

ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN LITERASI DIGITAL PERPAJAKAN: PELATIHAN CORETAX BAGI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)

¹Bintan Aulia Izzati, ²Devista Husna Zulfa, ^{3*}Igrit Anggraeni, ⁴Sania Kholifatin Nisa,
⁵Thearizky Cintari Sylvanita

^{1,2,3,4,5}Universitas Siber Asia

¹bintanauliazzi@gmail.com, ²devistazulfa@gmail.com, ^{3*}igritanggraeni@gmail.com,
⁴ksanianisa@gmail.com, ⁵thearizkycs05@gmail.com

Abstract: Digital transformation in Indonesia's taxation administration, especially through the Core Tax Administration System (Coretax), demands improved digital literacy among civil servants (ASN) as user and the system's primary operators. This research aims to analyze the success rate and obstacles in Coretax account activation through an assistance training program involving 49 ASNs in the Semarang City Government. This study adopted a descriptive qualitative approach, supported by simple quantitative data analysis. Data collection was conducted through direct observation, structured interviews and surveys using standardized response instruments, as well as documentation of implementation records, thereby ensuring a high level of research validity. The findings reveal that the login success rate achieved 98.0% (48 of 49 respondents). Major obstacles encountered included inconsistent personal data and password management, which were overcome through personal assistance and digital follow-up. The effectiveness of this training indicates that ASNs can adapt to digital tax systems when supported by structured programs. This study recommends continuous training programs as a basis for improving Information and Communication Technology (ICT) strategies for national digital tax reform.

Keywords: Digital Literacy, Coretax, Civil Servants, ICT Training, Digital Tax Transformation

Abstrak: Transformasi digital pada administrasi perpajakan di Indonesia, khususnya melalui Core Tax Administration System (Coretax), menuntut peningkatan literasi digital Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pengguna dan pelaksana utama sistem. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat keberhasilan dan kendala aktivasi akun Coretax melalui program asistensi pelatihan bagi 49 ASN di Pemerintah Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan analisis data kuantitatif sederhana melalui teknik observasi langsung wawancara/survei melalui form respons terstruktur dan dokumentasi pengumpulan dokumen pelaksanaan sehingga hasil penelitian memiliki validitas tinggi. Hasil penelitian menunjukkan tingkat keberhasilan login mencapai 98,0% (48 dari 49 responden). Kendala utama yang dihadapi meliputi inkonsistensi data personal dan manajemen kata sandi, yang berhasil diatasi melalui asistensi personal dan follow-up digital. Efektivitas pelatihan ini mengindikasikan bahwa ASN mampu beradaptasi dengan sistem perpajakan digital jika didukung program terstruktur. Penelitian ini merekomendasikan perlunya program pelatihan berkelanjutan sebagai dasar peningkatan strategi *Information and Communication Technology* (ICT) untuk reformasi perpajakan digital nasional.

Kata Kunci: Aparatur Sipil Negara, Coretax, Digital Perpajakan, Literasi Digital, Pelatihan ICT, Transformasi

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara fundamental mengubah paradigma pelaksanaan tugas pemerintahan, menjadikan digitalisasi sebagai kewajiban dalam mewujudkan administrasi publik yang efisien, transparan, dan akuntabel. Selama beberapa tahun terakhir, Direktorat Jenderal Pajak menggunakan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) sebagai sistem utama perpajakan Indonesia. Seiring perkembangan jaman, sistem ini mulai



menunjukkan berbagai keterbatasan teknis. SIDJP yang saat itu digunakan sebagai sistem utama perpajakan dinilai belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Sebagai respons dari perkembangan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak juga ikut berbenah. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus mendorong reformasi administratif melalui inovasi teknologi digital. Tonggak penting dari reformasi ini adalah pengembangan *Core Tax Administration System* (Coretax) DJP, sebuah bagian integral dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang bertujuan mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan dalam satu platform yang terintegrasi. Kehadiran Coretax merupakan solusi nyata yang mampu mengintegrasikan seluruh bisnis perpajakan ke dalam suatu platform yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Coretax dibangun sebagai bagian dari agenda Reformasi Perpajakan yang dimulai pada tahun 2021 dan mulai diterapkan secara luas di berbagai unit kerja DJP pada tahun 2025. Sistem ini dirancang untuk menyatukan berbagai layanan krusial seperti e-SPT, e-Nofa, dan DJP Online dalam satu platform digital terpadu, menciptakan ekosistem administrasi perpajakan yang terintegrasi secara nasional. Coretax tidak hanya menyederhanakan proses administrasi, tetapi juga memberikan manfaat strategis berupa peningkatan kecepatan layanan, akurasi data, serta pengawasan berbasis risiko melalui *Compliance Risk Management* (CRM). Dengan diimplementasikannya Coretax, diharapkan akan tercipta Taxpayer Account Management (TAM) yang memberikan pangangan luas dan menyeluruh terhadap wajib pajak. Dengan demikian, Coretax diharapkan mampu memperkuat kepatuhan sukarela (*voluntary tax compliance*) wajib pajak, meningkatkan efisiensi pelayanan publik, dan mendukung optimalisasi penerimaan negara melalui sistem yang transparan dan berkeadilan.

Keberhasilan implementasi Coretax sangat bergantung pada kesiapan wajib pajak dan kemampuan pengguna aplikasi. Dalam hal ini, Aparatur Sipil Negara (ASN) memegang peran yang sangat penting yakni sebagai pelaksana administrasi, juga termasuk dalam kategori Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21.

Sistem Coretax adalah sistem yang dirancang untuk kemudahan pelaksanaan hak kewajiban perpajakan, tetapi pada realitanya masih banyak ASN yang belum merasakan kemudahan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Masih banyak ASN yang mengalami kendala dalam memahami proses aktivasi akun, pengelolaan data digital, dan penggunaan kode otorisasi (KO) DJP. Hal ini mengindikasikan bahwa literasi digital perpajakan di kalangan ASN perlu ditingkatkan agar sistem Coretax dapat berjalan optimal.

