



---

## Implementasi Kebijakan Digitalisasi Perpajakan Melalui Sistem Billing Coretax di Kabupaten Mamberamo Raya: Studi pada KPP Pratama Jayapura

B. Aris Talemba<sup>1</sup>, Elsyhan Rienette Marlissa<sup>2</sup>, Untung Muhdiarta<sup>3</sup>

Universitas Cendrawasih, Indonesia

[aris.talemba@gmail.com](mailto:aris.talemba@gmail.com), [elsyan.marlissa2013@gmail.com](mailto:elsyan.marlissa2013@gmail.com), [umuhdiarto1@gmail.com](mailto:umuhdiarto1@gmail.com)

---

### Abstract

*Digitization of tax administration through the Coretax platform is part of bureaucratic reform that aims to improve the efficiency of tax services. This study uses a qualitative descriptive approach with two main objectives, namely (1) analyzing the implementation of the tax digitization policy through the Coretax billing system in Mamberamo Raya Regency based on the George C. Edward III model which includes the dimensions of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure, and (2) identifying factors that support and hinder its implementation. The results of the study show that the implementation of Coretax billing in general has run on the dimensions of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Policy communication has been carried out through several channels, while the commitment of the implementer is an important element in maintaining the continuity of services. From the user side, this system provides benefits in the form of convenience, smooth service, and efficiency of tax administration. However, the implementation is not fully optimal because it is still influenced by the uneven understanding of taxpayers, low digital literacy, limited telecommunication infrastructure, electricity instability, and geographical conditions of the service area. Overall, the implementation of Coretax billing in Mamberamo Raya Regency shows an adaptive implementation pattern, where policy implementers play an important role in bridging the national digital system with local service conditions in the 3T area.*

**Keywords:** Policy Implementation, Coretax Billing, Tax Digitalization

### Abstrak

Digitalisasi administrasi perpajakan melalui platform Coretax merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi layanan perpajakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan dua tujuan utama, yaitu (1) menganalisis implementasi kebijakan digitalisasi perpajakan melalui sistem billing Coretax di Kabupaten Mamberamo Raya berdasarkan model George C. Edward III yang mencakup dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, serta (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi billing Coretax secara umum telah berjalan pada dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi kebijakan telah dilakukan melalui beberapa saluran, sementara komitmen pelaksana menjadi unsur penting dalam menjaga keberlangsungan layanan. Dari sisi pengguna, sistem ini memberikan manfaat dalam bentuk kemudahan, kelancaran pelayanan, dan efisiensi administrasi perpajakan. Namun demikian, implementasi belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh belum meratanya pemahaman wajib pajak, rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur telekomunikasi, ketidakstabilan listrik, dan kondisi geografis wilayah pelayanan. Secara keseluruhan, implementasi billing Coretax di Kabupaten Mamberamo Raya menunjukkan pola implementasi yang adaptif, di mana pelaksana kebijakan berperan penting dalam menjembatani sistem digital nasional dengan kondisi pelayanan lokal di wilayah 3T.

**Kata Kunci:** Implementasi Kebijakan, Billing Coretax, Digitalisasi Perpajakan

---

## PENDAHULUAN

Beberapa penelitian akhir-akhir ini telah mengangkat isu terkait implementasi sistem administrasi perpajakan digital. Sebagai contoh, (Isnaini et al., 2025) dalam studinya tentang efektivitas implementasi Coretax di Kantor Wilayah DJP Kalimantan Barat menemukan bahwa implementasi sistem ini mampu

