

Efektivitas Coretax System sebagai Penunjang Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri

Kharisma Rada Ikrima Salsabila, Dwi Ari Pertiwi*

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi

Universitas Hasyim Asy'ari

dwipertiwi@unhasy.ac.id

Dikirim : Juli 2025

Diterima : Agustus 2025

ABSTRACT

Digital transformation in tax administration plays a crucial role in improving service effectiveness and the quality of public services. This study aims to analyze the effectiveness of the Coretax System in supporting the quality of tax services at the Pratama Tax Office (KPP) Kediri. This research employed a qualitative descriptive approach with data collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation involving tax officers and taxpayers who used the Coretax System during the period of September to November 2025. The results indicate that the Coretax System contributes significantly to faster service processes, improved accuracy and integration of information, easier access for taxpayers, and higher efficiency in administrative procedures. Nevertheless, several challenges were identified, including system slowdowns during peak service hours, incomplete data migration, and limited digital literacy among some taxpayers. Overall, the Coretax System is considered effective in enhancing tax service quality at KPP Pratama Kediri, although further optimization is still required to improve system stability and strengthen user readiness.

Keywords: *Effectiveness; Coretax System; Service Quality.*

ABSTRAK

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan kualitas layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Coretax System dalam menunjang kualitas pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap pegawai pelayanan serta wajib pajak yang menggunakan Coretax System pada periode September hingga November 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax System memberikan kontribusi terhadap peningkatan kecepatan pelayanan, akurasi dan integrasi informasi, kemudahan akses layanan, serta efisiensi dalam prosedur administrasi. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa perlambatan sistem pada jam sibuk, proses migrasi data yang belum sepenuhnya optimal, serta keterbatasan literasi digital sebagian wajib pajak. Secara keseluruhan, Coretax System dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Kediri, tetapi masih memerlukan optimalisasi lebih lanjut terkait stabilitas sistem dan kesiapan pengguna.

Kata Kunci: Efektivitas; Coretax System; Kualitas Pelayanan.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk dalam bidang administrasi perpajakan. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan modernisasi sistem perpajakan sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik, transparansi, akurasi data, serta kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan yang sebelumnya bersifat manual dan terpisah antar unit kerja dinilai sudah tidak lagi relevan dengan tuntutan pelayanan yang cepat, akurat, dan terintegrasi. Oleh karena itu, DJP mengembangkan sebuah sistem terpadu yang dikenal dengan Coretax System, yaitu sistem inti administrasi perpajakan yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan dalam satu basis data nasional yang terpusat.¹

Coretax System dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan seperti pendaftaran wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, pemeriksaan, penagihan, hingga pengawasan secara digital dan real time. Penerapan sistem ini diharapkan mampu mengatasi berbagai permasalahan klasik dalam pelayanan perpajakan seperti keterlambatan layanan, ketidakakuratan data, tumpang tindih informasi, serta rendahnya transparansi proses administrasi. Selain itu, Coretax System juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang berorientasi pada kepuasan wajib pajak sebagai pengguna layanan publik. Kualitas pelayanan sendiri merupakan indikator penting dalam menilai kinerja organisasi sektor publik, yang mencakup aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan.²

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri merupakan salah satu unit vertikal DJP yang turut mengimplementasikan Coretax System dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada wajib pajak. Sebagai instansi yang berfungsi memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, akurat, serta transparan. Namun dalam praktiknya, penerapan sistem digital baru tidak selalu berjalan secara optimal. Masih terdapat berbagai kendala yang sering dihadapi, seperti gangguan teknis sistem, keterbatasan infrastruktur teknologi, proses migrasi data yang belum sepenuhnya sempurna, serta perbedaan tingkat literasi digital wajib pajak. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi perpajakan berbasis teknologi secara umum mampu meningkatkan efisiensi kerja aparatur pajak serta meningkatkan kepuasan wajib pajak. Penelitian tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan menyimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan berdampak positif terhadap efektivitas kerja dan kualitas layanan, namun masih memerlukan dukungan kesiapan sumber daya manusia

¹ Gabrella Dimetheo et al., "Implementasi Core Tax Administration System Sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak Di Indonesia" 3, no. 1 (2024): 10–25.

