabila masih dihadapkan pada persoalan aksesibilitas, keterbatasan infrastruktur, kualitas pelayanan, dan integrasi sistem (Najich Alfayn, 2022).

Pelayanan perpajakan merupakan salah satu bidang administrasi publik yang membutuhkan dukungan sistem informasi yang andal karena berkaitan dengan pengelolaan data, pelaporan, pembayaran, pengawasan, serta pemenuhan kewajiban hukum wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengembangkan *Coretax Administration System* sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan mengintegrasikan berbagai proses bisnis inti ke dalam satu sistem. Integrasi tersebut diharapkan dapat mengurangi fragmentasi aplikasi, meningkatkan konsistensi data, dan mempermudah wajib pajak dalam mengakses layanan perpajakan. Meskipun demikian, pencapaian tujuan tersebut perlu ditinjau melalui pelaksanaan sistem dan pengalaman para pengguna agar dapat diketahui kesesuaian antara tujuan pengembangan dan kondisi pelayanan di lapangan.

Sejumlah penelitian mengenai penerapan Coretax menunjukkan adanya peluang peningkatan efisiensi dan keterpaduan administrasi perpajakan, tetapi juga mengidentifikasi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Coretax dinilai berpotensi meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam penanganan administrasi sengketa pajak, meskipun permasalahan teknis sistem masih memerlukan perbaikan (Abigail & Wijaya, 2025). Penelitian lain menyoroti pentingnya peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, sosialisasi, dan pendampingan bagi wajib pajak dalam mendukung penerapan sistem tersebut (Permatasari et al., 2025). Kesenjangan antara tujuan pengembangan sistem dan pengalaman pengguna, termasuk perlambatan sistem serta keterbatasan pelatihan, juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam evaluasi pelayanan perpajakan digital (Airawaty & Andita, 2025).

Penelitian mengenai sistem perpajakan elektronik yang telah digunakan sebelum Coretax juga memberikan landasan untuk memahami aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam

penyelenggaraan pelayanan digital. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan ditemukan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna layanan *e-Filing* pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat (Windriati et al., 2021). Digitalisasi perpajakan juga berpotensi mendukung efisiensi administrasi dan pemenuhan kewajiban perpajakan, meskipun keamanan data dan kesenjangan akses digital tetap menjadi perhatian (Abdul Rosyid et al., 2024). Temuan tersebut tidak dapat digunakan sebagai bukti langsung mengenai kinerja Coretax karena objek sistem yang diteliti berbeda. Namun, hasil penelitian tersebut dapat menjadi dasar untuk mengidentifikasi aspek kualitas sistem, informasi, pelayanan, dan aksesibilitas yang relevan dalam mengkaji penerapan Coretax.

Kota Palembang menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji perkembangan pelayanan perpajakan digital karena telah menjadi lokasi penelitian mengenai penerapan sistem perpajakan elektronik dan transformasi tata kelola pemerintahan berbasis teknologi. Penelitian mengenai *e-Filing* pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan perpajakan elektronik di wilayah tersebut (Windriati et al., 2021). Sementara itu, kajian mengenai E-Sumsel menunjukkan bahwa digitalisasi tata kelola pemerintahan di Sumatera Selatan berpotensi mendukung transparansi dan akuntabilitas, meskipun koordinasi antarinstansi dan penyelarasan prosedur masih menjadi tantangan (Mislawaty et al., 2022). Kedua penelitian tersebut memberikan konteks regional bagi kajian pelayanan digital, tetapi belum secara khusus menjelaskan pelaksanaan Coretax dalam pelayanan perpajakan di Kota Palembang.

Berdasarkan penelitian terdahulu, masih terdapat ruang kajian untuk memahami implementasi Coretax DJP dalam pelayanan perpajakan di Kota Palembang melalui perspektif governansi digital. Kajian ini penting untuk membedakan tujuan pengembangan sistem, pelaksanaan operasional, dan pengalaman pengguna dalam memperoleh pelayanan. Aspek yang perlu diperhatikan meliputi integrasi proses administrasi, aksesibilitas layanan, kualitas informasi, transparansi, akuntabilitas, responsivitas pelayanan, kesiapan petugas, serta dukungan bagi wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem. Pembahasan terhadap aspek-aspek tersebut diperlukan untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana prinsip-prinsip governansi digital diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan perpajakan.