meningkatkan efisiensi, profitabilitas, dan penerimaan pajak, namun keberhasilan tersebut dicapai melalui upaya intensif pemahaman teknis dan adaptasi penggunaan di tingkat unit kerja. Ketidakseimbangan ini menunjukkan bahwa selain aspek teknis sistem itu sendiri, faktor manusia dan konteks organisasi sangat menentukan keberhasilan implementasi (Kochanova et al., 2020; Nathanael & Widodo, 2025; Nugraha, 2025). Hal serupa juga terlihat dalam penelitian yang mengkaji persepsi pengguna terhadap sistem tax administration lain, di mana kendala teknis dan kurangnya panduan penggunaan signifikan mempengaruhi efektivitas administrasi digital. Penelitian oleh (Aqilah et al., 2025) pada implementasi Core Tax Administration System (CTAS) menunjukkan bahwa meskipun sistem diharapkan meningkatkan efisiensi administrasi, sering terjadinya error sistem, downtime, serta panduan penggunaan yang kurang jelas menjadi hambatan utama bagi pengguna dalam optimalisasi sistem digital tersebut. Nusa Nipa University.

Di samping itu, fenomena yang menjadi sorotan publik dan media juga menguatkan relevansi topik ini. Sebagai contoh, laporan berita internasional menyebut bahwa peluncuran sistem Core Tax di Indonesia pada awal 2025 menghadapi sejumlah gangguan teknis seperti data mismatch dan crash sistem, sehingga pemerintah sementara mengoperasikan sistem lama paralel bersama dengan Coretax untuk memastikan layanan tetap berjalan. Hal ini mengindikasikan adanya tantangan nyata dalam implementasi teknologi perpajakan berskala besar (Bank, 2020; Bassey et al., 2022; Mara, 2025; Reuters, 2025; Uyar et al., 2021).

Meski begitu, penelitian tentang efektivitas Coretax sebagian besar masih bersifat deskriptif atau berfokus pada unit kerja tertentu, tanpa mengaitkan secara mendalam dimensi implementasi kebijakan publik yang lebih luas, seperti persepsi aktor kebijakan, kesiapan organisasi, dan konteks sosial lokal (Bellon et al., 2022; Faundez-Ugalde et al., 2020; Mascagni et al., 2021; Sundberg, 2019). Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dan menggali lebih dalam pada pengalaman aktor pelaksana atau penerima kebijakan masih terbatas. Coretax sebagai kebijakan digital publik memerlukan analisis yang tidak hanya menilai output teknis (misalnya angka kepatuhan atau waktu pelaporan), tetapi juga memahami proses implementasi, hambatan yang muncul, dan interaksi antara sistem dan konteks lokal dalam praktiknya (Bhatti et al., 2021; Eom & Lee, 2022; Twizeyimana & Andersson, 2019).

Khususnya di Kabupaten Mamberamo Raya, tantangan implementasi digital bisa lebih kompleks dibandingkan dengan daerah yang lebih maju. Wilayah ini dikenal memiliki keterbatasan akses infrastruktur informasi dan komunikasi, variasi tingkat literasi digital masyarakat, serta kendala logistik yang signifikan. Kondisi geografis yang sulit sering kali berdampak pada aspek pelayanan publik yang memerlukan konektivitas dan dukungan teknologi. Dalam konteks ini, keberhasilan implementasi sistem digital seperti Coretax tidak hanya bergantung pada kualitas sistem dan regulasi, tetapi juga pada bagaimana kebijakan itu dijalankan oleh para pelaksana di lapangan dan dipahami oleh wajib pajak setempat. Studi kualitatif yang fokus pada konteks daerah seperti ini sangat penting untuk memahami nuansa yang tidak dapat diungkapkan melalui angka statistik semata.

Berdasarkan uraian konteks di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang relevan dengan implementasi sistem billing Coretax di Kabupaten Mamberamo Raya. Pertama, penyampaian informasi dan sosialisasi terkait prosedur billing berpotensi belum merata sehingga pemahaman wajib pajak tidak selalu seragam. Kedua, kesiapan sumber daya pelaksana dan dukungan teknis layanan dapat berbeda-beda, baik dari sisi kapasitas SDM maupun ketersediaan sarana pendukung. Ketiga, variasi literasi digital dan literasi perpajakan pada wajib pajak dapat memengaruhi kemudahan dan kelancaran penggunaan billing sebagai mekanisme pembayaran elektronik. Keempat, kondisi infrastruktur telekomunikasi dan listrik yang belum stabil di beberapa titik wilayah berpotensi menimbulkan hambatan operasional, sehingga hasil pelaksanaan layanan yang dirasakan pengguna tidak selalu sejalan dengan tujuan kebijakan. Permasalahan tersebut menunjukkan pentingnya kajian yang menelaah proses implementasi, hasil pelaksanaan layanan yang dirasakan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam konteks lokal Mamberamo Raya.

