

Maladministrasi Pelayanan Perpajakan Digital dan Tanggung Jawab Administratif Direktorat Jenderal Pajak atas Kerugian Wajib Pajak

Sri Hartini¹, Siti Kunarti², Al Fiani Nenden Iryatin^{*3}, Tenang Haryanto⁴
^{1, 2, 3, 4} Fakultas Hukum, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, Indonesia
E-mail: al.iryatin@unsoed.ac.id*

Article Info	Abstract
Keywords: government liability maladministration tax services tax payer protection administrative law	<i>Maladministration in tax services remains a significant challenge to legal certainty and the protection of taxpayers' rights in Indonesia, particularly within the rapid transition to digital taxation. This study examines the evolution of digital tax maladministration, culminating in the early 2025 implementation of the Coretax Administration System, which has sparked new operational issues such as system incompetence, procedural bugs, and server inaccessibility. Analyzing statistical trends from the Ombudsman of the Republic of Indonesia from 2023 to 2025, this research evaluates how technical failures unjustly impose administrative and financial penalties on taxpayers without any fault on their part. Using a normative legal research method with statutory, conceptual, and case approaches, this study analyzes the construction of government liability and the effectiveness of available legal remedies. The findings reveal that digital service failures (service failures) constitute a public authority tort (onrechtmatige overheidsdaad) under the category of faute de service. Consequently, the Directorate General of Taxes administrative responsibility to restore taxpayers' rights through correction, cancellation of unlawful administrative sanctions, and other administrative remedies in accordance with Indonesian administrative law. To ensure robust legal protection, this study recommends the formalization of a preventive "tax digital disaster protocol" via Ministerial Regulation and emphasizes the crucial repressive synergy between the Ombudsman RI and the Administrative Court (PTUN).</i>
DOI: https://doi.org/10.51903/777cfc76	
Submitted: June 2026, Reviewed: July 2026, Accepted: August 2026	
*Corresponding Author	

I. PENDAHULUAN

Salah satu sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam pembiayaan pembangunan nasional adalah pajak. Untuk mewujudkan sistem perpajakan yang efektif dan berkeadilan, pemerintah tidak hanya dituntut mampu mengoptimalkan penerimaan negara, tetapi juga berkewajiban menyelenggarakan pelayanan perpajakan yang profesional, akuntabel, transparan, dan berorientasi pada perlindungan hak-hak Wajib Pajak (Al Ghifari Ganda Utama et al., 2026). Sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan perpajakan harus berlandaskan pada Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), khususnya asas kepastian hukum, kecermatan, akuntabilitas, dan pelayanan yang baik. Pelanggaran terhadap prinsip-prinsip tersebut dapat dikualifikasikan sebagai maladministrasi yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi Wajib Pajak (Hanafi, 2023; Syavira et al., 2024).

Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia masih menunjukkan bahwa maladministrasi tetap menjadi salah satu permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Laporan Tahunan Ombudsman RI 2023, tercatat bahwa kategori laporan maladministrasi terkait pajak tidak bisa dikatakan sedikit. Ada 91 aduan dari masyarakat kepada Ombudsman RI di sepanjang tahun 2023 mengenai pelayanan pajak (Ombudsman Republik Indonesia, 2023). Urgensi persoalan ini semakin meningkat seiring dengan transformasi digital administrasi perpajakan di Indonesia melalui pengembangan layanan elektronik dan implementasi *Core Tax Administration System (Coretax)*. Meskipun digitalisasi diharapkan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai persoalan administratif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa modernisasi administrasi belum sepenuhnya mampu menghilangkan risiko maladministrasi, bahkan memunculkan bentuk-bentuk maladministrasi baru yang berkaitan dengan penggunaan sistem digital.

Kajian mengenai tanggung jawab pemerintah, perlindungan hukum Wajib Pajak, dan maladministrasi dalam pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Sebagian besar penelitian mengkaji konsep tanggung jawab pemerintah berdasarkan hukum administrasi negara, implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), maupun mekanisme perlindungan hukum melalui keberatan, banding, gugatan, dan penyelesaian melalui Ombudsman RI. Penelitian-penelitian tersebut pada umumnya menyimpulkan bahwa pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang baik serta menyediakan mekanisme penyelesaian apabila terjadi kesalahan administratif. Penelitian mengenai maladministrasi dan tanggung jawab pemerintah telah berkembang dalam berbagai perspektif hukum administrasi negara, namun masih menyisakan ruang untuk pengembangan lebih lanjut dalam konteks pelayanan perpajakan.

(Grace & Utama, 2019) menjelaskan bahwa tindakan maladministrasi yang dilakukan penyelenggara negara pada dasarnya menimbulkan hak bagi masyarakat untuk memperoleh perlindungan hukum dan ganti rugi, dengan menitikberatkan pembahasan pada mekanisme pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan publik secara umum. Sementara itu, penelitian (Irmajayanti et al., 2021) menegaskan bahwa pertanggungjawaban atas maladministrasi berkaitan erat dengan penggunaan kewenangan pejabat pemerintahan dan kepatuhan terhadap AUPB, sehingga fokus kajiannya lebih diarahkan pada pertanggungjawaban pejabat pemerintahan. Di sisi lain, kajian mengenai pelayanan perpajakan, seperti yang dilakukan oleh (Adiyanta, 2022), lebih menitikberatkan pada kewajiban administratif Wajib Pajak dalam sistem *self-assessment* serta upaya meningkatkan kepatuhan pajak melalui administrasi perpajakan yang efektif.

Ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa pembahasan mengenai maladministrasi, tanggung jawab pemerintah, dan administrasi perpajakan masih dilakukan secara parsial sesuai fokus masing-masing. Belum terdapat kajian yang mengintegrasikan ketiga aspek tersebut untuk menganalisis tanggung jawab pemerintah atas kerugian Wajib Pajak yang timbul akibat maladministrasi dalam pelayanan perpajakan, terutama dalam konteks transformasi administrasi perpajakan berbasis digital yang meningkatkan

potensi kesalahan administrasi maupun kegagalan sistem. Berangkat dari kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis dasar pertanggungjawaban pemerintah atas kerugian Wajib Pajak akibat maladministrasi pelayanan perpajakan serta merumuskan model pertanggungjawaban yang lebih responsif sebagai upaya memperkuat perlindungan hukum bagi Wajib Pajak dalam perspektif hukum administrasi negara.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan yang digunakan, yaitu menempatkan maladministrasi pelayanan perpajakan tidak hanya sebagai bentuk pelanggaran administrasi, tetapi juga sebagai dasar untuk membangun konstruksi tanggung jawab pemerintah yang lebih proaktif terhadap kerugian Wajib Pajak, khususnya dalam menghadapi perkembangan pelayanan perpajakan berbasis digital. Dalam penelitian ini, istilah tanggung jawab pemerintah dibatasi sebagai tanggung jawab administratif Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai organ pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan perpajakan. Fokus penelitian tidak membahas tanggung jawab keperdataan negara secara umum maupun tanggung jawab pidana pejabat, melainkan pertanggungjawaban jabatan (*official administrative responsibility*) berdasarkan hukum administrasi negara.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi secara teoretis terhadap pengembangan hukum administrasi negara, khususnya mengenai konsep tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan publik berbasis digital. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pembentuk kebijakan, Direktorat Jenderal Pajak, serta lembaga pengawas pelayanan publik dalam menyempurnakan mekanisme pertanggungjawaban pemerintah sehingga perlindungan hukum bagi Wajib Pajak dapat diwujudkan secara lebih efektif, adil, dan akuntabel.

II. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian hukum normatif (*doctrinal legal research*) yang bertujuan untuk mengkaji norma hukum, asas hukum, dan doktrin yang mengatur tanggung jawab pemerintah atas kerugian Wajib Pajak akibat maladministrasi dalam pelayanan perpajakan akan digunakan dalam penelitian ini. Penelitian dirancang dengan pendekatan kualitatif melalui analisis terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, konsep-konsep hukum administrasi negara, serta putusan dan literatur yang relevan untuk memperoleh konstruksi hukum mengenai pertanggungjawaban pemerintah.

B. Sumber Bahan Hukum

Objek penelitian berupa norma hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik, administrasi pemerintahan, perpajakan, dan mekanisme perlindungan hukum bagi Wajib Pajak. Oleh karena itu, penelitian ini tidak menggunakan populasi dan sampel sebagaimana penelitian empiris, melainkan menggunakan bahan hukum sebagai sumber data. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang

Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan beserta perubahannya, serta peraturan pelaksana yang berkaitan dengan administrasi perpajakan. Bahan hukum sekunder terdiri atas buku, artikel jurnal nasional dan internasional, hasil penelitian, serta doktrin hukum administrasi negara dan hukum perpajakan. Adapun bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan sumber penunjang lainnya.

C. *Prosedur Pengumpulan Data*

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan menelusuri peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, publikasi ilmiah, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan maladministrasi pelayanan perpajakan dan tanggung jawab pemerintah. Penelusuran literatur dilakukan melalui berbagai berbagai bahan hukum primer, sekunder dan tersier sebagai sumber data.

D. *Instrumen Penelitian*

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti yang melakukan identifikasi, klasifikasi, interpretasi, dan evaluasi terhadap seluruh bahan hukum yang telah dikumpulkan. Untuk meningkatkan validitas analisis, setiap bahan hukum dipilih berdasarkan relevansi, otoritas sumber, dan keterkaitannya dengan isu hukum yang diteliti.

E. *Prosedur Analisis Data*

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif menggunakan teknik analisis hukum preskriptif. Analisis diawali dengan inventarisasi dan klasifikasi bahan hukum, kemudian dilakukan interpretasi gramatikal, sistematis, dan teleologis terhadap ketentuan hukum yang relevan. Selanjutnya dilakukan analisis konseptual melalui pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*) untuk mengevaluasi kesesuaian konstruksi tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan perpajakan dengan prinsip-prinsip hukum administrasi negara. Pendekatan kasus (*case approach*) dilakukan terhadap peristiwa hukum berupa implementasi *Coretax Administration System* pada masa transisi tahun 2025 yang menimbulkan berbagai gangguan pelayanan perpajakan digital. Kasus tersebut dipilih karena memunculkan persoalan hukum administrasi mengenai maladministrasi pelayanan publik dan tanggung jawab administratif Direktorat Jenderal Pajak terhadap kerugian Wajib Pajak. Analisis kasus dilakukan berdasarkan dokumen resmi yang berkaitan dengan implementasi Coretax, antara lain kebijakan Direktorat Jenderal Pajak mengenai penanganan masa transisi *Coretax*, kebijakan relaksasi sanksi administrasi, serta dokumen Ombudsman Republik Indonesia mengenai pengawasan pelayanan perpajakan digital. Hasil analisis digunakan untuk merumuskan argumentasi hukum serta memberikan rekomendasi mengenai model pertanggungjawaban pemerintah yang lebih responsif terhadap kerugian Wajib Pajak akibat maladministrasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

A. Konseptualisasi Yuridis dan Data Kuantitatif Laporan Maladministrasi Perpajakan

Untuk memahami batasan hukum maladministrasi, Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (UU Ombudsman) memberikan rumusan legal formal yang sangat jelas. Pasal 1 ayat (3) UU Ombudsman berbunyi: “maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.” Dalam implementasinya di sektor perpajakan, rumusan normatif ini mewujudkan dalam berbagai kelalaian prosedural fiskus yang merugikan hak-hak keperdataan wajib pajak. Berdasarkan inventarisasi data empiris dari Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI), secara kuantitatif, terdapat 91 laporan pada tahun 2023 yang divalidasi oleh Ombudsman RI terkait maladministrasi di bidang pajak (Ombudsman Republik Indonesia, 2023). Jumlah ini meningkat di tahun 2024, menjadi 132 laporan (Ombudsman Republik Indonesia, 2024). Selanjutnya pada tahun 2025, jumlah laporan terkait pajak adalah 111 laporan (Ombudsman Republik Indonesia, 2025b).

Adapun masalah konkret yang dilaporkan oleh masyarakat dalam bidang perpajakan sangat bervariasi. Secara garis besar masalah tersebut didominasi oleh isu-isu berikut (Ombudsman Republik Indonesia, 2023; Ombudsman Republik Indonesia, 2024; Ombudsman Republik Indonesia, 2025):

- 1) Permasalahan seputar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB);
- 2) Penyimpangan atau pungutan tidak sah dalam proses pemungutan pajak;
- 3) Keterlambatan atau kesalahan dalam penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT);
- 4) Ketidacermatan dalam penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB);
- 5) Hambatan birokrasi dalam penerbitan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB); yang berimplikasi pada tertahannya hak restitusi wajib pajak;
- 6) dan lain-lain.

B. Transformasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Indonesia

Guna meminimalisasi potensi maladministrasi manual yang sarat akan risiko *human error* dan penundaan berlarut (*undue delay*), pemerintah Indonesia telah menempuh jalur digitalisasi administrasi perpajakan yang panjang. Kronologi transformasi ini dapat dibagi dalam tiga fase utama:

1) Masa Awal Modernisasi

Modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia secara resmi diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada tahun 2002, yang ditandai dengan peluncuran aplikasi e-SPT sebagai fondasi

awal transisi menuju sistem perpajakan berbasis digital (Direktorat Jenderal Pajak, 2020). Langkah ini menjadi fondasi awal transisi dari sistem administrasi berbasis kertas (*paper-based*) menuju format digital.

2) Masa Integrasi Elektronik

Reformasi tata kelola digital perpajakan di Indonesia secara masif didorong melalui program modernisasi Direktorat Jenderal Pajak sejak dekade 2010-an, dengan tonggak krusial berupa implementasi fitur *e-Filing* dan *e-Billing* pada tahun 2016. Inovasi teknologi ini mendesain ulang pola pelaporan serta penyetoran pajak secara daring melalui portal resmi DJP, dengan tujuan meminimalisasi kendala manual yang sarat risiko ketidakpastian serta keterlambatan pelayanan (Judijanto & Al-Amin, 2025).

3) Masa Platform Terpadu

Pada awal tahun 2025, DJP juga telah memperkenalkan sistem administrasi pajak baru yang bernama *Coretax Administration System* (Coretax). Coretax menggantikan platform digital parsial yang lama dengan satu ekosistem digital terpadu yang mengintegrasikan seluruh siklus administrasi perpajakan secara *end-to-end*, mulai dari pendaftaran (*registrasi*), pelaporan (*filing*), pembayaran (*payment*), hingga proses pengawasan, pemeriksaan, dan penegakan hukum (Kanel & Tiopan, 2025).

C. Analisis Kasus Implementasi Coretax dan Potensi Maladministrasi Baru Pelayanan Perpajakan Digital

Meskipun *Coretax* didesain sebagai solusi modernisasi menyeluruh, masa transisi implementasi sistem baru ini justru memicu gelombang keluhan baru dari masyarakat wajib pajak. Berbagai gangguan pelayanan berdampak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak. Gangguan tersebut tidak hanya menimbulkan persoalan teknis, tetapi juga memunculkan persoalan hukum administrasi mengenai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta tanggung jawab administratif Direktorat Jenderal Pajak sebagai penyelenggara pelayanan perpajakan.

Dalam penelitian ini, peristiwa implementasi *Coretax* tersebut dijadikan sebagai objek pendekatan kasus (*case approach*). Analisis dilakukan terhadap berbagai fakta hukum yang muncul selama masa transisi implementasi *Coretax* berdasarkan dokumen resmi Direktorat Jenderal Pajak, kebijakan relaksasi sanksi administrasi, serta hasil pengawasan Ombudsman Republik Indonesia. Tabel 1 menyajikan peristiwa hukum yang menjadi objek analisis beserta dokumen pendukung dan isu hukum administrasi yang dikaji.

Temuan sebagaimana disajikan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa gangguan implementasi *Coretax* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berimplikasi pada terhambatnya pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak serta berpotensi menimbulkan maladministrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka (3) UU Ombudsman.

Tabel 1. Gambaran Kasus Implementasi Coretax Tahun 2025

No	Kasus/Fakta	Temuan Utama	Implikasi
1	Gangguan implementasi Coretax pada masa transisi tahun 2025	DJP mengumumkan penghentian sementara layanan Coretax untuk pemeliharaan sistem. Gangguan tersebut berdampak pada pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak (Pengumuman Nomor PENG-7/PJ.09/2025 Tentang Pemberitahuan Pemeliharaan Sistem Coretax Direktorat Jenderal Pajak, 2025).	Pelaporan dan pembayaran pajak terganggu
2	Keluhan masyarakat terhadap implementasi Coretax	Ombudsman RI menerima berbagai keluhan mengenai <i>server down, bugs</i> , serta hambatan pelayanan digital dan memperingatkan adanya potensi maladministrasi (Ombudsman Republik Indonesia, 2025a).	Hak pelayanan Wajib Pajak berpotensi terlanggar
3	Kebijakan relaksasi sanksi administrasi	DJP memberikan relaksasi berupa penghapusan sanksi administrasi bagi Wajib Pajak yang terdampak gangguan implementasi Coretax melalui KEP-67/PJ/2025 (<i>DJP Jelaskan Relaksasi Sanksi Pajak Terkait Masa Transisi Coretax</i> , 2025).	Adanya pengakuan atas dampak gangguan sistem

Sumber: Diolah penulis berdasarkan Pengumuman DJP Nomor PENG-7/PJ.09/2025, Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-67/PJ/2025, dan Siaran Pers Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025.

Dari hasil analisis tersebut, potensi maladministrasi dapat diklasifikasikan ke dalam tiga bentuk utama sebagai berikut:

1) Ketidakkompetenan Sistem (*Incompetent System*)

Sistem baru dinilai tidak kompeten karena kerap kali gagal menjalankan fungsi operasional dasar. Akibatnya, sistem ini dinilai tidak mampu mencapai tujuan sebagaimana yang diamanatkan oleh Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan (Perpres No. 40 Tahun 2018).

2) Penyimpangan Prosedur Akibat Kendala Teknis

Ditemukan banyak celah kesalahan sistem (*bugs*) pada aplikasi Coretax. *Bugs* pada sistem Coretax menyebabkan aplikasi tidak dapat berjalan dengan normal. Implikasinya, wajib pajak kesulitan melakukan pelaporan dan pembayaran, yang secara sepihak sering kali diidentifikasi oleh sistem sebagai kelalaian wajib pajak.