Penelitian ini berfokus pada penerapan Coretax DJP dalam mendukung penyelenggaraan governansi digital pada pelayanan perpajakan di Kota Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pelaksanaan sistem tersebut, mengidentifikasi penerapan prinsip-prinsip

governansi digital dalam pelayanan, serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi oleh petugas pajak maupun wajib pajak. Pembahasan diarahkan pada pengalaman penggunaan sistem, kemudahan akses layanan, kejelasan informasi, keterbukaan proses pelayanan, akuntabilitas penyelenggara, dan responsivitas dalam menanggapi kebutuhan wajib pajak. Pendekatan tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi penerapan Coretax berdasarkan temuan empiris, bukan berdasarkan asumsi awal mengenai keberhasilan atau kegagalan sistem.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi secara akademis, praktis, dan kontekstual. Secara akademis, penelitian ini dapat memperkaya kajian administrasi publik mengenai hubungan antara reformasi administrasi perpajakan dan governansi digital. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengevaluasi prosedur pelayanan, meningkatkan kompetensi aparatur, memperkuat pendampingan bagi wajib pajak, serta mengantisipasi kendala teknis dalam penggunaan sistem. Secara kontekstual, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai penerapan Coretax DJP dalam pelayanan perpajakan di Kota Palembang. Dengan demikian, hasil penelitian dapat menjadi dasar penyusunan rekomendasi perbaikan pelayanan perpajakan digital yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan kondisi pelaksanaan di lapangan.

## TINJAUAN PUSTAKA

*Coretax Administration System* merupakan sistem inti administrasi perpajakan yang dikembangkan untuk mengintegrasikan berbagai proses bisnis perpajakan dalam satu sistem yang saling terhubung. Proses tersebut mencakup administrasi wajib pajak, pelaporan, pembayaran, pengawasan kepatuhan, pemeriksaan, dan penagihan. Integrasi sistem diharapkan dapat meningkatkan konsistensi data, menyederhanakan prosedur administrasi, dan mempermudah akses terhadap layanan perpajakan (Permatasari et al., 2025). Penerapan Coretax juga memerlukan dukungan infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, dan pendampingan bagi pengguna agar tujuan pengembangan sistem dapat diwujudkan dalam pelaksanaan pelayanan (Abigail & Wijaya, 2025). Dalam penelitian ini, Coretax dipahami sebagai instrumen transformasi administrasi perpajakan yang pelaksanaannya perlu dikaji berdasarkan kesesuaian sistem dengan proses kerja, keandalan layanan, ketepatan informasi, kemudahan penggunaan, serta dukungan teknis bagi petugas pajak dan wajib pajak.

Governansi digital merupakan konsep tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung penyelenggaraan administrasi, penyediaan informasi, koordinasi antarinstansi, dan pelayanan kepada masyarakat. Konsep ini tidak hanya berkaitan

dengan penggunaan aplikasi elektronik, tetapi juga mencakup keterbukaan informasi, kejelasan tanggung jawab, aksesibilitas layanan, serta kemampuan pemerintah dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Penerapan teknologi dalam pemerintahan membutuhkan kebijakan dan standar pelayanan yang jelas agar informasi dapat diakses dan dimanfaatkan secara tepat oleh masyarakat (Setyawati & Fitriati, 2023). Pemanfaatan *e-government* juga dapat menghadapi hambatan berupa keterbatasan infrastruktur, kesenjangan akses, rendahnya kualitas pelayanan, kurangnya integrasi sistem, serta belum optimalnya kepercayaan dan partisipasi Masyarakat. Berdasarkan pemahaman tersebut, governansi digital dalam penelitian ini dikaji melalui aspek integrasi, transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas, responsivitas, serta keamanan dan keandalan sistem. Aspek-aspek tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami pelaksanaan Coretax dalam pelayanan perpajakan di Kota Palembang, bukan sebagai gambaran bahwa seluruh prinsip tersebut telah terlaksana secara optimal.