Selain itu, sejumlah penelitian lain yang relevan meskipun tidak spesifik pada Coretax menunjukkan bahwa efektivitas sistem digital dalam layanan pajak sangat ditentukan oleh dukungan infrastruktur, sosialisasi, dan pelatihan pengguna. Misalnya, (Dong & al., 2025; Maliki, 2025; Rizki et al., 2024) dalam

penelitian mereka terhadap e-government di layanan perpajakan menemukan bahwa implementasi sistem e-filing belum sepenuhnya efektif karena banyak wajib pajak mengalami kesulitan dalam penggunaan, keterbatasan fasilitas teknologi, dan kurangnya dukungan sosialisasi serta pelatihan. Jurnal Universitas Padjadjaran Hal ini mempertegas bahwa adopsi teknologi tanpa pendampingan konteks lokal dapat menimbulkan gap antara harapan kebijakan dan realitas implementasi.

Dalam kerangka kebijakan publik, efektivitas adalah ukuran sejauh mana tujuan kebijakan tercapai setelah diterapkan oleh pelaksana kebijakan dan dirasakan oleh penerima kebijakan. Oleh karena itu, mengevaluasi efektivitas billing dalam aplikasi Coretax di tingkat KPP Pratama Jayapura khususnya di Kabupaten Mamberamo Raya memerlukan pendekatan yang tidak hanya melihat aspek teknis administrasi, tetapi juga konstruksi sosial, budaya organisasi, hambatan teknis di tingkat implementasi, serta persepsi aktor kebijakan dan wajib pajak. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian-penelitian kualitatif yang menjadikan pengalaman aktor lapangan sebagai sumber utama data untuk memahami dinamika kebijakan di konteks nyata.

Dengan konteks tersebut, penelitian ini layak dilakukan untuk menjembatani gap antara harapan kebijakan digital perpajakan dan realitas penerapannya di daerah tertinggal. Penelitian ini akan menggali secara mendalam bagaimana billing dalam sistem Coretax diimplementasikan, apa saja hambatan yang dihadapi oleh pelaksana maupun wajib pajak, serta bagaimana konteks sosial dan teknologi lokal memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan ini. Pemahaman yang dihasilkan diharapkan tidak hanya memberikan gambaran empiris tentang kondisi saat ini, tetapi juga menyediakan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan efektivitas penerapan sistem perpajakan digital di daerah serupa.

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, dapat disimpulkan bahwa persoalan utama dalam penelitian ini tidak semata-mata berkaitan dengan aspek teknis sistem Coretax, tetapi terutama terletak pada proses implementasi kebijakan digitalisasi perpajakan di tingkat lokal. Oleh karena itu, penelitian ini memerlukan landasan teoritis implementasi kebijakan publik, khususnya model George C. Edward III yang menekankan aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, serta pendekatan metodologis yang memungkinkan penggalian secara mendalam terhadap pengalaman dan persepsi aktor pelaksana maupun wajib pajak sebagai kelompok sasaran kebijakan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan digitalisasi perpajakan melalui sistem billing Coretax di Kabupaten Mamberamo Raya berdasarkan dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi kebijakan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memahami bagaimana hasil implementasi kebijakan dirasakan oleh wajib pajak dalam bentuk kemudahan, kelancaran, dan efisiensi layanan perpajakan. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian implementasi kebijakan publik, khususnya pada konteks digitalisasi administrasi perpajakan di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan efektivitas implementasi Coretax, terutama melalui penguatan strategi komunikasi kebijakan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyesuaian kebijakan dengan kondisi sosial dan teknologi di daerah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi kebijakan billing dalam aplikasi Coretax serta efektivitas penerapannya di Kabupaten Mamberamo Raya. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kebijakan publik, yang memandang billing Coretax sebagai instrumen kebijakan negara di bidang perpajakan dan pelayanan publik, bukan sekadar sistem teknologi informasi. Melalui pendekatan ini, analisis penelitian difokuskan pada bagaimana kebijakan tersebut dijalankan oleh aktor pelaksana di tingkat operasional dan bagaimana dampaknya dirasakan oleh kelompok sasaran kebijakan. Teknik pengumpulan data