3) Tidak Memberikan Pelayanan Akibat Kendala Sistem

Terdapat potensi tidak memberikan layanan yang disebabkan oleh Coretax yang tidak dapat diakses. Server platform Coretax tidak dapat diakses (*down*) dalam jangka waktu lama, terutama saat mendekati tanggal-tanggal jatuh tempo pelaporan. Kondisi ini membuat wajib pajak tidak mendapatkan pelayanan administratif yang layak, padahal mereka memiliki kewajiban hukum yang terikat tenggat waktu ketat

Pembahasan

A. Analisis Hukum Administrasi terhadap Karakteristik Maladministrasi Perpajakan Digital

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1, implementasi Coretax pada masa transisi tahun 2025 juga memunculkan persoalan hukum administrasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

Gangguan berupa kegagalan akses sistem, kesalahan prosedural akibat *bugs*, serta diterbitkannya kebijakan relaksasi sanksi administrasi menunjukkan bahwa permasalahan implementasi *Coretax* telah berkembang menjadi isu maladministrasi dalam pelayanan perpajakan digital. Fakta empiris yang dipaparkan dalam hasil penelitian menunjukkan pergeseran bentuk maladministrasi dari yang semula bersifat konvensional dan personal, misalnya akibat kelalaian petugas loket menjadi maladministrasi berbasis teknologi (*technological based maladministration*). Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap karakteristik maladministrasi tersebut berdasarkan kerangka hukum administrasi negara.

Definisi maladministrasi yang diatur dalam Pasal 1 ayat (3) UU Ombudsman secara jelas mencakup kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketika Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerapkan *Coretax* sebagai basis pelayanan perpajakan, maka keandalan sistem tersebut bukan lagi sekadar urusan teknis informasi teknologi (IT), melainkan telah menjadi kewajiban hukum pelayanan publik (*legal obligation*) yang melekat pada otoritas perpajakan. Ketiga bentuk gangguan yang telah diidentifikasi pada bagian hasil memenuhi karakteristik awal untuk dianalisis berdasarkan unsur-unsur maladministrasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka (3) UU Ombudsman, yaitu adanya kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi masyarakat.

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik), khususnya Pasal 15 huruf c, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan. Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional (Nehru Aysikin). Kegagalan operasional *Coretax*, baik berupa inkompetensi sistemik yang melanggar tujuan Perpres No. 40 Tahun 2018, penyimpangan prosedur akibat *bugs*, maupun kelumpuhan akses (*server down*), merupakan bentuk nyata dari kegagalan pelayanan publik (*service failure*).

Selain kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 15 huruf c UU Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik juga wajib memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 21 UU Pelayanan Publik. Dalam konteks implementasi *Coretax*, keandalan sistem elektronik merupakan bagian dari standar pelayanan karena menjadi sarana utama bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, gangguan sistem yang menyebabkan Wajib Pajak tidak dapat mengakses layanan perpajakan merupakan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik, bukan semata-mata persoalan teknis teknologi informasi. Prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik mengamanatkan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyelenggarakan dan mengelola sistem elektronik secara profesional, aman, kredibel, serta dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Tolok ukur kinerja instansi pemerintahan bergeser; aparaturnya tidak sekadar dituntut untuk mampu menyediakan layanan secara digital, melainkan memikul tanggung jawab administratif untuk mencegah terjadinya kegagalan layanan, baik yang dipicu oleh serangan siber eksternal maupun akibat kelalaian

serta ketiadaan mitigasi risiko dalam tata kelola internal sistem Pemerintah pada dasarnya memiliki kewajiban hukum untuk menjaga agar layanan publik tetap berjalan tanpa jeda, sekalipun di tengah kondisi darurat. Prinsip ini disebut sebagai *continuity of public service*. Jika sistem administrasi digital seperti *Coretax*, pencatatan kependudukan, atau perizinan mendadak lumpuh akibat gangguan eksternal, pemerintah dianggap telah gagal menjalankan fungsi pelayanannya. Oleh sebab itu, regulasi hukum administrasi negara menuntut pemerintah untuk bergerak cepat membangun *Disaster Recovery Plan* (DRP), menyediakan pusat data cadangan, serta merumuskan prosedur mitigasi siber yang jelas. Kebijakan darurat ini bukan sekadar urusan teknis, melainkan wujud nyata dari pelaksanaan asas kepentingan umum dan kemanfaatan, agar masyarakat tidak menjadi pihak yang dikorbankan akibat kegagalan sistem milik negara (Ananta et al., 2026).

Di samping itu, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (UU Administrasi Pemerintahan) menempatkan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) sebagai dasar penyelenggaraan setiap tindakan pemerintahan. Berdasarkan Pasal 10 UU Administrasi Pemerintahan, penyelenggaraan pelayanan publik harus berpedoman pada asas kepastian hukum, kemanfaatan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik. Apabila gangguan sistem *Coretax* mengakibatkan Wajib Pajak tidak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya karena faktor yang berada di luar kendalinya, maka penyelenggara pelayanan berkewajiban melakukan tindakan administratif yang memulihkan hak-hak Wajib Pajak sesuai prinsip AUPB.

Jika dianalisis dari perspektif AUPB, pembiaran terhadap sistem *Coretax* yang tidak dapat diakses yang berujung pada pengenaan denda administratif otomatis kepada wajib pajak adalah bentuk pelanggaran berat terhadap asas kecermatan dan asas kepastian hukum. prinsip kepastian hukum tidak semata-mata berkaitan dengan keberadaan norma tertulis, melainkan juga mencakup aspek konsistensi dalam pelaksanaannya oleh aparat penegak hukum (Lie & Blessyah, 2026). Fiskus tidak dapat berlindung di balik dalih bahwa denda diterbitkan secara otomatis oleh sistem komputer. Berdasarkan hukum administrasi, komputer hanyalah alat bantu administrasi; tanggung jawab hukum atas keputusan yang diterbitkan oleh sistem elektronik tetap berada pada pundak pejabat tata usaha negara yang mengoperasikannya. Ketika fiskus menerbitkan Surat Tagihan Pajak (STP) denda karena wajib pajak terlambat lapor akibat portal *Coretax* yang *error*, tindakan tersebut merupakan bentuk penyalahgunaan wewenang secara pasif (*detournement de pouvoir*) dan pelanggaran asas profesionalitas.

B. Konstruksi Tanggung Jawab Administratif Direktorat Jenderal Pajak atas Kerugian Wajib Pajak

Timbulnya kerugian finansial berupa pembayaran denda paksa yang tidak sah akibat eror sistem *Coretax* menuntut kejelasan konstruksi pertanggungjawaban hukum. Hukum administrasi negara menolak pembebanan tanggung jawab kerugian kepada warga negara jika kerugian tersebut timbul akibat tidak berjalannya fungsi organ pemerintahan secara semestinya. Dalam konteks penelitian ini,

pertanggungjawaban yang dimaksud bukanlah tanggung jawab negara dalam arti luas ataupun tanggung jawab pribadi pejabat, melainkan tanggung jawab administratif Direktorat Jenderal Pajak sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang perpajakan. Tanggung jawab tersebut lahir dari kewajiban hukum untuk menyelenggarakan pelayanan perpajakan yang memenuhi standar pelayanan publik, Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), dan ketentuan administrasi perpajakan.