Penelitian ini memiliki urgensi pada empat dimensi strategis, yaitu sebagai berikut:

1. Pada level nasional, ASN belum sepenuhnya siap mendukung transformasi digital perpajakan, sehingga penelitian ini diharapkan menghasilkan model adaptasi ASN terhadap sistem Coretax yang dapat dijadikan rujukan nasional.
2. Pada level kelembagaan, implementasi Coretax terhambat oleh rendahnya literasi digital aparatur, sehingga penelitian ini akan membantu mengidentifikasi kendala operasional dan strategi optimalisasi pelatihan.
3. Pada level akademik, kondisi lapangan menunjukkan bahwa minimnya riset literasi digital perpajakan di sektor publik Indonesia, sehingga penelitian ini berkontribusi menambah referensi ilmiah dan data empiris baru tentang fenomena transformasi digital di bidang perpajakan.
4. Pada level praktis, ASN mengalami kesulitan konkret dalam aktivasi akun dan manajemen keamanan digital, sehingga penelitian ini memberikan strategi peningkatan literasi digital yang terukur dan realisasi.

Peningkatan kompetensi ini sejalan dengan Peta Jalan ASN Digital 2023–2025. Dokumen strategis tersebut menekankan penguatan kapabilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai hal yang penting bagi seluruh aparatur sipil negara menuju birokrasi berkualitas unggul. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar strategi pelatihan dan pengembangan SDM berbasis ICT demi meningkatkan kualitas pelayanan pajak di era digital dan mendukung visi Smart Governance di Pemerintah Kota Semarang.

Penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk: (1) Melakukan pengukuran dan analisis mendalam terhadap keberhasilan proses transisi sistem Coretax (2) Menganalisis tingkat keberhasilan aktivasi akun Coretax di kalangan ASN Kota Semarang; (3) Mengidentifikasi kendala teknis utama yang dihadapi dan faktor - faktor pendukung efektivitas pelatihan; (4) Mengevaluasi efektivitas program asistensi pelatihan dalam meningkatkan kompetensi digital ASN; dan (5) Menganalisis implikasi



keberhasilan teknis terhadap kesiapan *Smart Governance* dan *Smart Citizenship* di level lokal.

KAJIAN TEORI

Literasi Digital dan Sektor Publik

Literasi digital didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dalam berbagai format dari berbagai sumber digital, terutama yang disajikan melalui teknologi berbasis komputer dan jaringan (Gilster, 1997; Bawden, 2008). Literasi ini mencakup seperangkat keterampilan kognitif dan teknis yang memungkinkan individu menavigasi, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi secara efektif di lingkungan digital (Bawden, 2008). Dalam konteks pembangunan nasional, literasi digital berperan penting untuk meningkatkan kapasitas masyarakat dan aparatur dalam merespons perubahan yang dipicu oleh teknologi informasi dan komunikasi (Kurnia & Astuti, 2017).

UNESCO menekankan bahwa literasi digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menggunakan perangkat, tetapi juga menyangkut kemampuan berpikir kritis, memahami risiko dan peluang di ruang digital, serta menerapkan prinsip keamanan dan etika dalam penggunaan data (UNESCO, 2018). Pendekatan ini menempatkan literasi digital sebagai kompetensi multidimensi yang meliputi aspek teknis, kognitif, dan sosial (UNESCO, 2018; Bawden, 2008). Di sektor publik, literasi digital menjadi landasan bagi aparatur dalam mengoperasikan sistem informasi pemerintah, berkomunikasi dengan pemangku kepentingan, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data (Dwiyanto, 2021; Pratama, 2020).

Dalam konteks pemerintahan Indonesia, penguatan literasi digital aparatur selaras dengan agenda reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik yang mendorong penerapan e-government di berbagai level pemerintahan (Indrajit, 2016; Dwiyanto, 2021). Aparatur yang memiliki literasi digital tinggi akan lebih siap mengadopsi aplikasi layanan publik, mengelola dokumen elektronik, serta memastikan transparansi dan akuntabilitas proses administrasi (Pratama, 2020; Kementerian Keuangan, 2023). Dengan demikian, peningkatan literasi digital aparatur tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga menjadi prasyarat bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang modern dan responsif (Kementerian PANRB, 2023; UNESCO, 2018).

Literasi Digital Perpajakan

Literasi digital perpajakan merupakan bentuk spesifik dari literasi digital yang berfokus pada kemampuan memahami, mengakses, dan memanfaatkan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi (Khadijah dkk., 2021). Di Indonesia, modernisasi administrasi perpajakan dilakukan melalui berbagai inisiatif digital seperti e-Filing, e-Billing, DJP Online, dan pengembangan Core Tax Administration System (Coretax) sebagai sistem inti administrasi perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2023; 2024). Transformasi ini bertujuan untuk menyederhanakan proses, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat kepatuhan sukarela wajib pajak melalui layanan yang lebih mudah diakses dan transparan (Kementerian Keuangan, 2023; Sari, 2023).

Literasi digital perpajakan bagi aparatur mencakup pemahaman mengenai fungsi dan alur kerja sistem perpajakan digital, termasuk tahapan registrasi, otentikasi, pelaporan, dan pembaruan data (Direktorat Jenderal Pajak, 2024; Khadijah dkk., 2021). Aparatur perlu menguasai prosedur teknis seperti aktivasi akun, verifikasi email, pengelolaan kata sandi, dan penggunaan fitur keamanan, karena aspek tersebut menjadi bagian integral dari tata kelola data perpajakan yang andal (Direktorat Jenderal Pajak, 2024; Heeks, 2017). Selain itu, kemampuan membaca dan menafsirkan informasi yang disajikan dalam dashboard dan laporan digital juga merupakan bagian penting dari literasi digital perpajakan (Kementerian Keuangan, 2023; Setiawan, 2021).

Modernisasi sistem perpajakan melalui Coretax dan sistem terkait menuntut tingkat literasi digital yang memadai, baik dari sisi wajib pajak maupun aparatur yang mengelola sistem (Bird, 2015; Khadijah dkk., 2021). Tanpa literasi digital yang cukup, potensi keunggulan sistem digital seperti efisiensi, transparansi, dan integrasi data tidak akan tercapai secara optimal (Heeks, 2017; Sari, 2023). Oleh karena itu, pelatihan dan asistensi teknis menjadi strategi penting untuk memastikan bahwa aparatur mampu mengoperasikan sistem perpajakan digital secara mandiri dan akurat (Sudibyo, 2020; Kementerian Keuangan, 2023).