menggunakan wawancara mendalam, observasi, dokumentasi. Dan Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan Kesimpulan dan verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Implementasi kebijakan digitalisasi perpajakan melalui sistem billing Coretax pada dimensi komunikasi menunjukkan bahwa penyampaian informasi kebijakan telah dilakukan oleh KPP Pratama Jayapura melalui beberapa saluran, terutama komunikasi digital dan kunjungan lapangan ke wilayah layanan. Sosialisasi tidak hanya dilakukan dalam bentuk penyampaian informasi umum, tetapi juga melalui penjelasan langsung kepada wajib pajak ketika menghadapi kesulitan dalam penggunaan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksana kebijakan telah berupaya mentransmisikan kebijakan kepada kelompok sasaran melalui media yang menyesuaikan kondisi wilayah layanan.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa media komunikasi yang digunakan meliputi penyampaian informasi melalui WhatsApp dan kunjungan ke distrik. Hal tersebut tercermin dari pernyataan informan bahwa “Sosialisasi sudah dilakukan melalui WA dan kunjungan distrik” (K1). Temuan ini menunjukkan bahwa pelaksana kebijakan telah menggunakan kombinasi komunikasi digital dan komunikasi langsung untuk menjangkau wajib pajak di Kabupaten Mamberamo Raya. Dalam konteks wilayah dengan hambatan geografis, pola komunikasi seperti ini menjadi penting karena tidak semua wajib pajak dapat dijangkau hanya melalui layanan tatap muka di kantor.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kejelasan pesan kebijakan belum sepenuhnya dipahami secara merata oleh wajib pajak. Hal ini terlihat dari pernyataan petugas layanan bahwa “Banyak WP datang karena belum paham membuat billing sendiri” (FO1). Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan memang telah berlangsung, tetapi belum sepenuhnya menghasilkan pemahaman yang seragam pada kelompok sasaran. Dengan kata lain, persoalan pada dimensi komunikasi bukan terletak pada ketiadaan sosialisasi, melainkan pada belum optimalnya daya serap informasi oleh wajib pajak.

Selain itu, konsistensi komunikasi layanan juga dipengaruhi oleh kondisi teknis di lapangan. Ketika jaringan internet tidak stabil, pengalaman pelayanan menjadi berbeda dan dapat memengaruhi kejelasan maupun kelancaran komunikasi antara petugas dan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa pada konteks layanan digital, efektivitas komunikasi kebijakan tidak hanya bergantung pada isi pesan dan media yang digunakan, tetapi juga pada kondisi pendukung yang memungkinkan pesan tersebut diterima dan dipraktikkan dengan baik oleh pengguna layanan.

