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/

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN ..... **iii**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
ABSTRAK ..... **vii**
ABSTRACT ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR DIAGRAM ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Pertanyaan Penelitian 6
1.3. Tujuan Penelitian 7
1.4. Manfaat Penelitian 7
1.5. Kebaruan Penelitian 8
1.6. Sistematika Pembagian Bab 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1. Kehumasan Pemerintah (*Government Public Relations*) 11
2.2. Manajemen Isu 13
2.3. Layanan Digital Pemerintah 21
2.4. Konseptualisasi dan Diagram Konseptualisasi 26
BAB III METODOLOGI **31**
3.1. Paradigma Penelitian 31
3.2. Metode Penelitian 33
3.3. Objek dan Subjek Penelitian 34
3.4. Teknik Pengumpulan Data 37
3.5. Teknik Pengolahan Data 39

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/

3.6. Analisis Data 41
3.7. Limitasi Penelitian..... 43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 46
4.1. Gambaran Umum Penelitian 46
4.1.1. Posisi dan Fungsi P2Humas dalam Struktur Direktorat Jenderal Pajak 46
4.1.2. Struktur dan Mekanisme Kerja Penanganan Isu Coretax 48
4.1.3. Kronologi dan Anatomi Isu Coretax Periode Januari–Maret 2025. 50
4.1.4. Profil Informan dan Batas Representasi Data 52
4.2. Pemetaan Isu dan Pemangku Kepentingan 54
4.2.1. Substansi Isu Layanan Publik Digital Coretax 55
4.2.2. Pemetaan Pemangku Kepentingan dan Kebutuhan Informasi..... 58
4.2.3. Dinamika Perkembangan Isu Coretax Januari–Maret 2025..... 62
4.3. Praktik Kehumasan DJP dalam Penanganan Isu Coretax 64
4.3.1. Pembacaan Awal, Identifikasi, dan Prioritisasi Isu..... 65
4.3.2. Penyusunan Narasi dan Pesan Komunikasi 67
4.3.3. Koordinasi Internal dan Mekanisme Eskalasi..... 69
4.3.4. Distribusi Pesan dan Kontrol Mutu Informasi 71
4.3.5. Evaluasi, Koreksi, dan Pembelajaran Organisasi..... 75
4.4. Analisis Praktik Kehumasan DJP Berdasarkan *Social Issues Management Model* 80
4.4.1. *Definition*: Pendefinisian Isu Narasi Institusi dan Pengalaman Pengguna..... 81
4.4.2. *Legitimation*: Dari Respons Simbolik Menuju Legitimasi Substantif 85
4.4.3. *Awareness*: Penyebaran Informasi dan Kesiapan Internal..... 87
4.5. Sintesis dan Kontribusi Konseptual Penelitian..... 94
4.5.1. Kesiapan Operasional sebagai Prasyarat Komunikatif 95
4.5.2. Koordinasi Birokratis sebagai Filter Komunikasi..... 96
4.5.3. Jaminan Administratif sebagai Dasar Legitimasi Substantif 98
4.5.4. Model Kontekstual Manajemen Isu Layanan Publik Digital..... 99
BAB V PENUTUP..... 102
5.1. Kesimpulan..... 102

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/

5.2. Kontribusi Penelitian 104
5.3. Implikasi Praktis Penelitian 105
5.4. Keterbatasan Penelitian 106
5.5. Saran Penelitian Selanjutnya 106
Daftar Pustaka 107

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/

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Profil Informan Penelitian..... 53
Tabel 4. 2 Pemetaan Deskriptif Pemangku Kepentingan dalam Isu Coretax 59
Tabel 4. 3 Dinamika Isu Coretax Januari–Maret 2025 62
Tabel 4. 4 Praktik Kehumasan DJP dalam Penanganan Isu Coretax..... 65
Tabel 4. 5 Analisis Penerapan SIM dalam Isu Coretax 81

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/

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2. 1 Konseptualisasi Penelitian 29
Diagram 2. 2 Model Kontekstual Manajemen Isu Layanan Publik Digital..... 100

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/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Informasi Pemberlakuan Sistem Coretax 51
Gambar 4. 2 Tampilan Halaman Awal Sistem Coretax 52
Gambar 4. 3 Tampilan *Error* Sistem Coretax 52
Gambar 4. 4 Instruksi Modifikasi File melalui akun @kringpajak 74
Gambar 4. 5 Unggahan DJP Mengenai Pembaruan Converter XML 75
Gambar 4. 6 Unggahan Kunjungan Pimpinan Terkait Coretax dan Respons Publik 77

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/

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian
Lampiran 2 : Surat Persetujuan Penelitian oleh DJP
Lampiran 3 : *Interview Guide* dan Transkrip Wawancara