

ANALISIS KINERJA ORGANISASI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CANDISARI
KOTA SEMARANG

¹Selvia Anis Saputri, ²Retno Sunu Astuti

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jalan Prof. H. Soedarto, S.H, Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimili (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting. Untuk meningkatkan pendapatan negara, pemerintah melakukan reformasi birokrasi perpajakan dengan menggunakan *self assesement system*. Namun pada kenyataannya sejak dikeluarkannya sistem baru tersebut, kenaikan pendapatan negara melalui pajak tidak signifikan. Kenaikan pajak yang tidak signifikan tersebut juga terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat kinerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Indikator penelitian ini adalah produktivitas penerimaan pajak dan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan kinerja penerimaan pajak masih rendah yaitu belum tercapainya target dan hanya sebesar 5% dari total keseluruhan Wajib Pajak yang membayar. Faktor yang menjadi penghambat dalam kinerja adalah belum siapnya masyarakat terhadap penerapan IT dalam perpajakan dan tingkat kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah. Rekomendasi yang diberikan adalah memaksimalkan sosialisasi terhadap masyarakat akan pentingnya membayar pajak dan menyadarkan kewajiban sebagai Warga Negara taat pajak.

Kata Kunci: wajib pajak, produktivitas, kinerja

¹ Selvia Anis Saputri, Mahasiswa

² Retno Sunu Astuti, Dosen

ABSTRACT

Taxes are a very important source of state revenue. To increase state revenue, the government carried out a tax bureaucracy reform using its own valuation system. But in reality since the introduction of the new system, the increase in state revenues through taxes is not significant. This insignificant tax increase also occurred at the Semarang City Tax Service Office. This study aims to describe and analyze performance inhibiting factors at the Semarang City Tax Service Office. The method used in this research is descriptive qualitative. The indicator of this research is the promotion of tax revenue and taxpayers in the Candisari Primary Office of Semarang City. The results of this study indicate that the tax revenue target is still low and the target tax reimbursement has not been achieved and the taxpayers paid only 5% of the total. The inhibiting factor in the system is the system that opposes the community in its application in taxation. Contextual which in this case is the taxpayer is also a barrier, because the taxpayer awareness level is still low. The recommendation given by researchers is to ensure that socialization to the public will pay taxes and make citizens aware of their obligations as tax-obedient citizens.

Keywords: taxpayer, tax, productivity, performance.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah dengan dalam pengelolaan pajak, anggaran rumah tangga negara sebagian besar bersumber dari pajak. Salah satu upaya untuk meningkatkan pendapatan pajak adalah dengan reformasi system perpajakan yaitu dari *official assessment system*

menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang membebankan penentuan besaran pajak yang perlu dibayarkan oleh wajib pajak yang bersangkutan. Dengan kata lain, wajib pajak merupakan pihak yang berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau melalui sistem administrasi online

yang sudah dibuat oleh pemerintah. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang dalam hal penerimaan pajak nyatanya masih

belum memenuhi target dan mengalami fluktuasi. Pada tahun tertentu penerimaan pajak mengalami kenaikan dan penurunan.

Penerimaan Pajak KPP Pratama Candisari Semarang

Tahun	Target	Capaian	Capaian(%)
2014	Rp 619.892.765.172	Rp 679.313.357.198	109,59%
2015	Rp 1.007.814.000.000	Rp 810.532.756.715	80,42%
2016	Rp 1.177.066.083.000	Rp 1.025.617.722.223	87,13%
2017	Rp 1.155.456.005.000	Rp 921.020.580.053	79,71%
2018	Rp 1.161.861.402.000	Rp 1.010.682.850.965	86,99%

Sumber: KPP Pratama Candisari Semarang

Data diatas merupakan penerimaan pajak KPP Pratama Candisari Kota Semarang sejak tahun 2014-2018. Tahun 2014 merupakan tahun tertinggi penerimaan pajak dapat mencapai target yaitu sebesar 109,59%, namun pada tahun selanjutnya penerimaan pajak turun

hanya sekitar 80,42% saja sampai pada tahun 2018 dimana selama 4 (empat) tahun mengalami kenaikan dan penurunan jumlah penerimaan pajak. Penerimaan pajak ini tidak dapat lepas dari Wajib Pajak yang berperan besar dalam penerimaan pajak.

Wajib Pajak Terdaftar KPP Pratama Candisari Semarang

Tahun	2014	2015	2016	2017	2018
Wajib Pajak	97.170	103.237	108.418	115.494	120.334

Sumber: KPP Pratama Candisari Semarang

Data diatas merupakan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang, terlihat bahwa Wajib Pajak terdaftar sejak tahun 2014 mengalami peningkatan di setiap tahunnya.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menggali informasi mengenai faktor yang menghambat kinerja penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang?
2. Apa faktor penghambat kinerja penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang?