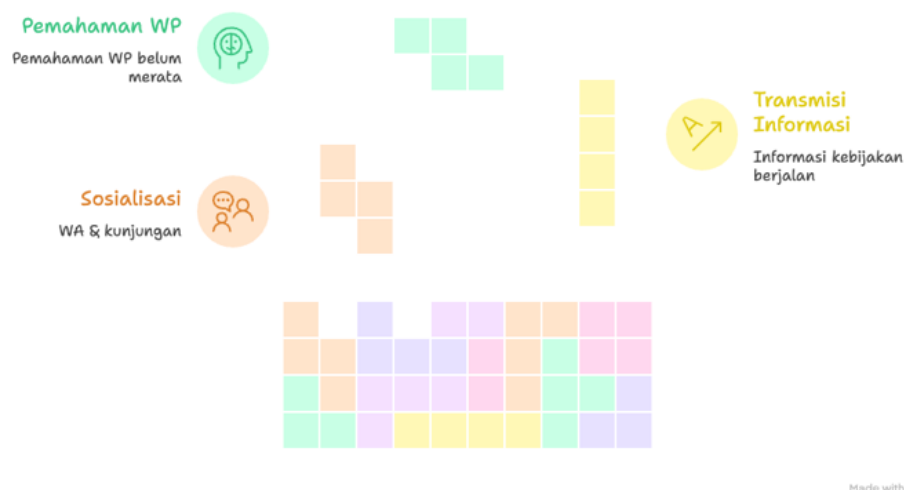
Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi komunikasi dalam implementasi billing Coretax di Kabupaten Mamberamo Raya telah berjalan melalui berbagai saluran dan bentuk sosialisasi, tetapi efektivitasnya belum sepenuhnya optimal karena pemahaman wajib pajak masih belum merata. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan masih memerlukan penguatan, terutama dalam bentuk penjelasan prosedur yang lebih sederhana, pendampingan yang lebih intensif, dan penyesuaian media komunikasi dengan karakteristik wajib pajak di wilayah layanan.

**Tabel 1. Sintesis Temuan Implementasi pada Dimensi Komunikasi**

Indikator Komunikasi	Temuan Lapangan	Bukti Informan	Makna Implementasi
Media sosialisasi	Sosialisasi dilakukan melalui WA dan kunjungan	K1, PS1	Informasi kebijakan telah ditransmisikan melalui kanal yang relevan
Kejelasan prosedur	WP masih bingung tahapan billing	FO1	Pesan kebijakan belum dipahami merata oleh kelompok sasaran
Konsistensi informasi	Pelayanan dan pemahaman WP dipengaruhi kondisi teknis	FO2	Konsistensi pengalaman layanan dipengaruhi situasi jaringan dan konteks lapangan

Sumber : Data diolah 2026

**Alur Implementasi Komunikasi yang Belum Optimal**



**Gambar 1. Visualisasi Alur Implementasi pada Dimensi Komunikasi (siap tempel)**

Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan analisis data penelitian (2026).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari perspektif wajib pajak, implementasi billing Coretax memberikan manfaat nyata dalam bentuk kemudahan penggunaan, kelancaran proses pelayanan, dan efisiensi waktu. Temuan ini menunjukkan bahwa kebijakan digitalisasi perpajakan telah menghasilkan keluaran layanan yang dirasakan secara langsung oleh kelompok sasaran. Dengan kata lain, sistem billing Coretax tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif, tetapi juga mulai memberikan manfaat praktis dalam pengalaman pengguna layanan.

Pada aspek kemudahan, hasil penelitian menunjukkan bahwa billing Coretax cenderung lebih mudah digunakan oleh wajib pajak yang memiliki kemampuan literasi digital yang lebih baik. Sebaliknya, bagi wajib pajak yang belum terbiasa dengan sistem digital, penggunaan billing masih memerlukan pendampingan dari petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan layanan bersifat relatif. Dalam konteks kebijakan publik, hal ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak dapat diukur hanya dari tersedianya sistem, tetapi juga dari kemampuan masyarakat untuk memahami dan menggunakan layanan tersebut secara mandiri.

Pada aspek kelancaran, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan billing Coretax dapat berjalan baik ketika kondisi jaringan stabil, tetapi terganggu ketika konektivitas melemah. Hal ini menunjukkan bahwa outcome kebijakan digital sangat bergantung pada dukungan teknis di luar sistem itu sendiri. Dengan demikian, kelancaran layanan digital di wilayah penelitian tidak sepenuhnya ditentukan oleh desain Coretax, tetapi juga oleh kondisi infrastruktur wilayah yang memungkinkan layanan tersebut beroperasi secara konsisten.