Digitalisasi pelayanan perpajakan merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan administrasi dan pemenuhan kewajiban perpajakan. Penggunaan sistem elektronik berpotensi mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, mempermudah penyampaian informasi, dan meningkatkan efisiensi sejumlah proses administrasi. Pemanfaatan layanan perpajakan digital, seperti *e-Filing* dan *e-Billing*, dapat mendukung efisiensi administrasi dan pemenuhan kewajiban perpajakan, meskipun persoalan keamanan data dan kesenjangan akses digital masih perlu diperhatikan (Abdul Rosyid et al., 2024). Pada konteks Kota Palembang, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan ditemukan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna *e-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat (Windriati et al., 2021). Temuan tersebut menunjukkan pentingnya kualitas sistem dan pelayanan dalam penyelenggaraan perpajakan digital. Namun, pengalaman penggunaan *e-Filing* tidak dapat disamakan sepenuhnya dengan pengalaman menggunakan Coretax karena keduanya memiliki karakteristik sistem dan proses administrasi yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan temuan terdahulu sebagai landasan untuk mengkaji aksesibilitas sistem, keakuratan dan kejelasan informasi, kelancaran proses pelayanan, serta ketersediaan bantuan bagi pengguna yang mengalami kendala dalam penerapan Coretax di Kota Palembang.

## B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam karya tulis ini adalah pendekatan kualitatif

deskriptif untuk memahami implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mendukung governansi digital pada pelayanan perpajakan di Kota Palembang. Data dikumpulkan melalui studi pustaka dengan menelaah artikel jurnal ilmiah yang membahas implementasi Coretax DJP, digitalisasi pelayanan perpajakan, dan governansi digital. Sumber data yang digunakan berupa data sekunder dari publikasi ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Pemilihan sumber dilakukan secara purposif berdasarkan kesesuaian pembahasan, kredibilitas publikasi, dan ketersediaan akses terhadap teks lengkap. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan informasi dijaga melalui perbandingan temuan dari berbagai sumber yang relevan. Hasil analisis digunakan untuk mendeskripsikan keterkaitan implementasi Coretax DJP dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan kualitas pelayanan perpajakan digital.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian terhadap artikel jurnal yang membahas Coretax, digitalisasi administrasi perpajakan, dan governansi digital, penerapan teknologi dalam pelayanan perpajakan berpotensi menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan keterpaduan informasi, serta mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Keberhasilan penerapan sistem digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sistem, kesiapan petugas, kemampuan pengguna, dan penanganan kendala yang muncul selama pelayanan berlangsung.

Kualitas sistem Coretax berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat sistem. Aspek kualitas tersebut mencakup keandalan, daya tanggap, keamanan, ketersediaan, dan keterhubungan sistem dengan proses lainnya. Manfaat Coretax tidak cukup dinilai dari kelengkapan fitur yang tersedia, tetapi juga dari konsistensi akses dan kemampuan sistem dalam menjalankan proses administrasi sesuai kebutuhan pengguna (Pawitri & Anggara, 2025). Sistem deposit pajak dalam Coretax juga telah mendukung kebutuhan administrasi tertentu, tetapi masih menghadapi kendala teknis berupa pembaruan saldo yang tidak selalu berlangsung secara waktu nyata dan mekanisme pemotongan saldo otomatis yang berpotensi menimbulkan persoalan bagi wajib pajak (Nugroho & Rosid, 2025).

Implementasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak badan. Literasi digital turut memperkuat hubungan antara implementasi Coretax dan kepatuhan pelaporan SPT, sehingga kemampuan wajib pajak dalam memahami prosedur dan mengoperasikan fitur sistem menjadi salah satu aspek penting dalam

mendukung keberhasilan digitalisasi perpajakan. Penerapan Coretax di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu juga mendukung integrasi layanan registrasi, pelaporan SPT, pembayaran, konsultasi, dan pengelolaan data wajib pajak. Pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa proses adaptasi terhadap sistem baru, gangguan teknis pada periode pelayanan yang ramai, dan keterbatasan literasi digital sebagian wajib pajak (Niriatisya & Nafsiah, 2026).