Oleh karena itu, setiap kegagalan sistem yang berdampak pada kerugian Wajib Pajak harus dianalisis dalam kerangka pertanggungjawaban administratif institusi penyelenggara pelayanan. Konstruksi tanggung jawab administratif tersebut memiliki landasan normatif dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Pasal 15 UU Pelayanan Publik mewajibkan penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan, sedangkan Pasal 10 UU Administrasi Pemerintahan mengharuskan setiap tindakan pemerintahan berpedoman pada AUPB, termasuk asas kepastian hukum, kecermatan, dan pelayanan yang baik. Dalam bidang perpajakan, kewajiban tersebut diperkuat melalui mekanisme koreksi administratif dalam Pasal 16 dan Pasal 36 ayat (1) huruf a Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) yang memungkinkan pembetulan data maupun penghapusan sanksi administrasi jika terdapat keadaan yang tidak adil bagi Wajib Pajak.

Dalam hukum administrasi negara, tanggung jawab seorang pejabat publik dibedakan dengan tegas menjadi dua kelompok: tanggung jawab jabatan (*liability of office*) dan tanggung jawab pribadi (*personal liability*). Pembedaan ini bersandar pada konsep *fautes personnelles* dan *fautes de service*. Jika kerugian yang dialami masyarakat (pihak ketiga) terjadi karena tindakan ceroboh pejabat yang melanggar aturan secara pribadi di luar tugas kedinasannya, kasus ini masuk dalam ranah *fautes personnelles*. Konsekuensinya, beban ganti rugi sepenuhnya ditanggung oleh pejabat tersebut sebagai individu (*privépersoon*). Sebaliknya, jika kerugian terjadi karena malafungsi instansi, kesalahan sistem, atau pelayanan yang buruk, hal itu dikategorikan sebagai *faute de service*. Dalam konteks ini, kesalahan tidak bisa dilimpahkan ke individu pegawai, melainkan menjadi tanggung jawab institusi tempatnya bekerja karena beban hukumnya melekat pada kapasitas jabatan (Suhendar & Kartono, 2020).

Kegagalan operasional sistem *Coretax* ataupun *bug* aplikasi murni diklasifikasikan sebagai kesalahan jabatan (*faute de service*) dan bukan kesalahan pribadi pejabat (*faute personnelle*). Oleh karena sistem *Coretax* dibangun, dikelola, dan dioperasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai penyelenggara pelayanan publik, DJP memikul tanggung jawab administratif untuk melakukan tindakan korektif dan pemulihan terhadap kerugian Wajib Pajak yang terbukti timbul akibat kegagalan penyelenggaraan sistem. Tindakan negara yang tetap menagih sanksi denda administrasi kepada wajib pajak yang menjadi korban kegagalan sistem *Coretax* memenuhi unsur-unsur Perbuatan Melawan Hukum oleh Penguasa (*onrechtmatige overheidsdaad/OOD*). OOD adalah tindakan faktual penguasa yang melawan hukum dan menimbulkan kerugian bagi rakyat (Bimasakti, 2018).

Kebijakan relaksasi sanksi administrasi melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-67/PJ/2025 menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak pada praktiknya telah mengakui adanya

kebutuhan untuk memulihkan hak Wajib Pajak yang terdampak gangguan implementasi *Coretax*. Meskipun kebijakan tersebut merupakan langkah administratif yang tepat, pengaturannya masih bersifat kasuistik sehingga belum memberikan kepastian hukum apabila gangguan sistem serupa terjadi pada masa mendatang. Keputusan tersebut juga belum mengatur secara rinci mengenai indikator gangguan sistem yang menjadi dasar pemberian relaksasi, mekanisme perpanjangan otomatis atas batas waktu pelaporan atau pembayaran pajak, maupun tata cara pembuktian bahwa keterlambatan Wajib Pajak benar-benar disebabkan oleh kegagalan sistem. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang lebih permanen mengenai mekanisme penanganan kegagalan sistem perpajakan digital.

Berdasarkan konstruksi pertanggungjawaban administratif sebagaimana diuraikan di atas, bentuk pemulihan yang dapat dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dirangkum dalam Tabel 2.

Tabel 2. Bentuk Tanggung Jawab Administratif Direktorat Jenderal Pajak atas Kerugian Wajib Pajak Akibat Maladministrasi

No	Bentuk Tanggung Jawab Hukum	Dasar Hukum Operasional	Bentuk Pemulihan Administratif
1	Pembatalan Sanksi Denda Secara Jabatan (<i>Ex-Officio</i>)	Pasal 36 ayat (1) huruf a UU KUP	Fiskus wajib membatalkan secara massal Surat Tagihan Pajak (STP) denda keterlambatan yang terbit selama periode sistem <i>Coretax</i> mengalami kelumpuhan akses (<i>down</i>), tanpa membebani wajib pajak dengan syarat pembuktian yang rumit.
2	Koreksi Data Prosedural Akibat <i>Bugs</i>	Pasal 16 UU KUP (Pembetulan Ketetapan)	Melakukan pembetulan atau sinkronisasi data wajib pajak secara cepat apabila terjadi <i>bugs</i> sistem yang mengacaukan status perpajakan wajib pajak (misalnya mengubah status kurang bayar yang tidak valid).
3	Rehabilitasi Hak Administratif	Pasal 10 UU Administrasi Pemerintahan (UU AP)	Memulihkan status kepatuhan wajib pajak (<i>tax compliance record</i>) agar hak-hak administratif lainnya (seperti pengajuan kredit bank atau keikutsertaan tender) tidak terganggu akibat kesalahan sistem <i>Coretax</i> .