Pada aspek manfaat, wajib pajak secara umum merasakan bahwa sistem billing Coretax lebih cepat dibandingkan metode sebelumnya dan membantu proses pembayaran pajak menjadi lebih efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa kebijakan digitalisasi perpajakan telah menghasilkan manfaat nyata, terutama dari sisi efisiensi waktu dan kemudahan transaksi. Namun demikian, manfaat tersebut belum dirasakan secara merata oleh seluruh wajib pajak karena masih dipengaruhi oleh literasi digital dan kondisi infrastruktur. Dengan demikian, hasil implementasi billing Coretax dapat dipahami sebagai outcome yang positif, tetapi bersifat kondisional terhadap kesiapan pengguna dan ekosistem layanan yang mendukung.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil implementasi billing Coretax yang dirasakan wajib pajak menunjukkan arah yang positif, tetapi belum sepenuhnya inklusif. Artinya, kebijakan telah memberi manfaat bagi pengguna, namun pencapaian manfaat tersebut masih bergantung pada tingkat kesiapan individu dan kondisi lingkungan pelayanan. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan implementasi yang tidak hanya berorientasi pada sistem, tetapi juga pada penguatan kapasitas pengguna layanan.

#### Pembahasan Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi billing Coretax di Kabupaten Mamberamo Raya dipengaruhi oleh interaksi antara faktor pendukung dan faktor penghambat. Dari sisi penghambat, belum meratanya pemahaman wajib pajak, rendahnya literasi digital, keterbatasan jaringan internet, ketidakstabilan listrik, dan tantangan geografis menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan kebijakan. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa hambatan implementasi tidak hanya berasal dari sistem atau pelaksana kebijakan, tetapi juga dari konteks wilayah dan kesiapan kelompok sasaran. Dalam perspektif implementasi kebijakan, kondisi tersebut memperlihatkan bahwa kebijakan digital memerlukan penyesuaian yang lebih kontekstual ketika diterapkan pada wilayah dengan keterbatasan infrastruktur dan akses layanan.

Di sisi lain, hasil penelitian juga menunjukkan adanya faktor pendukung yang memungkinkan implementasi tetap berjalan. Komitmen pelaksana, pendampingan langsung kepada wajib pajak, keberadaan SOP, dan koordinasi antarunit menjadi faktor yang memperkuat implementasi kebijakan. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat hambatan struktural dan teknis, keberhasilan implementasi tetap dapat dipertahankan melalui peran aktif pelaksana kebijakan. Dalam konteks ini, pelaksana kebijakan berfungsi sebagai penghubung antara sistem digital yang dirancang secara nasional dengan realitas pelayanan lokal yang penuh keterbatasan.

Temuan ini memperlihatkan bahwa implementasi billing Coretax di Mamberamo Raya tidak dapat dipahami secara hitam-putih sebagai berhasil atau gagal. Implementasi berlangsung dalam kondisi yang adaptif, yaitu kebijakan tetap berjalan karena didukung oleh komitmen pelaksana, tetapi efektivitasnya masih dibatasi oleh faktor lingkungan dan kapasitas pengguna. Dengan demikian, keberhasilan implementasi kebijakan digital perpajakan di wilayah 3T lebih tepat dipahami sebagai keberhasilan yang bersifat bertahap dan kontekstual, bukan keberhasilan yang bersifat penuh dan seragam.

## KESIMPULAN

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan billing Coretax di Kabupaten Mamberamo Raya dapat dikategorikan sebagai implementasi kebijakan digital yang bersifat adaptif. Kebijakan telah berjalan secara administratif sesuai desain nasional, namun efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur wilayah dan kemampuan adaptasi masyarakat pengguna layanan. Dalam konteks wilayah 3T, keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada sistem teknologi, tetapi juga pada peran aktif pelaksana kebijakan dalam menjembatani kesenjangan antara kebijakan digital nasional dan realitas pelayanan lokal.

