UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Humas Pemerintah Dalam Manajemen Isu Layanan Publik Digital (Studi Kasus Humas DJP dalam Penanganan
Isu Coretax Periode Januari - Maret 2025)**
Faridh Fadli, Dr. Rajiyem, S.IP., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Transformasi sistem perpajakan ke *Coretax Administration System* (Coretax) yang terintegrasi telah menimbulkan disrupsi layanan dan memicu isu kepercayaan publik terhadap Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selama periode Januari–Maret 2025. Kondisi tersebut menuntut penanganan strategis dari Humas DJP untuk mempertahankan reputasi institusi melalui praktik manajemen isu yang efektif. Penelitian ini menggunakan *Social Issues Management Model* (Coombs & Holladay) sebagai kerangka analitis utama untuk membedah tiga dimensi komunikatif institusi: *definition* (pembingkaian isu dalam konteks transformasi digital), *legitimation* (upaya memperoleh pengakuan dan pembenaran dari pemangku kepentingan), serta *awareness* (pengelolaan persepsi publik melalui strategi multikanal). Melalui pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, penelitian ini mengeksplorasi dinamika praktik kehumasan pemerintah secara mendalam. Pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi metode yang meliputi wawancara mendalam semi-terstruktur dengan Humas DJP, analisis dokumen komprehensif, dan observasi sistematis. Data dianalisis secara tematik dengan proses pengodean manual guna mencapai penyelaman data secara mendalam dan komprehensif. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman utuh mengenai kompleksitas pengelolaan isu layanan digital birokrasi, sekaligus merumuskan rekomendasi praktis bagi kehumasan pemerintah dalam memitigasi isu teknologi dan inovasi layanan publik.

Kata kunci: Manajemen isu, Humas DJP, Coretax, Komunikasi, Sistem, Layanan digital.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Humas Pemerintah Dalam Manajemen Isu Layanan Publik Digital (Studi Kasus Humas DJP dalam Penanganan
Isu Coretax Periode Januari - Maret 2025)**
Faridh Fadli, Dr. Rajiyem, S.IP., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

The transformation of the tax system into the integrated Coretax Administration System (Coretax) caused service disruptions and triggered a public trust issue with the Directorate General of Taxes (DGT) during the January–March 2025 period. This condition demanded strategic handling by DGT's Public Relations to maintain the institution's reputation through effective issue management practices. This study employs the Social Issues Management Model (Coombs & Holladay) as the primary analytical framework to examine three communicative dimensions: definition (issue framing within the context of digital transformation), legitimation (efforts to gain recognition and justification from stakeholders), and awareness (public perception management through multi-channel strategies). Using a qualitative approach with a case study method, this research explores the dynamics of government public relations practices in depth. Data were collected through methodological triangulation, including semi-structured in-depth interviews with DJP Public Relations, comprehensive document analysis, and systematic observation. Data were analyzed thematically using a manual coding process to achieve deep and comprehensive data immersion. The findings provide a thorough understanding of the complexities in managing bureaucratic digital service issues and formulate practical recommendations for government public relations in mitigating technology and public service innovation issues.

Keywords: Issue management, DJP Public Relations, Coretax, Communication, System, Digital services.