Core Tax Administration System (Coretax) dan Modernisasi Administrasi Pajak

Core Tax Administration System (Coretax) merupakan sistem inti administrasi perpajakan yang



dirancang untuk mengintegrasikan berbagai proses bisnis utama perpajakan dalam satu platform terpusat (Direktorat Jenderal Pajak, 2023; 2024). Sistem ini menggabungkan fungsi pendaftaran, pelaporan, pembayaran, penagihan, hingga penegakan hukum dalam satu ekosistem digital yang terhubung dengan basis data nasional (Kementerian Keuangan, 2023; Setiawan, 2021). Pengembangan Coretax menjadi bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), yang bertujuan memodernisasi sistem perpajakan Indonesia agar sejajar dengan praktik terbaik internasional (Khadijah dkk., 2021; Bird, 2015).

PSIAP dirancang berdasarkan prinsip pemanfaatan teknologi informasi modern, termasuk penggunaan solusi *Commercial Off-the-Shelf* (COTS) serta perbaikan kualitas dan integrasi basis data perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2023; Heeks, 2017). Modernisasi ini diharapkan dapat meningkatkan keandalan data, memperkuat pengawasan berbasis risiko, dan menyediakan layanan yang lebih cepat dan akurat bagi wajib pajak (Kementerian Keuangan, 2023; Sari, 2023). Dalam konteks tata kelola, Coretax menjadi instrumen penting untuk mewujudkan administrasi pajak yang efisien, transparan, dan akuntabel (Bird, 2015; Setiawan, 2021).

Implementasi Coretax tidak hanya bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, tetapi juga sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia yang mengoperasikannya (Heeks, 2017; Dwiyanto, 2021). Aparatur yang memiliki pemahaman kuat mengenai alur kerja sistem, regulasi terkini, dan prinsip keamanan data akan lebih mampu menjaga kualitas pelaksanaan administrasi pajak (Soemitro, 1992; Republik Indonesia, 2021). Karena itu, literasi digital perpajakan dan kompetensi teknis aparatur menjadi faktor penentu keberhasilan modernisasi administrasi perpajakan melalui Coretax (Khadijah dkk., 2021; Sudibyo, 2020).

Sinergi Smart Governance dan Smart Citizenship

Konsep *Smart Governance* yang diimplementasikan melalui sistem seperti Coretax hanya dapat berjalan optimal apabila didukung oleh *Smart Citizenship*. Dwiyanto (2021) menekankan bahwa efektivitas tata kelola pemerintahan digital sangat bergantung pada pendekatan yang berorientasi pada pengguna (user-oriented), di mana sistem dirancang untuk memudahkan warga negara dalam menjalankan kewajibannya. Dalam konteks ini, *Smart Citizenship* merujuk pada kesiapan dan kemampuan individu untuk berpartisipasi secara aktif, kritis, dan bertanggung jawab di dalam ekosistem digital pemerintahan (Pratama, 2020).

UNESCO (2018) mempertegas bahwa literasi digital yang mumpuni adalah fondasi utama bagi pembentukan *Smart Citizen*. Literasi ini memungkinkan individu untuk bertransformasi dari sekadar pengguna teknologi yang pasif menjadi aktor yang mampu menavigasi risiko dan peluang di ruang digital secara mandiri. Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), peran sebagai *Smart Citizen* memiliki dimensi ganda: sebagai pelaksana sistem (birokrat) sekaligus sebagai warga negara yang memiliki kewajiban perpajakan pribadi. Kemampuan ASN dalam menyelesaikan proses aktivasi dan login pada sistem Coretax merupakan manifestasi dari kompetensi digital yang mencakup kesadaran etis dan tanggung jawab sosial (Kurnia & Astuti, 2017; Sudibyo, 2020).

Selanjutnya, keterkaitan antara literasi digital dan *Smart Citizenship* tercermin dalam kemampuan individu untuk beradaptasi dengan sistem yang kompleks demi mendukung kepentingan publik yang lebih luas (Heeks, 2017). Keberhasilan aktivasi akun Coretax yang mencapai tingkat persentase tinggi bukan sekadar angka keberhasilan teknis, melainkan indikator terbentuknya perilaku *Smart Citizenship* di kalangan aparatur. Hal ini menunjukkan bahwa investasi pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan asistensi adalah kunci untuk mewujudkan transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan di sektor perpajakan (Kementerian Keuangan, 2023; Sari, 2023).

Kompetensi Digital Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Kesiapan Digital

Kompetensi digital Aparatur Sipil Negara (ASN) mencakup kemampuan menggunakan teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan tugas, pengambilan keputusan, dan pelayanan publik yang lebih efektif (Nasution dkk., 2020; Pratama, 2020). Kompetensi ini meliputi penguasaan aplikasi kerja digital, pengelolaan informasi, serta kemampuan berkomunikasi dan berkolaborasi melalui platform digital (Indrajit, 2016; Dwiyanto, 2021). Dalam konteks reformasi birokrasi, peningkatan kompetensi digital ASN menjadi prasyarat utama untuk menghadapi tuntutan transformasi digital dan era industri 4.0 (Nasution dkk., 2020; Kementerian PANRB, 2023).

Penggunaan teknologi pada *e-government* perlu difokuskan pada upaya membuat pelayanan



pemerintah lebih mudah diakses, efektif, dan efisien (Indrajit, 2016; Pratama, 2020). Secara sederhana, kompetensi *e-government* adalah kemampuan aparaturnya pemerintah untuk terus berorientasi kepada pengguna layanan dengan optimalisasi pemanfaatan teknologi digital (Dwiyanto, 2021). Dalam konteks reformasi perpajakan berbasis digital, kompetensi ini mencakup kemampuan ASN untuk: (1) memahami logika dan proses bisnis sistem Coretax; (2) menjalankan prosedur teknis aktivasi akun dan login; (3) mengatasi masalah teknis yang muncul; dan (4) memberikan contoh positif kepada stakeholder lain dalam adopsi sistem digital (Direktorat Jenderal Pajak, 2024; Sudibyo, 2020).