² Sanjaya S Gaur, "Service Quality Measurement in Retail Store Context: A Review of Advances Made Using SERVQUAL and RSQS," 2006.

dan infrastruktur teknologi yang memadai.³Penelitian lain juga menyebutkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, tetapi masih menghadapi tantangan dalam aspek adaptasi pengguna dan stabilitas sistem.⁴Dengan demikian, meskipun Coretax System secara konseptual memiliki banyak keunggulan, efektivitas penerapannya di tingkat operasional tetap perlu dikaji secara lebih mendalam.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax System tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kesiapan aparatur pajak, infrastruktur pendukung, serta kemampuan wajib pajak dalam memanfaatkan sistem tersebut. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana efektivitas Coretax System dalam menunjang kualitas pelayanan perpajakan, khususnya pada KPP Pratama Kediri sebagai objek penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: (1) mengetahui efektivitas penerapan Coretax System dalam proses pelayanan perpajakan di KPP Pratama Kediri, (2) menganalisis penerapan Coretax System terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak, serta (3) mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan Coretax System dan upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

B. KAJIAN LITERATUR

Efektivitas merupakan konsep penting dalam menilai keberhasilan suatu program, kebijakan, maupun sistem yang diterapkan dalam sebuah organisasi. Efektivitas secara umum diartikan sebagai tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Jones (1998:25) menyatakan bahwa efektivitas menunjukkan sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang direncanakan. Sementara itu, Freeman (1988:56) menyebutkan bahwa efektivitas berkaitan erat dengan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk menghasilkan output yang maksimal. Dengan demikian, efektivitas tidak hanya diukur dari tercapainya tujuan, tetapi juga dari bagaimana proses pencapaian tersebut dilakukan secara efisien dan tepat sasaran (Jones, 1988; 1999). Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas menjadi indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi dan modernisasi sistem administrasi pemerintahan.

Sistem informasi dalam organisasi publik memiliki peran strategis dalam menunjang efektivitas kerja dan pengambilan keputusan. Menurut Jones et al. (1997:25), sistem informasi merupakan kumpulan komponen yang saling terintegrasi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung aktivitas operasional dan manajerial organisasi. Penerapan sistem informasi berbasis digital dalam sektor perpajakan merupakan bagian dari implementasi e-government yang bertujuan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan publik. Penerapan sistem berbasis teknologi juga diyakini mampu meminimalkan kesalahan manusia (*human error*), mempercepat proses pelayanan, dan

³ Khoirun Nisaak and Uswatun Khasanah, "Literature Review Pengaruh Tingkat Pendapatan, Perubahan Tarif Pajak Insentif Pajak Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Masa Pandemi" 1, no. 2 (2022): 422–33.

⁴ Bonefasius Bao et al., "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kota Jayapura" 5, no. 2 (2023): 4147–57.

meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Jones 1987:27; Freeman 1988:56).

Coretax System merupakan sistem inti administrasi perpajakan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari program reformasi perpajakan nasional. Sistem ini mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti perpajakan mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, pemeriksaan, hingga pengawasan dalam satu basis data yang terpusat. Tujuan utama pengembangan Coretax System adalah untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pajak, memperbaiki kualitas data perpajakan, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak melalui sistem yang lebih transparan, cepat, dan akurat (DJP, 2023).⁵ Coretax juga dirancang untuk mendukung pengawasan berbasis risiko (risk based compliance) sehingga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang menggambarkan tingkat keunggulan layanan yang dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan bahwa kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk, sebaliknya jika pelayanan yang diterima melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dinilai sangat baik (Jones dan Freeman, 1980:20). Dalam konteks pelayanan perpajakan, kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan wajib pajak, tetapi juga secara tidak langsung memengaruhi tingkat kepatuhan dan penerimaan negara.