C. Kajian Teori

1. Administrasi Publik

menurut Nicholas Hendry dalam Keban (2014:6) administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek dengan tujuan mempromosikan pemahaman tentang peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Dalam hubungannya dengan perkembangan ilmu administrasi publik, Nicholas Henry mengungkapkan bahwa telah terjadi enam paradigma dalam administrasi negara, yang mana paradigma yang sesuai dengan penelitian ini adalah paradigma IV (Administrasi publik sebagai ilmu administasi) dimana

paradigma tersebut menerapkan perkembangan prinsip administrasi yang telah dianalisis lebih mendalam yang menghasilkan fokus baru teori perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi. Namun lokus dalam paradigma ini menjadi tidak jelas.

2. Manajemen Publik

Manajemen publik disebut juga manajemen pemerintahan secara umum adalah upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Manajemen sektor publik berorientasi pada pemenuhan tujuan, pencapaian visidan misi organisasi yang sifat pemenuhannya berjangka panjang.

3. Kinerja Organisasi

Menurut Keban, menyebutkan bahwa kinerja dalam organisasi didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil “*the degree of accomplishment*” atau kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan (Keban, 2014).

a. Indikator Kinerja Organisasi

Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Agus Dwiyanto (2008) adalah:

1) Produktivitas

Adalah kemampuan suatu organisasi dengan memanfaatkan Sumber Daya yang dimiliki untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

2) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah bentuk secara fisik dalam pemberian layanan kepada masyarakat oleh organisasi publik.

3) Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4) Responsibilitas

Responsibilitas adalah kesesuaian pelaksanaan organisasi publik terhadap prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi secara eksplisit dan atau implisit.

5) Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk padapara pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

b. Faktor Kinerja Organisasi

Menurut Mahmudi (2015:18) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi hal-hal berikut:

1) Faktor personal/individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.

2) Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.

3) Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu

tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.

- 4) Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kinerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- 5) Faktor kontekstual, meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

D. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pusat Data dan Informasi, Kepala Seksi Pelayanan dan *Account Representative* (AR) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan. Sumber data dari penelitian ini adalah primer dan sekunder. Teknik pengujian kualitas data menggunakan

triangulasi sumber data yaitu dengan menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber pengolahan data sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang Produktivitas

Produktivitas merupakan kemampuan suatu organisasi dengan memanfaatkan Sumber Daya yang dimiliki untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

- 1) Perbandingan Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dengan Wajib Pajak Membayar
Perbandingan Wajib Pajak terdaftar dan Wajib Pajak yang membayar adalah tidak sebanding karena seperti yang sudah dijelaskan bahwa siapa yang sudah memenuhi syarat untuk memiliki NPWP dapat mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, namun tidak semua Wajib Pajak yang sudah mendaftar.

Perbandingan Wajib Pajak Terdaftar dan Bayar

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Bayar	% Bayar
2016	108.418	5.287	4,9
2017	115.494	6.131	5,3
2018	120.334	5.408	4,5

Sumber: KPP Pratama Candisari Semarang

Dari keseluruhan Wajib Pajak yang mendaftar dan tercatat yang terdiri dari Wajib Pajak Badan, Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan, Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan hanya didapati sekitar 5% yang membayar pajak. Selama 3 (tiga) tahun terakhir jumlah Wajib Pajak terdaftar mengalami kenaikan, namun tidak diimbangi dengan jumlah Wajib Pajak yang membayar.

2) Jumlah Penerimaan Pajak

Penerimaan Pajak KPP Pratama Candisari Semarang

Tahun	Target	Capaian	(%)
2014	Rp 619.892.765.172	Rp 679.313.357.198	109,59%
2015	Rp 1.007.814.000.000	Rp 810.532.756.715	80,42%
2016	Rp 1.177.066.083.000	Rp 1.025.617.722.223	87,13%
2017	Rp 1.155.456.005.000	Rp 921.020.580.053	79,71%
2018	Rp 1.161.861.402.000	Rp 1.010.682.850.965	86,99%

Sumber: KPP Pratama Candisari Semarang

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak tahun 2015 mengalami penurunan pencapaian target namun mengalami kenaikan capaian sebesar 19,3%, tahun 2016 kenaikan capaian sebesar 26,5%, tahun 2017 mengalami penurunan capaian sebesar (-10,2%) dan tahun 2018 mengalami kenaikan capaian sebesar 9,7%. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang

Penerimaan pajak merupakan salah satu pencapaian yang paling penting di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang. Tingkat produktivitas dalam hal penerimaan pajak memiliki hasil yang bervariasi dan secara nominal bertambah setiap tahunnya namun disisi lain jika melihat dari target yang ditetapkan, penerimaan pajak masih belum memenuhi target.

masih rendah di mana tidak tercapainya target yang telah ditentukan setiap tahunnya. Penentuan target penerimaan pajak sangat berpengaruh dengan meningkatnya jumlah Wajib Pajak yang mendaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang. Wajib Pajak yang mendaftar mengalami kenaikan setiap tahunnya yang mendorong kenaikan target penerimaan pajak tiap tahunnya. Di sisi lain, kenaikan Wajib

Pajak yang mendaftar dan kenaikan target tidak dibarengi dengan kenaikan kesadaran melakukan kewajiban sebagai Wajib Pajak terdaftar sehingga penerimaan pajak tidak dapat mencapai target.

3) Ketepatan Membayar Pajak

Ketepatan membayar pajak sekaligus sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak sangat dibutuhkan untuk tetap menjaga agar Wajib Pajak tidak berlaku semena-mena dalam pembayaran dan pelaporan pajak. Ketepatan membayar pajak berpengaruh terhadap produktivitas penerimaan pajak, semakin banyak Wajib Pajak yang terlambat dan tidak membayarkannya sebagai Wajib Pajak akan mengakibatkan penurunan penerimaan pajak dan pada tahun berikutnya ketika membayarkannya pajak bersama denda akan memberikan peningkatan penerimaan pajak. Ketepatan waktu pembayaran pajak sudah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak yaitu pembayaran pajak selambat-lambatnya dilakukan tanggal 10 dan pembayaran pajak terlambat beserta

dendanya dibayarkan selambat-lambatnya tanggal 20 bulan berikutnya. Ketentuan sanksi atau denda diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Tahun 2007 seperti yang dijelaskan pada Pasal 9.

Faktor Penghambat Kinerja

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang

Sistem

1) Penerapan Teknologi Informasi
Dalam era globalisasi teknologi informasi sudah berkembang semakin canggih dengan tujuan untuk membantu manusia dalam memaksimalkan pekerjaan. Pelaksanaan penggunaan teknologi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang sangat membantu setiap pekerjaan para pegawai, karena dapat mempersingkat waktu, biaya, tenaga, dan dapat menumbuhkan kreativitas pegawai. Namun terdapat kelemahan dari kemajuan teknologi yang diterapkan tersebut, yaitu masyarakat atau Wajib Pajak yang berada di usia lanjut sukar untuk memahami dan mengerti mengenai sistem teknologi yang diterapkan sehingga memiliki

kecenderungan menimbulkan rasa malas untuk mempelajari dan mencari tau yang berakibat pada ketidaktertiban pembayaran dan pelaporan.

2) Keberlangsungan *Self*

Assessment System di Kantor

Pelayanan Pajak Pratama

Candisari Kota Semarang

Self assessment system merupakan salah satu upaya Kementerian Keuangan bersama Direktorat Jendral Pajak untuk membawa masyarakat agar lebih sadar pajak dengan memberikan kepercayaannya kepada masyarakat untuk mengurus pajaknya sendiri. penerapan *self assessment system* memiliki kekurangan dan kelebihan. Kelebihannya adalah sistem ini dipandang baik untuk diterapkan karena mengacu pada negara maju yang telah melakukan kebijakan ini kepada Warga Negeranya, dan kebijakan ini memberikan kebebasan kepada Wajib Pajak untuk melakukan perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak sendiri tanpa penentuan baku dari *official*, hanya saja tetap berpedoman pada Undang-Undang.

Kelemahannya adalah sistem ini diterapkan pada masyarakat atau Warga Negara yang masih minim kesadaran dan pengetahuan akan pajak dan hasil dari pajak yang dibayarkan.