Kualitas pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh relevansi sistem secara administratif, tetapi juga oleh kelancaran pelaksanaannya. Kendala teknis pada sistem deposit menunjukkan bahwa penerapan sistem yang dirancang untuk mempermudah administrasi belum tentu sepenuhnya efektif apabila masih terdapat hambatan operasional. Reformasi administrasi perpajakan melalui Coretax juga membutuhkan kesiapan infrastruktur dan penyesuaian proses kerja agar manfaat sistem dapat dirasakan secara konsisten oleh wajib pajak (Rahmawati & Nurcahyani, 2025).

Penerapan *e-government* tidak secara otomatis menghasilkan tata kelola pemerintahan yang baik karena keberhasilannya tetap dipengaruhi oleh aksesibilitas, ketersediaan infrastruktur, integrasi sistem, kualitas pelayanan, dan kepercayaan masyarakat. Digitalisasi tata kelola pemerintahan di Sumatera Selatan melalui E-Sumsel juga berpotensi mendukung keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan, meskipun koordinasi antarinstansi dan keselarasan prosedur masih menjadi tantangan. Temuan tersebut dapat menjadi konteks regional untuk memahami penerapan Coretax di Palembang, dengan tetap memperhatikan perbedaan fungsi dan lingkungan kelembagaan kedua sistem.

Hasil sintesis literatur menunjukkan tiga kecenderungan utama. Integrasi sistem digital berpotensi meningkatkan efisiensi administrasi melalui pengurangan pengulangan proses dan penggunaan dokumen fisik. Transparansi dan akuntabilitas membutuhkan informasi yang jelas, proses yang dapat ditelusuri, serta mekanisme pertanggungjawaban yang berjalan dengan baik. Kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh keandalan sistem dan kesiapan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital. Keberhasilan Coretax perlu dipahami sebagai hasil keterkaitan antara teknologi, kemampuan sumber daya manusia, dan tata kelola pelayanan, bukan semata-mata akibat penggunaan aplikasi.

**Dukungan Coretax terhadap Efisiensi Pelayanan Perpajakan**

Efisiensi menjadi salah satu aspek penting dalam penerapan Coretax karena sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai proses administrasi perpajakan ke dalam satu platform. Integrasi tersebut berpotensi mengurangi kebutuhan untuk berpindah antarlayanan, mengulang pengisian data, atau menyiapkan dokumen yang sama untuk keperluan berbeda.

Penyederhanaan proses administrasi dapat membantu mengurangi waktu dan tenaga yang dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Integrasi layanan administrasi melalui Coretax di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu membantu menyatukan proses registrasi, pelaporan SPT, pembayaran, konsultasi, dan pengelolaan data wajib pajak dalam satu platform digital. Penggunaan sistem tersebut juga berpotensi mengurangi kebutuhan dokumen fisik dan mempermudah akses terhadap layanan perpajakan. Kualitas sistem menjadi faktor penting dalam mendukung efisiensi karena kemudahan penggunaan dan manfaat sistem berkaitan dengan kemampuan teknologi dalam menjalankan proses secara konsisten (Elvina & Ari Pertiwi, 2025).

Efisiensi tidak dapat diukur hanya berdasarkan tersedianya layanan elektronik. Gangguan sistem, kegagalan pengiriman data, dan keterlambatan pembaruan informasi saldo dapat menyebabkan wajib pajak mengulang proses atau meminta bantuan petugas. Kendala teknis pada sistem deposit pajak menunjukkan bahwa efektivitas administrasi masih dapat terhambat ketika proses sistem belum berjalan sesuai harapan pengguna (Nugroho & Rosid, 2025). Kondisi tersebut memperlihatkan adanya perbedaan antara efisiensi yang direncanakan melalui desain sistem dan efisiensi yang benar-benar dirasakan oleh pengguna. Penilaian terhadap efisiensi Coretax dapat dilakukan dengan memperhatikan waktu penyelesaian layanan, tingkat keberhasilan pelaporan dan pembayaran, frekuensi pengulangan proses, serta waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh bantuan. Indikator tersebut dapat menjadi dasar evaluasi implementasi Coretax pada penelitian selanjutnya. Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka sehingga indikator tersebut merupakan rekomendasi evaluasi, bukan hasil pengukuran langsung terhadap pelayanan perpajakan di Kota Palembang.