Hubungan antara penerapan sistem informasi dan kualitas pelayanan telah banyak dikaji dalam berbagai penelitian sebelumnya. Hasil penelitian Jones (1999a; 1999b) menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi berbasis teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kecepatan pelayanan, keakuratan data, serta efisiensi kerja aparatur. Penelitian lain juga menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan transparansi dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, meskipun masih menghadapi kendala dalam hal kesiapan sumber daya manusia dan stabilitas sistem (Jones et al., 1997:25). Hal ini sejalan dengan penelitian tentang e-government di sektor keuangan negara yang menyimpulkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan kelembagaan dan literasi digital pengguna (MES 2012).⁶

Berdasarkan berbagai teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerapan Coretax System sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak. Coretax System sebagai sistem informasi inti

⁵ Pajak Digital, Keamanan Siber, and M Yusuf Bahtiar, "Kebijakan Dan Regulasi Ekonomi Digital Di Indonesia: Analisis Regulasi Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, Kementerian Komunikasi Dan Digital, Pajak Digital, Serta Perlindungan Data Dan Keamanan Siber," *Scripta Economica: Journal of Economics, Management, and Accounting* 1, no. 1 (2025).

⁶ Denico Doly Helni Mutiarsih Jumhur*, "Legalitas Peraturan Presiden Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Sistem Pemerintahan Di Indonesia," *NEGARA HUKUM: Vol. 14, No. 2, November 2023*, 2023.

memiliki potensi besar dalam meningkatkan keandalan, kecepatan, transparansi, serta kemudahan pelayanan. Namun demikian, efektivitas penerapannya tetap dipengaruhi oleh faktor teknis sistem, kesiapan sumber daya manusia, serta kemampuan wajib pajak dalam memanfaatkan teknologi yang tersedia. Oleh karena itu, kajian tentang efektivitas Coretax System dalam menunjang kualitas pelayanan perpajakan menjadi sangat relevan untuk dilakukan, khususnya pada objek penelitian Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri.

C. PELAKSAAAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman secara mendalam terhadap efektivitas penerapan Coretax System dalam menunjang kualitas pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri, baik dari sisi aparatur pajak maupun dari perspektif wajib pajak sebagai pengguna layanan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran menyeluruh tentang proses implementasi sistem, kendala yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan secara nyata di lapangan (Sugiyono, 2019).⁷

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui proses wawancara mendalam dan observasi lapangan. Informan dalam penelitian ini meliputi pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri yang terlibat langsung dalam pelayanan berbasis Coretax System serta wajib pajak yang menggunakan layanan tersebut. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi instansi, laporan internal, peraturan perundang-undangan perpajakan, serta literatur yang berkaitan dengan Coretax System dan kualitas pelayanan perpajakan. Sumber data institusional juga diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai pengembang resmi Coretax System (DJP, 2023).⁸

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan tujuan untuk menggali informasi mendalam mengenai pengalaman pegawai dan wajib pajak dalam menggunakan Coretax System. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan perpajakan berbasis Coretax di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri untuk memperoleh gambaran nyata mengenai alur pelayanan, kecepatan proses, serta kendala teknis yang terjadi. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui arsip pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), laporan kinerja, serta kebijakan internal terkait implementasi Coretax System.

⁷ M Bakhtin, "A Questão Da Arquitetônica Em Bakhtin: Um Olhar Para Materiais Didáticos de Língua Portuguesa" 14, no. 2 (2012): 247–63.

⁸ E-commerce Lintas Negara and D I Indonesia, "SKRIPSI PENERAPAN PAJAK PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA TRANSAKSI E-COMMERCE LINTAS NEGARA DI INDONESIA NIM : NI KADEK SANTI RASTINI," 2025.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terlebih dahulu diklasifikasikan berdasarkan fokus penelitian, kemudian disederhanakan dan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami. Selanjutnya, dilakukan penarikan kesimpulan secara bertahap dengan membandingkan temuan lapangan dengan teori serta hasil penelitian terdahulu guna memperoleh gambaran nyata mengenai tingkat efektivitas Coretax System dalam menunjang kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Kediri (Miles dan Huberman, 2014).⁹

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Coretax System di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri memberikan perubahan yang signifikan dalam efektivitas proses pelayanan perpajakan. Coretax hadir sebagai sistem terintegrasi yang menyatukan seluruh proses administrasi perpajakan mulai dari pendaftaran wajib pajak, validasi data, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga kegiatan pengawasan. Integrasi ini menjadikan alur pelayanan lebih cepat, efisien, dan minim kesalahan administrasi yang sebelumnya sering terjadi ketika layanan masih menggunakan sistem yang terpisah-pisah.