Kesiapan digital aparaturnya mencerminkan transformasi dari pengguna teknologi yang pasif menjadi pelaku aktif dalam ekosistem digital pemerintahan (UNESCO, 2018; Nasution dkk., 2020). ASN yang menunjukkan tingkat keberhasilan aktivasi Coretax 98,0% telah mendemonstrasikan kesiapan mental, fleksibilitas kognitif, dan komitmen terhadap pembelajaran berkelanjutan yang diperlukan dalam transformasi digital (Sudibyo, 2020; Kurnia & Astuti, 2017). Hal ini sejalan dengan dimensi partisipatif dan kritis dalam literasi digital yang ditekankan UNESCO, di mana individu tidak hanya mampu menggunakan teknologi, tetapi juga berkontribusi secara proaktif dalam lingkungan digital (UNESCO, 2018).

Kesiapan digital ASN ini menjadi indikator penting bagi kesuksesan *governance transformation* di level lokal (Dwiyanto, 2021; Pratama, 2020). Aparatur yang mampu beradaptasi cepat dengan sistem kompleks seperti Coretax menunjukkan bahwa faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dapat menjadi pendorong utama transformasi digital, bukan hanya sekadar infrastruktur teknologi (Heeks, 2017; Nasution dkk., 2020). Dengan demikian, pelatihan efektif tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga membangun sikap dan kesadaran yang mendukung implementasi administrasi pemerintahan modern (Kementerian PANRB, 2023; Sudibyo, 2020).

Tabel 1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Peneliti (Tahun)	Hasil Riset Terdahulu	Persamaan Dengan Artikel Ini	Perbedaan Dengan Artikel Ini
1	Pratama & Lestari (2024)	Menemukan bahwa ASN di daerah memiliki kesenjangan (gap) yang tinggi pada aspek keamanan digital (<i>digital safety</i>) dan pemecahan masalah teknis, meskipun aspek komunikasi digital sudah cukup baik.	Sama-sama meneliti variabel Kompetensi Digital dan subjek penelitiannya adalah Aparatur Sipil Negara (ASN).	Objek: Riset ini membahas sistem SPBE secara umum, sedangkan artikel ini berfokus spesifik pada sistem perpajakan (Coretax). Metode: Riset ini menggunakan survei kuantitatif nasional, sedangkan artikel ini menggunakan studi kasus lokal.
2	Rahmawati (2025)	Menunjukkan bahwa tantangan terbesar bukan pada kerumitan aplikasi, melainkan pada resistensi perubahan (<i>resistance to change</i>) dan minimnya pendampingan berkelanjutan pasca- pelatihan.	Sama-sama meneliti kesiapan aparaturnya pemerintah dalam menggunakan aplikasi keuangan negara yang bersifat wajib (<i>mandatory</i>).	Sistem: Riset ini meneliti aplikasi Siskeudes (Dana Desa), sedangkan artikel ini meneliti aplikasi Coretax (Perpajakan). Lokasi: Riset ini dilakukan di tingkat Desa, sedangkan artikel ini di tingkat ASN Kota Semarang.
3	Tiara Abella & Hadan Ismail (2025)	Menemukan bahwa pelatihan intensif berhasil meningkatkan kemampuan teknis, namun efektivitasnya terhambat oleh kendala infrastruktur (internet/perangkat) di lapangan.	Topik yang sangat identik, yaitu membahas pelatihan Coretax dan dampaknya terhadap administrasi pajak.	Sudut Pandang: Riset ini menekankan pada kendala Infrastruktur, sedangkan artikel ini akan lebih menekankan pada Kompetensi Individu (<i>Brainware</i>) dan beban mental pegawai.

Sumber: Sintesis dari berbagai referensi penelitian, 2025



Penelitian ini membawa perspektif baru dengan fokus pada evaluasi efektivitas pelatihan berbasis ICT dan identifikasi faktor-faktor pendukung keberhasilan aktivasi akun, dengan penekanan pada aspek kompetensi individual, kesiapan mental aparatur, dan implikasi terhadap *Smart Governance*.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Kota Semarang yang menjadi sasaran sosialisasi dan implementasi *Core Tax Administration System* (Coretax). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dalam program asistensi pelatihan. Jumlah sampel yang berhasil dikumpulkan dan memberikan respon lengkap adalah sebanyak 49 responden (N = 49).

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga teknik:

1. Observasi langsung terhadap proses sosialisasi dan asistensi pelatihan Coretax, termasuk interaksi antara fasilitator dan peserta, pemecahan masalah teknis, dan dinamika pembelajaran.
2. Wawancara/survey melalui form respons terstruktur yang mencakup pertanyaan tentang: (a) status keberhasilan login akun Coretax; (b) kendala teknis yang dihadapi selama proses aktivasi; (c) strategi yang digunakan untuk mengatasi kendala; (d) tingkat kepuasan terhadap pelatihan; dan (e) umpan balik untuk perbaikan program di masa depan.
3. Dokumentasi pengumpulan dokumen pelaksanaan seperti daftar hadir peserta, modul pelatihan Coretax, notula diskusi, daftar pertanyaan wawancara, hasil survei kepuasan peserta (IKP), dan dokumentasi visual kegiatan.

Penggunaan ketiga teknik ini secara bersamaan memastikan bahwa data kualitatif (observasi dan wawancara mendalam) dapat dikonfirmasi dengan data dokumenter, sehingga hasil penelitian memiliki validitas tinggi.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif-kualitatif yang didukung oleh statistik deskriptif kuantitatif sederhana. Data diolah menggunakan *software* Microsoft Excel untuk melakukan tabulasi data dan perhitungan persentase. Persamaan yang digunakan untuk menghitung tingkat keberhasilan aktivasi adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase keberhasilan

f = Frekuensi responden yang berhasil login

n = Jumlah total sampel

Analisis data kualitatif dilakukan melalui: (1) kategorisasi respons berdasarkan tema utama (kendala teknis, faktor pendukung); (2) identifikasi pola dan tren dalam respons peserta; dan (3) interpretasi kontekstual berdasarkan observasi langsung dan kerangka teori *Smart Governance* dan *Smart Citizenship*.

Variabel Operasional

Penelitian ini menitikberatkan pada evaluasi implementasi sistem, dengan variabel-variabel sebagai berikut:

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Asistensi Pelatihan Coretax, yaitu serangkaian kegiatan pendampingan teknis yang diberikan kepada responden mengenai tata cara aktivasi dan penggunaan akun DJP, meliputi: (a) penjelasan teoritis tentang fungsi dan manfaat Coretax; (b) demonstrasi visual langkah demi langkah; dan (c) praktik hands-on dengan perangkat pribadi peserta.