**Dukungan Coretax terhadap Transparansi Pelayanan Perpajakan**

Transparansi dalam pelayanan perpajakan berkaitan dengan ketersediaan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, status administrasi, serta tindak lanjut atas proses yang dilakukan wajib pajak. Sistem digital yang terintegrasi berpotensi menyajikan informasi secara lebih terstruktur sehingga pengguna dapat mengetahui tahapan yang perlu dilakukan tanpa harus selalu mendatangi kantor pelayanan. Digitalisasi juga dapat mendukung keterbukaan informasi dan perbaikan pengelolaan pelayanan publik apabila disertai koordinasi dan penyelarasan prosedur yang memadai (Mislawaty et al., 2022). Keberadaan informasi di dalam aplikasi belum tentu menjamin transparansi apabila informasi tersebut sulit dipahami, tidak diperbarui, atau tidak menjelaskan penyebab kendala yang terjadi. Wajib pajak membutuhkan informasi yang akurat dan dapat digunakan untuk menentukan tindakan

selanjutnya. Pengembangan Coretax perlu disertai peningkatan kualitas informasi, penyederhanaan petunjuk penggunaan, dan penyediaan penjelasan mengenai prosedur penyelesaian masalah.

Dalam konteks pelayanan perpajakan di Kota Palembang, transparansi dapat diperkuat melalui penyediaan informasi yang konsisten pada kanal digital maupun layanan langsung. Petugas juga perlu memberikan penjelasan yang jelas ketika wajib pajak menghadapi kendala dalam pelaporan atau pembayaran. Penerapan sistem digital dalam pelayanan pemerintahan tetap membutuhkan aksesibilitas, integrasi sistem, kualitas pelayanan, dan kepercayaan masyarakat agar dapat mendukung tata kelola yang baik (Najich Alfayn, 2022). Pemanfaatan Coretax diharapkan tidak hanya memindahkan proses pelayanan ke platform elektronik, tetapi juga membantu wajib pajak memahami tahapan administrasi yang sedang dijalankan. Kejelasan prosedur dan konsistensi informasi menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa layanan digital dapat digunakan oleh wajib pajak dengan kemampuan digital yang beragam.

**Dukungan Coretax terhadap Akuntabilitas Pelayanan Perpajakan**

Akuntabilitas berkaitan dengan kejelasan tanggung jawab penyelenggara pelayanan dan kemampuan untuk mempertanggungjawabkan setiap proses administrasi yang dilakukan. Dalam pelayanan perpajakan, prinsip ini penting karena kesalahan pencatatan, keterlambatan pemrosesan, atau kendala pembayaran dapat memengaruhi pemenuhan kewajiban wajib pajak. Integrasi administrasi melalui Coretax berpotensi mendukung akuntabilitas dengan membantu pencatatan data dan proses secara lebih terstruktur sehingga tahapan administrasi dapat ditelusuri ketika ditemukan ketidaksesuaian. Pencatatan elektronik belum cukup untuk menjamin bahwa pelayanan telah berjalan secara akuntabel. Sistem tetap membutuhkan pembagian tanggung jawab yang jelas, pengawasan terhadap proses kerja, serta mekanisme penyelesaian pengaduan yang dapat dijalankan secara konsisten. Penerapan e-government tidak secara otomatis menghasilkan good governance apabila persoalan akses, integrasi, dan kualitas pelayanan belum ditangani dengan baik. Digitalisasi tata kelola pemerintahan juga membutuhkan koordinasi dan keselarasan prosedur agar pemanfaatan teknologi dapat mendukung akuntabilitas pelayanan (Purnomo et al., 2025).