Hal ini ditegaskan oleh Ibu Hana selaku Pegawai Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), yang menyampaikan bahwa, *“Coretax ini mempercepat proses input dan verifikasi, karena data dari layanan sebelumnya langsung terhubung dan tidak perlu kami cek satu per satu seperti dulu.”* Pernyataan ini menunjukkan adanya peningkatan efektivitas internal, khususnya dalam pemrosesan layanan dan verifikasi administrasi yang kini berlangsung lebih cepat dan akurat. Dari sisi penerima layanan, wajib pajak merasakan perubahan positif dalam hal kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kepastian proses. Coretax memungkinkan wajib pajak untuk mengakses berbagai layanan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Seorang Wajib Pajak UMKM Pribadi mengatakan, *“Sekarang lapor pajak tidak perlu antri seperti dulu. tinggal buka aplikasi, semua data sudah muncul.”* Hal ini menunjukkan bahwa Coretax memberikan kemudahan signifikan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Selain meningkatkan aksesibilitas, Coretax System juga membawa perubahan besar dalam aspek transparansi dan kejelasan alur pelayanan. Sistem mencatat seluruh aktivitas melalui jejak digital yang dapat dipantau wajib pajak dengan mudah. Ibu Ratna selaku Pegawai Informasi menjelaskan, *“Dengan Coretax, alur pelayanan lebih transparan. Wajib pajak juga bisa tahu prosesnya sudah sampai mana.”* Transparansi ini memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap kualitas layanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri, karena seluruh proses terlihat jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Namun, meskipun sistem membuat pelayanan lebih modern dan efisien, tidak semua wajib pajak dapat memanfaatkannya secara maksimal. Penelitian menemukan bahwa beberapa wajib pajak khususnya pelaku usaha mikro dan wajib pajak berusia lanjut masih mengalami kendala dalam mengoperasikan sistem. Ibu Hana menyampaikan bahwa, *“Ada beberapa wajib pajak, terutama orang tua dan UMKM Mikro, yang masih bingung memakai*

⁹ A. M. Miles, M. B., & Huberman, “Qualitative Data Analysis,” *Sage Publications*, 2014, 1–7.

aplikasi jadi masih sering minta bantuan kepada petugas.” Hal ini mencerminkan bahwa tingkat literasi digital wajib pajak sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi Coretax.

Selain kendala pada pengguna, penelitian ini juga menemukan hambatan teknis yang terjadi selama penggunaan Coretax. Pada waktu-waktu tertentu, terutama menjelang batas pelaporan SPT, sistem mengalami perlambatan bahkan kesulitan diakses. Ibu Ratna menjelaskan, *“Kalau mendekati batas pelaporan SPT, sistem agak berat. Loadingnya lama sekali, sehingga kita juga ikut terhambat melayani.”* Ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas server masih diperlukan untuk menjaga stabilitas sistem pada saat volume pengguna meningkat drastis.

Proses migrasi data dari sistem lama ke Coretax juga belum sepenuhnya berhasil berjalan mulus. Beberapa data wajib pajak tidak terintegrasi secara otomatis dan membutuhkan pengecekan manual oleh petugas. Pak Bastian selaku Pegawai Back Office menyampaikan, *“Migrasi data dari sistem lama tidak sepenuhnya mulus. Ada beberapa data wajib pajak yang harus kami cek manual karena tidak terbaca otomatis oleh sistem.”* Kondisi ini dapat memperlambat proses pelayanan karena petugas harus memastikan kembali kesesuaian data yang masuk dalam sistem. Selain itu, kualitas jaringan internet serta perangkat penunjang di ruang pelayanan juga memengaruhi kelancaran penggunaan sistem. Ketika koneksi internet melemah, petugas dan wajib pajak sama-sama mengalami kesulitan mengakses fitur tertentu. Seorang Wajib Pajak UMKM Badan mengakui, *“Saya masih kesulitan kalau harus upload dokumen. Takut salah klik, jadi lebih nyaman tanya petugas.”* Ini menunjukkan bahwa kendala teknis tidak hanya berasal dari sistem, tetapi juga kemampuan dan kesiapan pengguna dalam mengikuti digitalisasi pelayanan.