Kontekstual

Faktor kontekstual yang menghambat kinerja berasal dari lingkungan eksternal yaitu Wajib Pajak. Dalam penerimaan pajak faktor kesadaran masyarakat untuk membayar pajak sebagai bagian dari kewajiban seorang Warga Negara terhadap negara masih kurang. Masyarakat masih berpandangan bahwa pajak tidak sepenuhnya menguntungkan mereka yang membayar pajak. Faktor ini masuk kedalam golongan faktor kontekstual dengan substansi sosial. Berdasarkan hal tersebut penulis menyimpulkan bahwa masyarakat masih kurang mengerti mengenai manfaat pajak. Hal tersebut diperkuat dengan adanya bukti perbandingan Wajib Pajak yang terdaftar dengan Wajib Pajak yang membayar yang dimana jumlah Wajib Pajak yang membayar hanya sebesar 5% dari Wajib Pajak yang terdaftar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang mengenai produktivitas penerimaan pajak masih kurang dan belum dapat memenuhi target. Hal tersebut dilihat dari beberapa indikator dan faktor sebagai berikut:

Produktivitas

1. Perbandingan jumlah Wajib Pajak terdaftar dengan Wajib Pajak yang membayar.

Jumlah Wajib Pajak terdaftar dengan jumlah Wajib Pajak yang membayar tidak seimbang pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang. Hal tersebut dibuktikan melalui data yang menunjukkan bahwa tingkat antusiasme masyarakat untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak dan terdaftar sebagai Wajib Pajak adalah tinggi, namun hal tersebut tidak diimbangi dengan kesediaan dan kesadaran Wajib Pajak akan kewajibannya sebagai Wajib

Pajak. Hal ini juga dibenarkan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Semarang atas antusiasme masyarakat hanya untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak saja lalu lalai akan kewajiban.

2. Penerimaan pajak

Penerimaan pajak menjadi faktor utama penilaian kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang dimana penerimaan pajak merupakan salah satu pencapaian paling penting. Penerimaan pajak memiliki target yang terus menaik setiap tahunnya hal tersebut sebanding lurus dengan kenaikan Wajib Pajak yang terus menaik setiap tahunnya, namun tidak diimbangi dengan kesadaran Wajib Pajak akan kewajibannya membayar dan melaporkan pajak. Penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang dalam kurun waktu 5 (lima) tahun

terakhir mengalami fluktuasi namun belum dapat capai target.

3. Ketepatan membayar pajak

Ketepatan membayar pajak mempengaruhi jumlah penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang. Semakin banyak Wajib Pajak yang terlambat membayarkan kewajibannya maka penerimaan pajak akan sedikit pada tahun tersebut dan meningkat pada tahun berikutnya ketika Wajib Pajak membayarkan keterlambatan yang disertai dengan denda.

Faktor Penghambat

1. Sistem

Kemajuan teknologi informasi mendorong upaya Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi administrasi perpajakan dengan mengadopsi kemajuan teknologi modern, namun dalam penerapannya masyarakat dan/atau Wajib Pajak tidak semua mau dan paham dengan hal tersebut dimana Wajib Pajak yang mendominasi adalah bukan lagi kalangan anak

muda. Selain itu sistem *self assessment* yang diberlakukan dengan maksud agar dapat meningkatkan jumlah penerimaan pajak ternyata justru sebaliknya, sistem yang dibuat untuk memandirikan Wajib Pajak tidak disambut baik. Penghitungan sendiri dalam sistem ini cenderung membuat Wajib Pajak merasa malas sehingga tidak melakukan pembayaran dan pelaporan pajak.

2. Kontekstual

Pengaruh lingkungan eksternal tidak dapat dipungkiri lagi. Dengan kurangnya pengetahuan dan kepedulian masyarakat atas pajak yang menjadi salah satu sumber terbesar untuk pembangunan negara, masyarakat sulit untuk sadar. Masyarakat masih merasa bahwa pajak yang dibayarkan belum dapat dinikmati hasilnya secara signifikan sehingga mengakibatkan kesengajaan tidak memenuhi kewajiban sebagai Wajib Pajak dan kurang percayanya masyarakat terhadap pengelolaan pajak oleh pemerintah.

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, saran yang diberikan penulis dapat dijadikan sebagai evaluasi untuk meningkatkan kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang dalam meningkatkan penerimaan pajak dan penertiban Wajib Pajak, antara lain:

1. Meningkatkan kinerja advokasi kepada Wajib Pajak yang membayar perlu adanya sosialisasi agar masyarakat dan Wajib Pajak menyadari

pentingnya pajak bagi pembangunan negara.

2. Meningkatkan kinerja penerimaan pajak agar dapat memenuhi target yang telah ditentukan perlu adanya upaya mendorong kesadaran Wajib Pajak yang telah terdaftar agar patuh melakukan pembayaran dan pelaporan sesuai waktu yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto , A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indonesia, M. K. (2014). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak*. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Indonesia, R. (2009). *Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan* . Jakarta : Sekretariat Negara.
- Keban , Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sekto Publik* . Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* . Yogyakarta: FE UGM .
- Semarang, K. P. (2017). *Buku Profil KPP Pratama Candisari Semarang* . Semarang: KPP Pratama Candisari Semarang.