Sebagai saran, Direktorat Jenderal Pajak melalui KPP Pratama Jayapura perlu memperkuat strategi komunikasi kebijakan dengan melakukan sosialisasi yang lebih intensif, sederhana, dan berbasis kebutuhan wajib pajak lokal, termasuk melalui pendekatan tatap muka di wilayah yang memiliki keterbatasan akses digital. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya petugas pelayanan, perlu terus dilakukan melalui pelatihan teknis dan peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan. Dari sisi sistem, diperlukan penguatan dukungan teknis, seperti stabilitas jaringan, penyederhanaan prosedur billing, serta penyediaan panduan penggunaan yang lebih mudah dipahami. Pemerintah juga perlu mempertimbangkan penguatan infrastruktur dasar, seperti jaringan internet dan listrik, sebagai prasyarat keberhasilan kebijakan digital. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji implementasi Coretax dengan pendekatan kuantitatif atau mixed methods, serta menambahkan variabel seperti kepuasan wajib pajak, kepercayaan terhadap sistem, dan tingkat adopsi teknologi agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas kebijakan digitalisasi perpajakan di berbagai konteks wilayah.

## REFERENSI

- Aqilah, N., Wolor, C. W., & Utari, W. (2025). Implementasi Core Tax Administration System (CTAS) dan tantangan efektivitas administrasi perpajakan digital. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kebijakan Publik*.
- Bank, W. (2020). *Digital government and tax administration reform: Enhancing efficiency and compliance*. World Bank Group.
- Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration - A systematic review. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101754. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>
- Bellon, M., Dabla-Norris, E., Khalid, S., & Lima, F. (2022). Digitalization to improve tax compliance: Evidence from VAT e-invoicing in Peru. *Journal of Public Economics*, 210, 104661. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2022.104661>
- Bhatti, Z. A., Mishra, M., & Dhir, A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121102. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Dong, R. X., & al., et. (2025). Adoption and implementation of e-government in tax administration: A scoping review. *Journal of Public Sector Digitalization*.
- Eom, S.-J., & Lee, J. (2022). Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101690. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101690>
- Faundez-Ugalde, A., Mellado-Silva, R., & Aldunate-Lizana, E. (2020). Use of artificial intelligence by tax administrations: An analysis regarding taxpayers' rights in Latin American countries. *Computer Law and Security Review*, 38, 105441. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2020.105441>
- Isnaini, Yantiana, I., & Kurniawan, A. (2025). Efektivitas implementasi Coretax terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Wilayah DJP Kalimantan Barat. *Jurnal Akuntansi Dan Kebijakan Publik*.
- Kochanova, A., Hasnain, Z., & Larson, B. (2020). Does e-government improve government capacity?

- Evidence from tax compliance costs, corruption, and public procurement competitiveness. *The World Bank Economic Review*, 34(1), 101–120.
- Maliki, A. (2025). *Digitalisasi administrasi perpajakan melalui aplikasi Coretax di Indonesia: Peluang dan tantangan implementasi*. Yapindo Publishing.
- Mara, U. L. (2025). Dampak implementasi Coretax terhadap akurasi dan transparansi administrasi perpajakan. *UAC E-Journal*.
- Mascagni, G., Mengistu, A. T., & Woldeyes, F. B. (2021). Can ICTs increase tax compliance? Evidence on taxpayer responses to technological innovation in Ethiopia. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 189, 172–193. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2021.06.007>
- Nathanael, & Widodo. (2025). Peran Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak PPh 21. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Nugraha. (2025). Pengaruh digitalisasi perpajakan melalui Coretax terhadap efisiensi biaya kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan Dan Keuangan Publik*.
- Reuters. (2025). *Indonesia's Core Tax system faces technical disruptions during early implementation*.
- Rizki, G. M., Myrna, R., & Candradewini. (2024). Efektivitas e-government dalam layanan perpajakan: Studi implementasi e-filing. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? *Safety Science*, 118, 22–32. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.04.030>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Uyar, A., Nimer, K., Kuzey, C., Shahbaz, M., & Schneider, F. (2021). Can e-government initiatives alleviate tax evasion? The moderation effect of ICT. *Technological Forecasting and Social Change*, 166, 120597. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120597>