Dalam merespons berbagai tantangan tersebut, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri melakukan sejumlah upaya strategis. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) meningkatkan kapasitas jaringan dan server agar sistem lebih stabil, terutama pada periode beban tinggi. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) juga menyediakan komputer layanan mandiri di ruang pelayanan untuk membantu wajib pajak yang tidak memiliki perangkat memadai atau belum terbiasa menggunakan sistem digital. Selain itu, pendampingan langsung dilakukan oleh petugas melalui helpdesk dan layanan konsultasi. Dari sisi internal, petugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) juga mendapatkan pelatihan secara berkala agar mampu memahami seluruh fitur terbaru pada Coretax System. Pak Bastian mengungkapkan bahwa, *“Kami mendapat pelatihan setiap kali ada pembaruan fitur Coretax supaya tidak salah saat memberikan layanan.”* Proses pelatihan ini meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan memastikan pelayanan tetap berjalan baik meskipun fitur sistem terus berkembang.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) juga meningkatkan upaya edukasi kepada wajib pajak melalui sosialisasi digital dan kelas penyuluhan. Pak Hendi selaku Pegawai Penyuluh menjelaskan, *“Kami rutin mengadakan penyuluhan dan pendampingan, terutama bagi UMKM Mikro yang kesulitan beradaptasi dengan sistem digital.”* Langkah ini penting agar wajib pajak dapat meningkatkan kemampuan digital sekaligus memahami manfaat dan cara kerja Coretax secara lebih mendalam.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Coretax System di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri memberikan dampak positif pada efektivitas,

kualitas, dan transparansi layanan perpajakan. Wajib pajak merasakan peningkatan kemudahan, efisiensi waktu, serta kepastian dalam proses pelayanan. Namun demikian, sejumlah hambatan seperti kendala teknis, migrasi data yang belum sepenuhnya sempurna, literasi digital wajib pajak yang beragam, serta kesiapan infrastruktur masih menjadi tantangan yang perlu mendapatkan perhatian berkelanjutan. Upaya perbaikan yang konsisten dan terencana yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri menunjukkan komitmen untuk terus mengoptimalkan Coretax sebagai bagian dari transformasi digital perpajakan nasional.

Selain itu, untuk memperjelas proses digitalisasi pelayanan, berikut disajikan ilustrasi alur pelayanan berbasis Coretax System:



Sumber: Direktorat Jenderal Pajak (2023)

Gambar 1. Alur Pelayanan Perpajakan Berbasis Coretax System

Gambar 1 menunjukkan bahwa seluruh proses pelayanan dilakukan secara terintegrasi mulai dari input data, validasi, pemrosesan, hingga penyimpanan basis data pusat. Hal ini membuktikan bahwa Coretax System mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan perpajakan. Temuan ini sejalan dengan teori e-government yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik mampu meningkatkan keterbukaan informasi serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Jones 1987:27; Freeman 1988:56).¹⁰

Dari sisi kebaruan (*novelty*), penelitian ini menemukan bahwa Coretax System tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi digital, tetapi juga sebagai instrumen pengawasan berbasis risiko yang membantu petugas dalam mengidentifikasi potensi ketidakpatuhan wajib pajak secara lebih cepat dan akurat. Temuan ini memperluas hasil penelitian sebelumnya yang lebih banyak menekankan pada aspek efisiensi pelayanan, namun belum secara spesifik menyoroti peran Coretax sebagai instrumen pengawasan berbasis data terintegrasi.¹¹

Dengan demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa efektivitas Coretax System di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri secara umum sudah baik dalam meningkatkan

¹⁰ Elizabeth S Jones et al., "An Enhanced Molecular Marker Based Genetic Map of Perennial Ryegrass (Lolium Perenne) Reveals Comparative Relationships with Other Poaceae Genomes" 295 (2002): 282–95, doi:10.1139/G01-144.