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2, tanggung jawab administratif Direktorat Jenderal Pajak tidak berhenti pada pengakuan adanya gangguan sistem, tetapi harus diwujudkan melalui langkah-langkah pemulihan administratif yang mampu mengembalikan kedudukan hukum Wajib Pajak sebagaimana sebelum terjadinya kegagalan sistem. Konstruksi pertanggungjawaban ini sejalan dengan prinsip *equality before the law* di mana negara tidak boleh menggunakan dominasi regulasinya untuk memeras hak-hak keperdataan wajib pajak ketika instrumen pelayanan milik negara itu sendiri yang gagal berfungsi. Berdasarkan asas *equality before the law*, negara dilarang keras bersikap diskriminatif, baik saat merumuskan aturan maupun ketika memungut pajak. Sistem perpajakan wajib dibangun di atas fondasi yang transparan, berkeadilan, serta menjamin perlindungan hukum yang seimbang bagi setiap wajib pajak (Candra, 2026).

C. Model Perlindungan Hukum Wajib Pajak

Sebagaimana diuraikan pada subbab sebelumnya, mekanisme pemulihan administratif melalui KEP-67/PJ/2025 menunjukkan adanya upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam melindungi Wajib Pajak yang terdampak gangguan implementasi *Coretax*. Namun, kebijakan tersebut masih bersifat ad hoc dan belum memberikan kepastian hukum apabila gangguan sistem kembali terjadi. Oleh karena itu, diperlukan

model perlindungan hukum yang tidak hanya bersifat represif, tetapi juga preventif melalui pengaturan khusus mengenai penanganan kegagalan sistem perpajakan digital.

1) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan langkah antisipasi sebelum timbulnya sengketa, khususnya melalui pengawasan ketat terhadap setiap kebijakan dan tindakan aparatur pemerintah. Dalam praktiknya, konsep perlindungan ini menjamin hak-hak mendasar wajib pajak agar tidak diabaikan begitu saja. Wajib pajak harus diberikan ruang yang adil untuk menyampaikan argumen, sanggahan, ataupun meluruskan keadaan melalui klarifikasi sebelum instansi perpajakan menerbitkan keputusan resmi (Zahra et al., 2026). Perlindungan preventif harus diwujudkan dalam bentuk perbaikan regulasi teknis pelaksanaan Coretax. Kementerian Keuangan harus menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) khusus yang mengatur tentang Protokol Tanggap Darurat Kegagalan Sistem Elektronik Perpajakan (*tax digital disaster protocol*). Regulasi ini harus menegaskan secara eksplisit bahwa apabila sistem Coretax mengalami gangguan koneksi atau kegagalan fungsi selama kumulatif 3 (tiga) jam dalam satu hari kerja pada masa-masa krusial pelaporan, maka masa tenggat pelaporan perpajakan secara otomatis diperpanjang demi hukum (*by law*) untuk waktu yang sama dengan masa gangguan, tanpa memerlukan pengumuman diskresioner sepihak dari DJP.

Konsep *Tax Digital Disaster Protocol* dalam penelitian ini dikembangkan dari prinsip *Business Continuity Plan (BCP)* dalam administrasi perpajakan yang direkomendasikan IMF. BCP bertujuan memastikan keberlangsungan fungsi-fungsi kritis administrasi perpajakan ketika terjadi gangguan besar, termasuk kegagalan sistem teknologi informasi, melalui mekanisme respons darurat, pemulihan layanan, dan pemeliharaan kesinambungan pelayanan publik (Brondolo et al., 2020). Secara normatif, pengaturan mengenai *Tax Digital Disaster Protocol* setidaknya harus memuat empat komponen pokok. Pertama, indikator objektif yang menunjukkan telah terjadinya gangguan sistem, misalnya kegagalan akses (*server down*), kegagalan autentikasi, kesalahan pemrosesan data (*bugs*), atau gangguan lain yang menyebabkan Wajib Pajak tidak dapat menggunakan layanan Coretax secara normal. Kedua, mekanisme penetapan status gangguan sistem oleh Direktorat Jenderal Pajak yang disertai pemberitahuan resmi kepada masyarakat. Ketiga, mekanisme perpanjangan otomatis terhadap batas waktu pelaporan dan pembayaran pajak selama masa gangguan berlangsung tanpa memerlukan permohonan dari Wajib Pajak. Keempat, tata cara verifikasi dan pembuktian bahwa keterlambatan atau kesalahan administrasi benar-benar disebabkan oleh kegagalan sistem sehingga Wajib Pajak memperoleh kepastian mengenai hak atas pemulihan administratif.

Penataan kewenangan di tingkat administrasi publik juga dapat dilakukan sebagai mekanisme preventif utama untuk mencegah maladministrasi. Penataan kewenangan tersebut dilaksanakan melalui penegasan mengenai batasan hukum dan prosedural dalam penggunaan wewenang oleh pejabat negara. Hal ini sejalan dengan pandangan Langkay yang pada prinsipnya menekankan bahwa pejabat pemerintahan wajib memahami secara jelas ruang lingkup kewenangan, tata cara pelaksanaan tugas,

serta bentuk pertanggungjawaban yang melekat pada jabatannya, agar tidak terjadi tindakan yang melampaui batas kewenangan yang diberikan (Langkay et al., 2023). Penataan kewenangan ini harus dipadukan dengan AUPB seperti asas kecermatan, akuntabilitas dan profesionalitas. Hal ini juga perlu diimbangi dengan penguatan norma UU Administrasi Pemerintahan harus dilengkapi dengan implementasi teknis. Implementasi teknis atau Standar Operasional Prosedur akan semakin memperjelas kualitas yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, *Tax Digital Disaster Protocol* tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis operasional, tetapi juga sebagai instrumen hukum administrasi yang memperjelas batas kewenangan, prosedur, dan tanggung jawab administratif Direktorat Jenderal Pajak ketika terjadi kegagalan sistem perpajakan digital.

2) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan represif adalah perlindungan yang diberikan setelah terjadi sengketa. Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan yang dilakukan untuk mengoreksi Tindakan atau Keputusan yang dianggap keliru, sekaligus memberikan jalan keadilan kepada Wajib Pajak apabila dirugikan oleh penetapan pajak yang tidak sesuai atau sanksi yang tidak proporsional. Berdasarkan peraturan perpajakan di Indonesia, terdapat empat upaya hukum yang dapat ditempuh oleh wajib pajak yaitu keberatan, gugatan, banding, dan peninjauan kembali. Dalam konteks implementasi *Coretax*, perlindungan represif diperlukan apabila gangguan sistem telah mengakibatkan penerbitan sanksi administrasi, kesalahan data perpajakan, atau tindakan administratif lain yang merugikan Wajib Pajak. Selain melalui mekanisme keberatan, banding, gugatan, dan peninjauan kembali yang tersedia dalam sistem perpajakan, perlindungan tersebut juga dapat dilakukan melalui mekanisme pengawasan administratif oleh Ombudsman Republik Indonesia dan pengujian legalitas tindakan administrasi sesuai dengan kewenangan Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN).