Penguatan akuntabilitas dalam pelayanan Coretax dapat dilakukan dengan memastikan bahwa pengaduan wajib pajak tercatat, memiliki jalur tindak lanjut yang jelas, dan memperoleh penjelasan mengenai penyelesaiannya. Kantor pelayanan juga perlu mengevaluasi gangguan yang sering terjadi serta memastikan bahwa kesalahan administratif dapat ditelusuri dan

diperbaiki sesuai prosedur. Langkah tersebut dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat karena wajib pajak memiliki kejelasan mengenai pihak yang bertanggung jawab dan tindakan yang dapat dilakukan ketika menghadapi masalah. Kajian terhadap sumber yang digunakan belum cukup untuk menyatakan bahwa seluruh proses Coretax di Kota Palembang telah memenuhi prinsip akuntabilitas secara menyeluruh. Coretax menyediakan peluang untuk memperkuat pencatatan dan penelusuran proses, sedangkan pencapaian akuntabilitas tetap bergantung pada pelaksanaan pengawasan dan mekanisme pertanggungjawaban dalam pelayanan.

**Dukungan Coretax terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Kualitas pelayanan perpajakan digital tidak hanya ditentukan oleh kemudahan akses, tetapi juga oleh keandalan sistem, ketepatan informasi, kecepatan respons, keamanan data, dan ketersediaan bantuan ketika pengguna mengalami kesulitan. Pelayanan dapat dinilai berkualitas apabila wajib pajak mampu menyelesaikan kewajibannya melalui prosedur yang jelas dan memperoleh bantuan yang sesuai ketika proses tidak berjalan sebagaimana mestinya. Kualitas sistem Coretax berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat sistem, sehingga keandalan dan ketersediaan teknologi menjadi aspek penting dalam pengalaman pengguna (Rahmawati & Nurcahyani, 2025).

Penerapan Coretax di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu masih menghadapi kendala adaptasi, gangguan teknis pada periode pelayanan yang ramai, dan perbedaan kemampuan digital wajib pajak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari kesiapan sistem maupun kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi. Literasi digital turut memengaruhi pemanfaatan Coretax dalam pelaporan SPT Tahunan wajib pajak badan. Hubungan antara implementasi Coretax dan kepatuhan pelaporan SPT ditemukan lebih kuat pada wajib pajak dengan tingkat literasi digital yang lebih tinggi (Khotmi et al., 2025). Sistem yang sama dapat memberikan pengalaman berbeda bagi pengguna dengan tingkat kemampuan digital yang berbeda pula. Wajib pajak yang terbiasa menggunakan layanan elektronik mungkin dapat menyelesaikan pelaporan secara mandiri, sedangkan pengguna yang kurang memahami prosedur membutuhkan pendampingan tambahan.

Dalam konteks Kota Palembang, pendampingan pengguna perlu tetap menjadi bagian dari pelayanan meskipun proses administrasi semakin terintegrasi secara digital. Petugas tidak hanya membantu pengoperasian aplikasi, tetapi juga menjelaskan prosedur dan mengarahkan wajib pajak untuk menyelesaikan masalah sesuai ketentuan. Kualitas pelayanan dapat

ditingkatkan apabila pengembangan teknologi berjalan seiring dengan pemenuhan kebutuhan pengguna yang memiliki kemampuan digital berbeda-beda.

**Keterkaitan Efisiensi, Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan di Kota Palembang**

Efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan merupakan aspek yang saling berkaitan dalam mendukung governansi digital. Efisiensi membantu mengurangi waktu dan tahapan administrasi, sedangkan transparansi memberikan kejelasan informasi mengenai proses pelayanan. Akuntabilitas memastikan bahwa setiap proses dan permasalahan memiliki pihak yang bertanggung jawab, sementara kualitas pelayanan menggambarkan sejauh mana seluruh aspek tersebut mendukung kebutuhan wajib pajak. Integrasi Coretax menyediakan dasar untuk menyederhanakan pelayanan perpajakan, tetapi manfaatnya dapat berkurang apabila sistem tidak stabil, informasi tidak jelas, atau pengguna tidak memperoleh pendampingan yang memadai. Kualitas sistem menjadi faktor penting dalam mendukung kemudahan penggunaan dan manfaat Coretax. Kendala teknis pada sistem deposit pajak juga menunjukkan bahwa gangguan operasional dapat memengaruhi efektivitas pelayanan. Literasi digital turut berperan dalam mendukung pemanfaatan Coretax dan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak badan (Wijayanto, 2025).