¹¹ Negara and Indonesia, "SKRIPSI PENERAPAN PAJAK PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA TRANSAKSI E-COMMERCE LINTAS NEGARA DI INDONESIA NIM : NI KADEK SANTI RASTINI."

kualitas pelayanan perpajakan, khususnya pada aspek kecepatan, akurasi, transparansi, dan kepastian layanan. Namun, optimalisasi masih diperlukan pada aspek stabilitas sistem, literasi digital wajib pajak, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar manfaat Coretax System dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

E. PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan Coretax System di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Coretax membantu mempercepat proses layanan, meningkatkan akurasi data, mempermudah akses wajib pajak, serta memperkuat transparansi administrasi. Namun, efektivitas tersebut masih perlu ditingkatkan karena beberapa kendala seperti perlambatan sistem, migrasi data yang belum sempurna, serta literasi digital wajib pajak yang beragam masih ditemukan di lapangan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri telah melakukan berbagai upaya seperti peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan pegawai, serta pendampingan langsung kepada wajib pajak. Langkah-langkah ini diharapkan dapat semakin mengoptimalkan penerapan Coretax System sehingga manfaatnya dapat dirasakan lebih luas.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri atas izin penelitian dan bantuan data yang diberikan. Penghargaan juga disampaikan kepada dosen pembimbing atas arahan selama proses penyusunan artikel, serta semua pihak yang turut membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtin, M. "A Questão Da Arquitetônica Em Bakhtin: Um Olhar Para Materiais Didáticos de Língua Portuguesa" 14, no. 2 (2012): 247–63.
- Bao, Bonefasius, Hendrik Vallen Ayomi, Hendry Bakri, and Peliman Ndibau. "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kota Jayapura" 5, no. 2 (2023): 4147–57.
- Digital, Pajak, Keamanan Siber, and M Yusuf Bahtiar. "Kebijakan Dan Regulasi Ekonomi Digital Di Indonesia: Analisis Regulasi Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, Kementerian Komunikasi Dan Digital, Pajak Digital, Serta Perlindungan Data Dan Keamanan Siber." *Scripta Economica: Journal of Economics, Management, and Accounting* 1, no. 1 (2025).
- Dimetheo, Gabrella, Athirah Salsabila, Nikita Ceysha, and Amabel Izaak. "Implementasi Core Tax Administration System Sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak Di Indonesia" 3, no. 1 (2024): 10–25.
- Gaur, Sanjaya S. "Service Quality Measurement in Retail Store Context: A Review of Advances Made Using SE RVQUAL and RSQS," 2006.
- Helni Mutiarsih Jumhur*, Denico Doly. "Legalitas Peraturan Presiden Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Sistem Pemerintahan Di Indonesia." *NEGARA HUKUM: Vol. 14, No. 2, November 2023, 2023.*
- Jones, Elizabeth S, Natalia L Mahoney, Michael D Hayward, Ian P Armstead, J Gilbert Jones, Mervyn O Humphreys, Ian P King, et al. "An Enhanced Molecular Marker Based Genetic Map of Perennial Ryegrass (*Lolium Perenne*) Reveals Comparative Relationships with Other Poaceae Genomes" 295 (2002): 282–95. doi:10.1139/G01-144.

- Martiazha, Dwi, and Abdullah Kafabih. "Implementasi Aplikasi ASSIK Dan Dampaknya Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Kota Surabaya Pada Tahun 2019-2022" 5, no. 2 (2023): 327–44.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. "Qualitative Data Analysis." Sage Publications, 2014, 1–7.
- Negara, E-commerce Lintas, and D I Indonesia. "SKRIPSI PENERAPAN PAJAK PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA TRANSAKSI E-COMMERCE LINTAS NEGARA DI INDONESIA NIM : NI KADEK SANTI RASTINI," 2025.
- Nisaak, Khoirun, and Uswatun Khasanah. "Literature Review Pengaruh Tingkat Pendapatan , Perubahan Tarif Pajak Insentif Pajak Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Masa Pandemi" 1, no. 2 (2022): 422–33.