Sebagaimana diuraikan dalam artikel yang dimuat pada laman resmi Ombudsman, setiap rekomendasi yang dikeluarkan oleh lembaga pengawas eksternal, seperti Ombudsman Republik Indonesia, memiliki arti yang strategis untuk mendorong penyelenggara pelayanan publik agar segera melakukan langkah-langkah perbaikan (Fitriyanti, 2020). Melalui jalur Ombudsman RI, wajib pajak mendapatkan perlindungan cepat terhadap inkompetensi sistem dan kelumpuhan *Coretax*. Ombudsman RI dapat menggunakan kewenangan pemeriksaannya untuk meminta keterangan, melakukan pemeriksaan terhadap dugaan maladministrasi, serta menyampaikan rekomendasi kepada Direktorat Jenderal Pajak agar segera melakukan perbaikan terhadap gangguan sistem dan kualitas pelayanan perpajakan digital.

Selanjutnya, melalui jalur PTUN. PTUN tidak memiliki yurisdiksi atas sengketa pajak karena kewenangannya telah dikecualikan melalui pembentukan pengadilan khusus di bidang perpajakan. PTUN menangani aspek keabsahan kewenangan, dugaan penyalahgunaan wewenang, dan perbuatan melawan hukum. Dengan kata lain, Pengadilan Pajak fokus pada perhitungan dan prosedur pajak, sedangkan PTUN fokus pada legalitas dan penyalahgunaan kewenangan dalam SKP (Suseno, 2026). Meskipun sengketa perpajakan pada dasarnya menjadi kewenangan Pengadilan Pajak, PTUN tetap

memiliki kewenangan untuk menguji legalitas tindakan administrasi pemerintahan yang diduga mengandung penyalahgunaan wewenang atau merupakan perbuatan melawan hukum oleh badan dan/atau pejabat pemerintahan. Dengan demikian, kewenangan PTUN tidak diarahkan pada penghitungan besarnya pajak, melainkan pada pengujian keabsahan tindakan administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan perpajakan. Wajib pajak dapat mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum oleh badan/pejabat pemerintahan (*onrechtmatige overheidsdaad*) atas tindakan fiskus yang menolak permohonan penghapusan denda wajib pajak. Dalam konteks implementasi *Coretax*, apabila Direktorat Jenderal Pajak tetap menolak permohonan penghapusan sanksi administrasi meskipun keterlambatan Wajib Pajak terbukti disebabkan oleh kegagalan sistem, maka tindakan tersebut dapat menjadi objek pengujian dari perspektif legalitas tindakan administrasi sesuai dengan kewenangan PTUN.

Dengan demikian, perlindungan hukum represif dalam pelayanan perpajakan digital tidak hanya bertujuan menyelesaikan sengketa setelah kerugian terjadi, tetapi juga memastikan adanya mekanisme pengawasan dan pengujian terhadap tindakan administrasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak. Sinergi antara Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dan mekanisme peradilan sesuai kewenangannya diharapkan mampu memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan *Coretax* sekaligus memberikan kepastian hukum bagi Wajib Pajak yang dirugikan akibat kegagalan sistem.

IV. KESIMPULAN

Transisi sistem teknologi informasi perpajakan dari model parsial (*e-Filing dan e-Billing*) menuju ekosistem terpadu *Coretax Administration System* di awal tahun 2025 melahirkan pergeseran maladministrasi dari konvensional personal menjadi maladministrasi berbasis teknologi (*technological-based maladministration*). Berdasarkan tren statistik pengaduan Ombudsman RI tahun 2023–2025 (puncaknya sebanyak 132 aduan di 2024), maladministrasi pajak digital diidentifikasi ke dalam tiga kategori utama: (a) ketidakkompetenan sistem (*incompetent system*); (b) penyimpangan prosedur akibat kesalahan sistem (*procedural bugs*); serta (c) tidak memberikan pelayanan akibat kelumpuhan server (*inaccessibility of service*). Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital administrasi perpajakan masih menghadapi tantangan dalam penyediaan layanan publik digital yang andal dan memenuhi standar pelayanan publik.

Dalam kerangka hukum administrasi negara, kerugian materiil wajib pajak yang dipicu oleh kegagalan sistem *Coretax* (seperti penjatuhan sanksi denda otomatis saat *server down*) dikualifikasikan sebagai bentuk kesalahan jabatan (*faute de service*) dalam penyelenggaraan pelayanan perpajakan digital. Tindakan fiskus yang tetap menagih denda tersebut dan mengabaikan kedaruratan teknis dinilai memenuhi unsur-unsur Perbuatan Melawan Hukum oleh Penguasa (*onrechtmatige overheidsdaad / OOD*). Dengan demikian, Direktorat Jenderal Pajak sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang perpajakan memikul tanggung jawab administratif untuk memulihkan hak wajib pajak, yang meliputi

pembatalan ketetapan sanksi denda secara jabatan (*ex-officio*) berdasarkan Pasal 36 UU KUP, sinkronisasi kesalahan data akibat *bugs*, serta merehabilitasi catatan kepatuhan wajib pajak (*tax compliance record*).

Model perlindungan hukum wajib pajak dibangun melalui dua pendekatan terintegrasi. Secara preventif, Kementerian Keuangan direkomendasikan untuk segera merancang regulasi kedaruratan teknis (*tax digital disaster protocol*) melalui Peraturan Menteri Keuangan (PMK) guna memberikan kompensasi perpanjangan masa lapor otomatis demi hukum (*by law*) ketika terjadi kegagalan sistem. Pengaturan tersebut perlu memuat indikator gangguan sistem, mekanisme penetapan status gangguan, perpanjangan otomatis terhadap batas waktu pemenuhan kewajiban perpajakan, serta mekanisme pembuktian bahwa keterlambatan Wajib Pajak disebabkan oleh kegagalan sistem. Secara represif, perlindungan hukum dijamin melalui sinergi fungsional pengawasan non-yustisial oleh Ombudsman RI yang berwenang menuntut perbaikan operasional sistem, serta kontrol yudisial oleh Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) sesuai dengan kewenangannya dalam menguji legalitas tindakan administrasi pemerintahan.