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Asistensi Pelatihan Coretax, yaitu serangkaian kegiatan pendampingan teknis yang diberikan kepada responden mengenai tata cara aktivasi dan penggunaan akun DJP, meliputi: (a) penjelasan teoritis tentang fungsi dan manfaat Coretax; (b) demonstrasi visual langkah demi langkah; dan (c)



praktik *hands-on* dengan perangkat pribadi peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 49 Aparatur Sipil Negara (ASN) dari berbagai instansi pemerintah di lingkungan Kota Semarang yang mengikuti program asistensi pelatihan Coretax selama bulan Oktober 2025. Karakteristik responden yang diamati meliputi:

1. Latar belakang institusi: Peserta berasal dari berbagai unit kerja pemerintah termasuk dinas-dinas teknis, biro pemerintahan, kantor pelayanan pajak, dan instansi lain yang memiliki ASN dengan status Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Latar belakang pendidikan: Responden memiliki latar belakang pendidikan minimal S1 (Sarjana) dengan berbagai disiplin ilmu, termasuk administrasi publik, manajemen, akuntansi, sistem informasi, dan disiplin ilmu lainnya.
3. Tingkat pengalaman kerja: Peserta memiliki tingkat pengalaman kerja yang bervariasi, mulai dari pegawai baru (< 2 tahun), pegawai dengan pengalaman menengah (2–10 tahun), hingga pegawai senior dengan pengalaman lebih dari 15 tahun.

Keragaman profil peserta ini menunjukkan bahwa program asistensi pelatihan Coretax melibatkan aparatur dari berbagai latar belakang, sehingga hasilnya dapat dikeneralisasi pada tingkat Kota Semarang. Keragaman ini juga mencerminkan komitmen Pemerintah Kota Semarang dalam memastikan bahwa transformasi digital mencakup seluruh lapis aparatur, dari berbagai unit kerja dan tingkat pengalaman.

Rekapitulasi Responden Pengisian Survei Pelatihan Coretax

Rekapitulasi Responden Pengisian Survei Pelatihan Coretax, diperoleh sebanyak 49 responden Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mengisi kuesioner secara lengkap dari total sampel penelitian.

Tabel 2. Rekapitulasi Responden Pengisian Survei Pelatihan Coretax

No	Keterangan Responden	Jumlah	Persentase
1.	Responden yang mengisi kuesioner lengkap	49	100%
2.	Responden yang tidak mengisi kuesioner lengkap	0	0%
Total Responden		49	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 2. Rekapitulasi Responden Pengisian Survei Pelatihan Coretax yang dihitung menggunakan persamaan untuk menghitung tingkat keberhasilan aktivasi. Hasil survei 49 responden mengisi kuesioner secara lengkap atau senilai 100% dari total sampel penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat kuesioner yang tidak lengkap atau gugur dalam proses pengumpulan data. Kondisi ini menjelaskan bahwa seluruh data yang diperoleh memenuhi kriteria kelayakan untuk dianalisis lebih lanjut. Tingkat kelengkapan respons yang mencapai 100% mencerminkan partisipasi aktif responden dalam kegiatan pelatihan Coretax serta tingginya tingkat keterlibatan ASN terhadap pengisian instrumen penelitian. Kelengkapan data tersebut memberikan dasar yang kuat bagi peneliti untuk melakukan analisis deskriptif terhadap tingkat pemahaman literasi digital perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan sistem Coretax sebagai bagian dari transformasi digital di bidang perpajakan.

Dengan terpenuhinya seluruh data responden, hasil analisis yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai efektivitas pelatihan Coretax dalam meningkatkan literasi digital perpajakan ASN, serta menjadi landasan yang valid dalam penyusunan rekomendasi kebijakan dan pengembangan program pelatihan serupa di masa mendatang.

Tingkat Keberhasilan Aktivasi Akun dan Login Coretax

Hasil analisis data responden menunjukkan tingkat keberhasilan aktivasi akun Coretax yang sangat tinggi. Dari 49 responden yang dianalisis, sebanyak 48 orang (98,0%) berhasil melakukan login akun Coretax, sedangkan hanya 1 responden (2,0%) yang belum berhasil login pada saat pengumpulan data dilakukan.

Tabel 3. Distribusi Status Keberhasilan Login Akun Coretax (N=49)

Status Login Coretax	Frekuensi	Persentase
Berhasil Login	48	98,0%



Tidak Berhasil Login	1	2,0%
Total	49	100,0%

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Pencapaian 98,0% menunjukkan efektivitas yang sangat tinggi dari program asistensi pelatihan yang diberikan. Responden yang berhasil login mampu: (1) Mengaktifkan akun melalui portal DJP Online resmi; (2) Melakukan verifikasi email dengan berhasil; (3) Melakukan login pertama kali dengan password sementara yang diberikan sistem; dan (4) Mengganti password sesuai dengan persyaratan keamanan sistem (kombinasi huruf besar, huruf kecil, angka, dan simbol).

Data ini mengindikasikan bahwa metode pelatihan hands-on dengan asistensi personal sangat efektif dalam meningkatkan keterampilan praktis ASN. Responden mendapatkan kesempatan langsung untuk mempraktikkan setiap langkah di perangkat masing-masing, dengan dukungan fasilitator dan tim proyek yang siap membantu mengatasi kendala teknis secara real-time. Implikasi dari pencapaian 98,0% ini melampaui sekadar angka teknis: angka ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Semarang telah mencapai milestone kritis dalam transformasi menuju *Smart Governance*, di mana aparatur sudah menunjukkan kesiapan tinggi untuk mengadopsi sistem digital yang kompleks.

Analisis Kendala Teknis

Meskipun tingkat keberhasilan sangat tinggi, terdapat beberapa kendala teknis yang dihadapi responden selama proses aktivasi akun. Berdasarkan kategorisasi respon dari kolom "Kendala", diperoleh distribusi sebagai berikut:

Tabel 4. Kategorisasi Kendala Teknis Responden

Kategori Kendala	Frekuensi	Persentase
Tidak Ada Kendala / Lancar	33	67,3%
Data Tidak Sesuai (No HP, Alamat)	2	4,1%
Lainnya (Cerita sukses, OK)	4	8,2%
Tidak Diisi / Kosong	10	20,4%
Total	49	100,0%

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Dari analisis kendala yang dikemukakan responden, terdapat pola penting:

Pertama, mayoritas tanpa kendala (67,3%) melaporkan tidak ada kendala sama sekali atau proses berjalan lancar. Kelompok ini menunjukkan efektivitas tinggi dari metode pelatihan hands-on dan asistensi personal. Responden di kelompok ini menunjukkan kemampuan adaptasi yang baik terhadap platform digital baru. Berbeda dengan penelitian Rahmawati (2025) yang mencatat tingkat resistensi perubahan yang tinggi dalam adopsi sistem e-Filing awal, penelitian ini menunjukkan tingkat penerimaan yang jauh lebih tinggi pada Coretax, kemungkinan berkat strategi asistensi langsung dan penggunaan saluran komunikasi modern (WhatsApp Group) yang lebih familiar bagi aparatur.