Transformasi digital membutuhkan dukungan tata kelola dan koordinasi organisasi agar dapat memberikan manfaat bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan e-government memerlukan aksesibilitas, integrasi, dan kualitas pelayanan yang memadai. Pengalaman digitalisasi tata kelola melalui E-Sumsel juga memperlihatkan pentingnya koordinasi antarinstansi dan penyelarasan prosedur dalam mendukung keterbukaan serta akuntabilitas pelayanan (Mislawaty et al., 2022b). Penelitian di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu menunjukkan bahwa Coretax telah mendukung integrasi sejumlah proses administrasi, tetapi pelaksanaannya masih memerlukan penyesuaian dan penguatan kapasitas pengguna (Niriatisya & Nafsiah, 2026).

Dukungan Coretax terhadap governansi digital perlu dinilai berdasarkan hasil pelayanan yang dapat dievaluasi, bukan hanya berdasarkan tujuan penerapan sistem. Evaluasi dapat memperhatikan waktu penyelesaian layanan, keberhasilan transaksi, kejelasan informasi, penanganan pengaduan, dan pengalaman pengguna. Penilaian tersebut dapat membantu mengidentifikasi bagian pelayanan yang telah berjalan baik dan aspek yang masih perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, hasil kajian pustaka menunjukkan bahwa Coretax berpotensi mendukung governansi digital melalui integrasi administrasi, peningkatan keterbukaan

informasi, penguatan penelusuran proses, dan pengembangan kualitas pelayanan. Pencapaian manfaat tersebut membutuhkan sistem yang andal, prosedur yang jelas, pengawasan yang memadai, serta peningkatan literasi digital wajib pajak. Keberhasilan implementasi Coretax di Kota Palembang perlu dilihat dari sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung pelayanan perpajakan yang efisien, transparan, akuntabel, dan berkualitas.

## D. KESIMPULAN

Implementasi Coretax DJP berpotensi meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan perpajakan sebagai bagian dari modernisasi administrasi perpajakan. Sistem ini berpotensi menyederhanakan prosedur, mengintegrasikan pengelolaan data, dan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sejumlah penelitian mengenai Coretax menunjukkan adanya manfaat dalam integrasi layanan dan pemanfaatan sistem digital. Integrasi tersebut berpotensi mengurangi pengulangan proses dan penggunaan dokumen fisik. Namun, efisiensi pelayanan tetap bergantung pada kestabilan sistem, keberhasilan transaksi, dan kecepatan penyelesaian administrasi. Transparansi dapat didukung melalui penyediaan informasi digital yang terstruktur, akurat, mudah dipahami, dan diperbarui secara berkala. Akuntabilitas juga dapat diperkuat melalui pencatatan elektronik yang mempermudah penelusuran proses, tetapi tetap memerlukan kejelasan tanggung jawab, pengawasan, dan mekanisme pengaduan. Kualitas pelayanan pada akhirnya dipengaruhi oleh keandalan sistem, ketepatan informasi, respons petugas, dan kemampuan wajib pajak dalam menggunakan layanan digital.

Penerapan Coretax memiliki potensi untuk memperkuat governansi digital dalam pelayanan perpajakan di Kota Palembang, tetapi efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kendala teknis dan kesiapan pengguna. Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa Coretax mendukung integrasi pelayanan perpajakan dan berkaitan dengan kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak badan. Perbedaan tingkat literasi digital dan kendala teknis masih menjadi persoalan yang perlu diperhatikan. Pencapaian efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan secara merata belum dapat dipastikan hanya berdasarkan literatur yang tersedia. Keberhasilan penerapan Coretax tidak cukup dinilai berdasarkan tersedianya sistem administrasi yang terintegrasi, tetapi juga perlu dilihat dari kemampuannya mendukung proses perpajakan yang efisien, menyediakan informasi yang jelas, menjamin pertanggungjawaban pelayanan, serta memberikan pengalaman layanan yang baik bagi wajib

pajak. Oleh karena itu, pengembangan teknologi perlu diiringi dengan peningkatan kapasitas petugas, literasi digital masyarakat, dan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

## E. DAFTAR PUSTAKA

Abdul Rosyid, M., Pangesti, I., Hasanah, N., & Mastutik, S. (2024). PENGARUH DIGITALISASI TERHADAP KEPATUHAN DAN PENERAPAN HUKUM PAJAK DI INDONESIA. Mendapo: Journal of Administrative Law, 5(3), 265–280. https://doi.org/10.22437/mendapo.v5i3.32242