REFERENSI

- Adiyanta, F. S. (2022). Kewajiban Administrasi Perpajakan Wajib Pajak dalam Sistem Self Assessment. *Administrative Law & Governance Journal*, 5(1), 2621–2781. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/alj.v5i1.57-74>
- Al Ghifari Ganda Utama, F., Muhammad Rizki, A., & Tri Sakti, F. (2026). Evaluasi Kebijakan Pajak Pertambahan Nilai dengan Menggunakan Persepektif Publik Digital dalam Kerangka Public Value. *Jaksa: Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Politik*, 4(1), 01–14. <https://doi.org/10.51903/VCJGKY02>
- Ananta, W. V. A., Rani, P. C., Lestari, M. A., & Putri, A. O. (2026). Keamanan Siber Pemerintah dan Aspek Hukum Administrasi Negara: Tanggung Jawab Administratif dalam Perlindungan Sistem Informasi Publik di Era Digital. *Jurnal Atribusi Hukum*, 1(1), 1–15.
- Bimasakti, M. A. (2018). Onrechtmatig Overheidsdaad oleh Pemerintah dari Sudut Pandang Undang-Undang Administrasi Pemerintahan. *Jurnal Hukum Peratun*, 1(2), 265–286. <https://jurnalhukumperatun.mahkamahagung.go.id/index.php/peratun/article/view/87>
- Brondolo, J., Aslett, J., Komso, A., & Keen, M. (2020). Tax Administration: Designing a Business Continuity Plan for an Epidemic October 2020 Representing the Views of the IMF. The views expressed in this paper are © International Monetary Fund . Not for Redistribution. *International Monetary Fund*.
- Candra, D. A. (2026). Keadilan Pajak dalam Perspektif Hukum dan Etika Sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 273–285. <https://doi.org/https://doi.org/10.47861/tuturan.v4i2.2209>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). *Perjalanan 18 Tahun Digitalisasi Pajak*. <https://www.pajak.go.id/id/berita/perjalanan-18-tahun-digitalisasi-pajak>
- DJP *Jelaskan Relaksasi Sanksi Pajak terkait Masa Transisi Coretax*. (2025). <https://pajak.go.id/index.php/id/berita/djp-jelaskan-relaksasi-sanksi-pajak-terkait-masa-transisi->

coretax?utm_source

- Fitriyanti, U. (2020). *Pengawasan Pelayanan Publik*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengawasan-pelayanan-publik->
- Grace, S., & Utama, B. A. (2019). Tanggung Jawab Ganti Rugi terhadap Tindakan Maladministrasi yang Dilakukan oleh Penyelenggara Negara. *Binamulia Hukum*, 8(2), 173–184. <https://doi.org/https://doi.org/10.37893/jbh.v8i2.83>
- Hanafi, S. (2023). Konsep Idealisasi Penegakan Hukum Pajak dengan Eliminasi Administrative Penal Law terhadap Pelanggaran Pajak di Indonesia. *Jaksa : Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Politik*, 1(4), 119–129. <https://doi.org/10.51903/JAKSA.V1I4.1400>
- Irmajayanti, M. Z., Sudaryanto, T., & Antikowati, A. (2021). Maladministration in the Public Service: Should Government Officials be Responsible for their Decisions? *Journal of Contemporary Sociological Issues*, 1(1), 71. <https://doi.org/10.19184/csi.v1i1.21507>
- Judijanto, L., & Al-Amin. (2025). Reformasi Administrasi Perpajakan di Era Digital: Kajian Pustaka tentang Efektivitas Sistem Administrasi dan Peran Pengawasan Hukum dalam Meningkatkan Penerimaan Negara. *Jurnal Administrasi Negara*, 3(1), 10–20.
- Kanel, I., & Tiopan, D. (2025). Kepastian dan Perlindungan Hukum dalam Penggunaan Coretax untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Hukum Staatrechts*, 8(2), 22–31.
- Langkay, J. G., Mawuntu, R. J., & Pinasang, D. R. (2023). Kajian Hukum Pelampauan Batas Kewenangan Pejabat Administrasi yang Bertentangan dengan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. *Lex Administratum*, XI(4).
- Lie, G., & Blessyah, G. H. (2026). Kepastian Hukum dalam Pengenaan Sanksi Administratif terhadap Wajib Pajak. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 7(5), 186–191.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Inonesia Tahun2023*. https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Laporan Tahunan 2024. In *Laporan Tahunan 2024*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025a). *Banyak Dikeluhkan Pengguna, Ombudsman Ingatkan Potensi Maladministrasi pada Coretax*. <https://ombudsman.go.id/pers/r/-banyak-dikeluhkan-pengguna-ombudsman-ingatkan-potensi-maladministrasi-pada-coretax>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025b). *Laporan Kinerja Tahun 2025 Triwulan I*.
- Pengumuman Nomor PENG-7/PJ.09/2025 Tentang Pemberitahuan Pemeliharaan Sistem Coretax Direktorat Jenderal Pajak (2025). https://pajak.go.id/sites/default/files/2025-01/PemberitahuanPemeliharaanSistemCoretaxDirektoratJenderalPajak.pdf?utm_source
- Syavira, Qinayya, A., Qinayya, S. A., Reyhanif, A. A., Nugroho, D. D., Bondhi, M., & Maulana, A. (2024). Perlindungan Hak Wajib Pajak dalam Proses Pemeriksaan dan Penegakan Hukum Pajak di Indonesia Ditinjau dari Perspektif Hukum dan Etika. *Jaksa : Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Politik*, 2(3), 95–113. <https://doi.org/10.51903/JAKSA.V2I3.1886>
- Suhendar, & Kartono. (2020). Kerugian Keuangan Negara Telaah Dalam Perspektif Hukum

Administrasi Negara dan Hukum Pidana. *Jurnal Surya Kencana Satu : Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 11(2), 233–246.

Suseno, B. (2026). Kewenangan Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) dan Pengadilan Pajak dalam Sengketa Administrasi Perpajakan. *Hukum Bisnis*, 10(1), 41–51. <https://fjp-law.com/id/kewenangan-pengadilan-tata-usaha-negara/>

Zahra, R. M., Cahyanti, F. G. W. N., Rahawati, S. E., Sisandi, F. S. P., & Ghustomi, M. I. (2026). Digitalisasi Perpajakan Melalui Coretax: Efisiensi Administrasi dan Perlindungan Hak Wajib Pajak. *Jurnal Media Akademik*, 4(6).