Kedua, kendala data pribadi (4,1%) responden mengalami kendala berkaitan dengan ketidaksesuaian data pribadi, khususnya nomor telepon terdaftar di DJP Online tidak sesuai dengan data terkini responden dan perubahan alamat rumah yang belum terupdate di database perpajakan. Kendala ini dapat diatasi melalui prosedur pembaruan data di kantor pajak dengan membawa dokumen pendukung (KTP, bukti domisili), sehingga bukan disebabkan oleh masalah teknis sistem atau ketidakmampuan pengguna.

Ketiga, respons positif lainnya (8,2%) responden memberikan umpan balik positif tambahan seperti "Sudah berhasil", "OK", atau catatan kepuasan lainnya. Respons ini mengindikasikan tidak hanya keberhasilan teknis, tetapi juga kepuasan peserta terhadap proses dan hasil pelatihan. Ini menunjukkan level kepuasan yang signifikan, sejalan dengan dimensi "satisfaction with digital transformation" yang menjadi indikator *Smart Citizenship*.

Keempat, tidak ada respons khusus (20,4%) responden tidak mengisi kolom kendala dengan spesifik, tetapi melaporkan berhasil login. Hal ini mengindikasikan bahwa mereka tidak menghadapi kendala berarti atau kendala yang mereka alami sudah teratasi tanpa perlu dicatat secara detail.

Berdasarkan kegiatan Pelatihan coretax Bagi Aparatur Sipil Negara yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa kendala teknis yang dihadapi tergolong minimal (hanya 4,1% mengalami kendala data pribadi). Mayoritas kendala yang dialami bukan disebabkan oleh rendahnya pemahaman



terhadap sistem, melainkan oleh faktor administratif eksternal (ketidaksesuaian data di database DJP). Hal ini berbeda dengan penelitian Tiara Abella & Hadan Ismail (2025) yang mengidentifikasi kendala infrastruktur (internet, perangkat) sebagai hambatan utama, sementara penelitian ini menunjukkan bahwa investasi pada pelatihan berkualitas dan asistensi personal ternyata dapat mengatasi hambatan teknis lebih efektif daripada hanya fokus pada infrastruktur *hardware*.

Efektivitas Program Asistensi Pelatihan

Berdasarkan hasil yang diperoleh, program asistensi pelatihan Coretax menunjukkan efektivitas tinggi pada beberapa aspek:

1. Aspek Kognitif (Pemahaman)

Tingkat keberhasilan login 98,0% mengindikasikan bahwa mayoritas responden telah memahami dengan baik:

- a. Fungsi dan manfaat Coretax dalam menyederhanakan administrasi perpajakan.
- b. Langkah - langkah aktivasi akun secaraurut-urutan dan logis.
- c. Cara mengatasi kesalahan input data umum.
- d. Pentingnya keamanan password dan pengelolaan data pribadi.

Responden menunjukkan pemahaman kognitif yang mendalam tentang "why" (mengapa Coretax penting) sebelum mempelajari "how" (bagaimana cara mengoperasikan), sehingga motivasi belajar meningkat.

2. Aspek Psikomotor (Keterampilan)

Responden yang berhasil menunjukkan bahwa mereka telah mengembangkan keterampilan praktis seperti:

- a. Kemampuan menavigasi portal DJP Online dengan percaya diri.
- b. Melakukan verifikasi email dengan memahami alur keamanan sistem.
- c. Login dan mengganti password sesuai persyaratan keamanan.
- d. Mengatasi masalah teknis umum seperti lupa password email atau *cache browser*.

Metode *hands-on training* memungkinkan peserta untuk tidak hanya mengetahui, tetapi juga melakukan secara mandiri, sehingga keterampilan menjadi lebih tertanam.

3. Aspek Afektif (Sikap dan Kepercayaan Diri)

Respons positif dari mayoritas responden menunjukkan:

- a. Peningkatan kepercayaan diri dalam menggunakan sistem digital di bidang perpajakan.
- b. Sikap positif dan terbuka terhadap inovasi teknologi.
- c. Kesiapan untuk menggunakan fitur-fitur lanjutan Coretax di masa depan.
- d. Motivasi untuk terus belajar dan mengikuti *update* sistem.

Kepercayaan diri ini sangat penting karena akan mengurangi "*resistance to change*" yang sering menjadi hambatan dalam transformasi digital di organisasi pemerintah. Pada dimensi *Smart Citizenship*, aspek afektif ini menunjukkan bahwa ASN tidak hanya mampu secara teknis, tetapi juga telah mengembangkan "*sense of belonging*" dalam ekosistem digital pemerintah, sehingga mereka menjadi agen perubahan yang aktif bukan sekadar pengguna pasif.

Faktor Pendukung Efektivitas Pelatihan

Berdasarkan observasi dan analisis hasil respons, beberapa faktor berkontribusi pada efektivitas tinggi program asistensi:

1. Metode pembelajaran interaktif yang menggabungkan penjelasan teori, demonstrasi visual (screen sharing), dan praktik langsung dengan perangkat masing-masing terbukti meningkatkan pemahaman dan retensi pengetahuan. Model pembelajaran ini sejalan dengan prinsip andragogi (*adult learning*) yang menekankan pengalaman langsung
2. Asistensi personal memberikan pendampingan langsung dari fasilitator kepada setiap peserta, memungkinkan penyelesaian masalah teknis dengan cepat dan pemberian penjelasan yang disesuaikan dengan kebutuhan individual. Pendekatan ini mengurangi kecemasan peserta dan meningkatkan rasa percaya diri.
3. Persiapan data terstruktur berupa identifikasi awal responden yang akan dilatih, *cross-check* dengan database DJP Online, dan penyiapan daftar pertanyaan wawancara memudahkan verifikasi data dan meminimalkan kendala berkaitan dengan data tidak terdaftar atau tidak konsisten.
4. Materi pelatihan terstruktur modul panduan praktis yang dirancang khusus untuk aktivasi akun Coretax, mencakup langkah-langkah teknis, *troubleshooting* kasus umum, dan tips keamanan,



memudahkan peserta mengikuti alur pembelajaran tanpa kebingungan.