Abigail, C. N., & Wijaya, K. A. S. (2025). Implementasi Sistem Coretax dalam digitalisasi sistem perpajakan Indonesia: Studi Kasus Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan Kanwil DJP Jakarta Pusat. Socio-Political Communication and Policy Review. https://doi.org/10.61292/shkr.278

Airawaty, D., & Andita, R. T. (2025). Navigating Digital Transformation: A Qualitative Analysis of the Coretax System Implementation in Indonesia.

Elvina, S., & Ari Pertiwi, D. (2025). Kualitas Pemahaman Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak setelah Penggunaan Coretax System. https://journal.umpo.ac.id/index.php/JAPP/index

Khotmi, H., Setiawati, E., & Suparlan. (2025). OPTIMALISASI KEPATUHAN PELAPORAN PPN MELALUI CORETAX DAN EFISIENSI PAJAK.

Mislawaty, S. E., Harahap, R., & Anisyah, S. (2022a). Digitalizing Governance in South Sumatera: An Introduction "E-Sumsel" System Reforming Public Service Management. Jurnal Bina Praja, 14(3), 399–411. https://doi.org/10.21787/jbp.14.2022.399-411

Mislawaty, S. E., Harahap, R., & Anisyah, S. (2022b). Digitalizing Governance in South Sumatera: An Introduction "E-Sumsel" System Reforming Public Service Management. Jurnal Bina Praja, 14(3), 399–411. https://doi.org/10.21787/jbp.14.2022.399-411

Najich Alfayn, M. A. (2022). From E-Government to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia. JPW (Jurnal Politik Walisongo), 4(2), 19–40. https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873

Niriatisya, A. A., & Nafsiah, S. N. (2026). Tinjauan Pelayanan Administrasi Perpajakan Dalam Penggunaan Coretax Administration System di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 5(2), 15085–15092. https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11280

Nirmala Setyawati, D., & Fitriati, R. (2023). DIGITAL GOVERNANCE DALAM KETERBUKAAN INFORMASI DIGITAL GOVERNANCE IN INFORMATION DISCLOSURE. In Jurnal Kebijakan

Publik (Vol. 14, Number 1). https://jkp.ejournal.unri.ac.idhttps://jkp.ejournal.unri.ac.id

Nugroho, A. A., & Rosid, A. (2025). Evaluation of the Deposit System for Tax Payment within the Coretax System. E-Jurnal Akuntansi, 35(12). https://doi.org/10.24843/eja.2025.v35.i12.p08

Pawitri, N. M. P., & Anggara, I. W. G. W. P. (2025). System Quality and User Adoption of Coretax in Indonesia: A PLS SEM Based Technology Acceptance Model Study. E-Jurnal Akuntansi, 35(8). https://doi.org/10.24843/eja.2025.v35.i08.p25

Permatasari, A. A., Ramadhan, P., Wahono, P., & Pahala, I. (2025). An Analysis of Challenges and Strategic Optimization in the Implementation of Coretax for Tax Reporting in Indonesia. The Future of Education Journal, 4, Page. https://journal.tofedu.or.id/index.php/journal/index

Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia. Business, Management, Accounting and Social Sciences (JEBMASS), 3(2). http://putrajawa.co.id/ojs/index.php/jebmass

Rahmawati, R., & Nurcahyani, N. (2025). CORETAX SYSTEM DALAM UPAYA REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, APA URGENSINYA? In Jurnal Financia (Vol. 6, Number 1). http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/financia

Wijayanto, A. (2025). ANALISIS IMPLEMENTASI CORETAX SEBAGAI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DI SEKTOR PERKEBUNAN KELAPA SAWIT. In Journal Akuntansi Manajerial ISSN (E) (Vol. 10). http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/JAM/index

Windriati, W., Thamrin, M. H., & Semil, N. (2021). The E-Filing Tax Implementation Success Examined From The Taxpayer Agency as User. Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal, 11(1), 88–100. https://doi.org/10.31289/jap.v11i1.4832