5. *Follow-up* dan komunikasi berkelanjutan melalui pembentukan grup WhatsApp peserta-instruktur dan dukungan helpdesk digital memastikan bahwa peserta dapat mengajukan pertanyaan pasca-pelatihan dan mendapatkan respons cepat, sejalan dengan rekomendasi penelitian terdahulu.

Analisis Komparatif dengan Penelitian Terdahulu dan Implikasi Smart Governance

Temuan penelitian ini menunjukkan hasil yang lebih positif dibanding penelitian sebelumnya mengenai kompetensi digital ASN. Jika penelitian Rahmawati (2025) mengidentifikasi "resistance to change" sebagai hambatan utama dalam adopsi sistem e-Filing awal, penelitian ini menunjukkan bahwa dengan metode pelatihan yang terstruktur dan asistensi personal, ASN justru menunjukkan adaptabilitas tinggi dengan tingkat keberhasilan 98,0%. Perbedaan signifikan ini mengindikasikan bahwa strategi pelatihan dan support yang tepat dapat secara dramatis mengubah persepsi dan penerimaan ASN terhadap sistem digital.

Demikian pula, Tiara Abella & Hadan Ismail (2025) menekankan kendala infrastruktur sebagai hambatan utama, sedangkan penelitian ini menunjukkan bahwa kendala utama adalah administratif (*data inconsistency*), bukan keterbatasan perangkat atau internet. Hal ini mengindikasikan bahwa strategi pengembangan kompetensi brainware (SDM) sama pentingnya dengan investasi infrastruktur hardware dalam transformasi digital perpajakan. Dengan kata lain, Pemerintah Kota Semarang telah menunjukkan bahwa fokus pada "people development" melalui pelatihan berkualitas dapat menghasilkan outcome yang lebih optimal daripada hanya menginvestasikan hardware tanpa dukungan SDM yang memadai.

Implikasi lebih luas dari temuan ini adalah bahwa tingkat keberhasilan 98,0% dalam aktivasi Coretax mencerminkan kesiapan fundamental Pemerintah Kota Semarang menuju Smart Governance, yaitu sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi digital secara optimal, transparan, dan berorientasi pada kepuasan *stakeholder*. Lebih dari itu, perilaku ASN yang menunjukkan adaptabilitas tinggi, inisiatif sendiri mengatasi kendala, dan keterlibatan aktif dalam pembelajaran berkelanjutan mendemonstrasikan munculnya "Smart Citizens" di level aparatur – individu-individu yang tidak hanya paham teknologi, tetapi juga memiliki kesadaran kritis, tanggung jawab etis, dan komitmen terhadap transformasi institusional.

KESIMPULAN

Hasil analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa program asistensi pelatihan *Core Tax Administration System* (Coretax) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Pemerintah Kota Semarang mencapai tingkat keberhasilan aktivasi akun dan login yang sangat tinggi, yaitu sebesar 98,0%. Temuan ini membuktikan bahwa metode pelatihan berbasis ICT dengan pendekatan *hands-on* dan asistensi personal secara langsung sangat efektif dalam meningkatkan literasi digital perpajakan di kalangan ASN.

Kendala teknis utama yang dihadapi oleh responden tergolong minimal (hanya 4,1% mengalami kendala data pribadi) dan mayoritas berkaitan dengan inkonsistensi data personal seperti nomor telepon dan alamat di database DJP, bukan disebabkan oleh rendahnya pemahaman terhadap aplikasi atau teknologi sistem itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kompetensi individu, ASN telah menunjukkan kesiapan tinggi untuk beradaptasi dengan sistem perpajakan digital.

Program asistensi pelatihan ini mendemonstrasikan efektivitas pada ketiga dimensi kompetensi: kognitif (pemahaman fungsi dan langkah-langkah teknis), psikomotor (keterampilan praktis operasional), dan afektif (kepercayaan diri dan motivasi berkelanjutan). Kombinasi metode pembelajaran interaktif, asistensi personal, persiapan data terstruktur, modul panduan komprehensif, dan *follow-up* berkelanjutan terbukti menjadi formula kesuksesan dalam meningkatkan literasi digital.

Pada dimensi *Smart Governance*, pencapaian 98,0% menandakan bahwa Pemerintah Kota Semarang telah mencapai tingkat kesiapan kritis untuk mengimplementasikan sistem administrasi digital yang kompleks dan terintegrasi. ASN bukan hanya menguasai secara teknis, tetapi juga menunjukkan sikap positif, inisiatif pribadi, dan keterlibatan dalam pembelajaran berkelanjutan karakteristik-karakteristik yang mendefinisikan "*Smart Citizen*" dalam ekosistem pemerintah digital. Transformasi ini merefleksikan evolusi dari "*passive digital users*" menjadi "*active stakeholders*" dalam *governance transformation*, yang merupakan fondasi penting untuk kesuksesan *Smart Governance* di level lokal dan nasional.



SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, berikut adalah rekomendasi strategis untuk berbagai stakeholder:

1. Bagi Pemerintah Kota Semarang dan Instansi Pemerintah Terkait
 - a) Pelaksanaan program pelatihan berkelanjutan: Perlunya pelaksanaan program pelatihan Coretax secara berkala dan terstruktur, bukan hanya sebagai kegiatan sesaat. Program ini dapat dijadikan bagian dari program pengembangan SDM rutin dengan frekuensi tahunan atau berkala sesuai kebutuhan. Integrasi pelatihan ini dalam program Smart Governance akan memastikan bahwa kompetensi digital menjadi kompetensi inti bagi semua aparatur.
 - b) Sinkronisasi data DJP dengan database instansi: Koordinasi intensif dengan Direktorat Jenderal Pajak untuk memastikan data pribadi ASN (nomor telepon, alamat) di database DJP selalu konsisten dan terupdate. Hal ini akan meminimalkan kendala administratif saat implementasi sistem digital baru.
 - c) Integrasi pelatihan dalam program pengembangan ASN: Pelatihan literasi digital perpajakan perlu diintegrasikan dalam program pengembangan ASN yang lebih luas (diklat, magang, workshop) untuk memastikan kompetensi digital menjadi standar kompetensi aparatur. Lebih dari itu, aspek Smart Citizenship perlu disisipkan dalam kurikulum pengembangan ASN untuk membangun tidak hanya skills teknis tetapi juga consciousness tentang tanggung jawab digital.
2. Bagi ASN Peserta Pelatihan
 - a) Sinkronisasi dan pemutakhiran data pribadi secara berkala: Para ASN harus secara mandiri dan berkala melakukan sinkronisasi dan pemutakhiran data pribadi pada basis data perpajakan DJP untuk meminimalkan hambatan administratif saat implementasi sistem digital baru di masa mendatang.
 - b) Pemanfaatan saluran komunikasi berkelanjutan: ASN dapat memanfaatkan grup WhatsApp dan helpdesk digital yang telah dibentuk untuk terus bertanya dan berbagi pengalaman dalam menggunakan Coretax, sehingga pengetahuan terus berkembang.
 - c) Mentoring sejawat dan advokasi digital: ASN yang telah menguasai Coretax dapat menjadi mentor bagi rekan kerja lainnya, menciptakan budaya saling belajar dan percepatan adopsi sistem. Lebih dari itu, mereka dapat menjadi "digital advocates" yang membantu rekan-rekan yang masih ragu untuk menerima perubahan.
3. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)
 - a) Pengembangan platform pelatihan digital dan IoT-based learning: DJP dapat mengembangkan platform pelatihan online atau video tutorial yang dapat diakses oleh ASN di berbagai daerah, dengan memanfaatkan teknologi IoT untuk tracking dan personalisasi pembelajaran. Ini sejalan dengan konsep Cyber City yang mengintegrasikan teknologi untuk layanan publik yang lebih baik.
 - b) Dukungan teknis dan user support: Penyediaan helpdesk teknis yang responsif dan terdokumentasi dengan baik akan meningkatkan kepercayaan pengguna dan mempercepat adopsi sistem di seluruh Indonesia.
 - c) Evaluasi kebijakan keamanan digital dan user experience: DJP dapat mengevaluasi kebijakan keamanan password (kombinasi karakter, masa berlaku) dan mempertimbangkan fitur-fitur user-friendly seperti two-factor authentication (2FA) yang mudah dipahami aparatur.
4. Bagi Peneliti Masa Depan
 - a) Penelitian longitudinal pada Smart Governance: Perlu dilakukan penelitian lanjutan secara longitudinal untuk mengevaluasi keberlanjutan literasi digital ASN dalam jangka panjang, dan menghubungkannya dengan indikator kesuksesan Smart Governance secara holistik.
 - b) Studi komparatif antarregion dan Cyber City development: Penelitian serupa dapat dilakukan di berbagai kota/provinsi untuk melihat bagaimana faktor regional, infrastruktur, dan karakteristik ASN mempengaruhi efektivitas pelatihan, serta bagaimana temuan dapat berkontribusi pada development roadmap Cyber City di Indonesia.
 - c) Analisis cost-benefit dan impact assessment: Penelitian lebih lanjut tentang analisis cost-benefit program asistensi pelatihan dan impact assessment terhadap quality of public service akan membantu dalam perencanaan anggaran dan pengambilan keputusan investasi pengembangan SDM di sektor publik.



DAFTAR PUSTAKA

- Bawden, D. (2008). Origins and concepts of digital literacy. *Journal of Documentation*, 64(1), 17–32.
- Bird, R. M. (2015). *Tax Administration as Tax Policy: Establishing a First-Class Service*. World Bank Publications.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Transformasi Digital DJP melalui Coretax Administration System*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Buku Panduan Singkat Coretax (Versi 1)*. Tim Manajemen Perubahan Reformasi Perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi dan Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. John Wiley & Sons.
- Heeks, R. (2017). *Information Systems for Public Management in Developing Countries*. Routledge.
- Helsper, E. J., & Eynon, R. (2010). Digital natives: Where is the evidence? *British Educational Research Journal*, 36(3), 503–520.
- Holiseh, H., Supeni, R. E., & Sari, M. I. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan, Financial Technology dan Self Control Terhadap Perilaku Keunagan Mahasiswa Perguruan Tinggi di Kabupaten Bondowoso. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(2), 479-490
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi E-Government*. Preneur Hall.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan DJP 2023: Menuju Administrasi Pajak Modern dan Terintegrasi*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). *Peta Jalan ASN Digital 2023–2025*.
- Khadijah, S., dkk. (2021). Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(1), 22–34.
- Kurnia, N., & Astuti, S. I. (2017). *Peta Literasi Digital Indonesia*. Universitas Gadjah Mada.
- Nasution, A. K., dkk. (2020). Tantangan Transformasi Digital bagi ASN dalam Menghadapi Era Industrial 4.0. *Jurnal Manajemen Publik*, 4(2), 88–102.
- Paramita, F. P., Sari, M. I., & Izzuddin, A. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan, Pendapatan, dan Preferensi Risiko terhadap Minat Berinvestasi Cicilan Emas Nasabah Pegadaian Cabang Jember. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(2), 548-561
- Pratama, I. P. A. E. (2020). *E-Governance dan Digitalisasi Pelayanan Publik*. Informatika.
- Republik Indonesia. (2021). *Undang - Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 246.
- Sari, R. (2023). Transformasi Layanan Perpajakan Berbasis Cloud Computing: Studi Kasus DJP. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 45–58.
- Setiawan, A. (2021). Analisis Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(3), 112–125.
- Soemitro, R. (1992). *Dasar-Dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Eresco.
- Sudibyo, A. (2020). Pelatihan Berbasis ICT sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi Aparatur di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 45–56.
- UNESCO. (2018). *A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills*. UNESCO Institute for Statistics.
- Yawanah, Y., & Wibowo, P. A. (2025). Pengaruh Perilaku Konsumtif, Gaya Hidup, Literasi Keuangan, Terhadap Perilaku Berhutang (Studi pada ASN Di Dinas Koperasi UKM, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Jepara). *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(1), 37-46

