

Strategi Refermasi Birokrasi Pelayanan Samsat Propinsi Aceh Berbasis Green Aministrasi Menuju Tata kelola Lingkungan yang Berkelanjutan

Rivai Ahmad^{1*}, Nazaruddin², Nurliana³, Raviska Maisyfa⁴

¹⁻⁴Universitas Iskandar Muda, Indonesia

Corresponding Author's e-mail : rivai.unida@gmail.com



e-ISSN: 2964-2981

ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/armada>

Vol. 04, No. 10 Oktober, 2026

Page: 5910-5922

DOI:

<https://doi.org/10.55681/armada.v4i10.3278>

Article History:

Received: Agustus 06, 2026

Revised: September 01, 2026

Accepted: Oktober 19, 2026

Abstract : Aceh Province Samsat Services are based on Green Administration in supporting sustainable environmental governance. The high use of paper and the physical mobility of taxpayers encourage the need for more efficient and environmentally friendly service transformation. The study used a quantitative approach with purposive sampling techniques on 388 taxpayers in Aceh Province. Data was collected through questionnaires and analyzed using SmartPLS to test the relationships between variables, as well as Multiple Regression Analysis (MRA) to evaluate the influence of factors that support the success of Green Administration. The results of the study are expected to be recommendations for improving the quality of public services and environmental sustainability in Samsat services. This study analyzes the influence of transparency policies, public service quality, and Green Administration on taxpayer satisfaction in Samsat Aceh Province. The research uses a quantitative approach with SmartPLS analysis, moderation test, and Importance Performance Map Analysis (IPMA). The results of the study show that transparency policies, public service quality, and Green Administration have a significant positive effect on taxpayer satisfaction. The Green Administration is able to strengthen the influence of transparency policies, but not significantly on other moderation relationships. The IPMA analysis places transparency and Green Administration policies as priority factors in supporting the sustainable bureaucratic reform of Samsat services.

Keywords : Green Administration; Public Services; Bureaucratic Reform; Taxpayers; Samsat

Abstrak : Pelayanan Samsat Provinsi Aceh berbasis Green Administrasi dalam mendukung tata kelola lingkungan yang berkelanjutan. Tingginya penggunaan kertas dan mobilitas fisik wajib pajak mendorong perlunya transformasi pelayanan yang lebih efisien dan ramah lingkungan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 388 wajib pajak di Provinsi Aceh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SmartPLS untuk menguji hubungan antarvariabel, serta Multiple Regression Analysis (MRA) untuk mengevaluasi pengaruh faktor-faktor yang mendukung keberhasilan Green Administrasi. Hasil penelitian diharapkan menjadi rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik dan keberlanjutan lingkungan pada pelayanan Samsat. Penelitian ini menganalisis pengaruh kebijakan transparansi, kualitas pelayanan publik, dan Green Administrasi terhadap kepuasan wajib pajak pada Samsat

Provinsi Aceh. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis SmartPLS, uji moderasi, serta Importance Performance Map Analysis (IPMA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan transparansi, kualitas pelayanan publik, dan Green Administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Green Administrasi mampu memperkuat pengaruh kebijakan transparansi, namun tidak signifikan pada hubungan moderasi lainnya. Analisis IPMA menempatkan kebijakan transparansi dan Green Administrasi sebagai faktor prioritas dalam mendukung reformasi birokrasi pelayanan Samsat yang berkelanjutan.

Kata Kunci : Green Administrasi; Pelayanan Publik; Reformasi Birokrasi; Wajib Pajak; Samsat

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, termasuk dalam pengelolaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) (Prihartono, 2023). SAMSAT berfungsi sebagai pusat layanan yang mengelola administrasi kendaraan bermotor dan pajak terkait, serta memainkan peran krusial dalam interaksi antara pemerintah dan wajib pajak (Budi et al., 2025). Namun, pelayanan tradisional yang masih dominan di banyak daerah, termasuk Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk penggunaan kertas yang berlebihan dan mobilitas fisik masyarakat yang berdampak negatif pada lingkungan. Proses manual dalam pelayanan SAMSAT menyebabkan inefisiensi, baik dari segi waktu maupun biaya, dan berkontribusi pada peningkatan jejak karbon karena perjalanan fisik yang diperlukan oleh wajib pajak (Gusti & Wiradani, 2025). Dengan populasi yang besar dan kompleksitas administrasi yang tinggi, solusi yang lebih efektif dan berkelanjutan sangat diperlukan. Oleh karena itu, penerapan konsep Green Administrasi dapat menjadi jawaban untuk tantangan (Yasmearidi et al., 2025). Green Administrasi menawarkan pendekatan yang tidak hanya fokus pada efisiensi operasional dan kualitas layanan, tetapi juga memperhatikan dampak lingkungan dari setiap aspek pelayanan (Erna & Mutaqin, 2023).

Seiring dengan meningkatnya kesadaran global tentang perubahan iklim dan keberlanjutan, penting bagi pemerintah untuk mengadopsi praktik yang lebih ramah lingkungan (W Strelcow, n.d.). Green Administrasi tidak hanya mencakup pengurangan konsumsi kertas dan energi, tetapi juga berupaya menciptakan struktur tata kelola yang terintegrasi dan mempromosikan perilaku berkelanjutan di kalangan pegawai dan masyarakat (Sunarya, 2016) (Kurniadi Kurniadi, Nurliana, Rosyidah Rahmah, 2024). Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana implementasi Green Administrasi dalam pelayanan SAMSAT dapat membantu mendorong reformasi birokrasi yang lebih efektif dan bertanggung jawab. Studi sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh (Mohd. Idris Dalimunthe, 2025), menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan administrasi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi kurangnya digitalisasi dan penggunaan teknologi yang efisien masih menjadi hambatan. Dengan adanya teknologi informasi yang semakin maju, digitalisasi proses pelayanan SAMSAT tidak hanya dapat mengurangi penggunaan kertas tetapi juga meningkatkan transparansi dan kemudahan akses bagi masyarakat (Rahmawaty Rahman Pattiwael Arlin Adam, 2025).

Namun, penerapan Green Administrasi dalam konteks SAMSAT Provinsi Aceh memerlukan strategi yang terencana dan menyeluruh. Hal ini mencakup analisis mendalam tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki, termasuk infrastruktur, pelatihan bagi pegawai, serta keterlibatan masyarakat dalam proses perubahan (POPA, 2023). Selain itu, perlu ada kerjasama lintas sektor antara pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta untuk menciptakan perubahan yang signifikan. Dari perspektif lingkungan, pengelolaan yang berkelanjutan di wilayah Aceh harus mempertimbangkan kondisi lokal, termasuk budaya dan tradisi yang ada. Dengan memahami dinamika sosial-budaya dalam masyarakat Aceh, reformasi birokrasi yang berorientasi pada Green Administrasi dapat diterima dan dijalankan dengan baik (Goklas & Siagian, 2025). Penelitian ini

bertujuan untuk merumuskan strategi konkret yang dapat diimplementasikan dalam pelayanan SAMSAT, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang ada. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjadi langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di SAMSAT, tetapi juga mendukung upaya nasional dan global dalam mencapai Sustainable Development Goals (SDGs). Penerapan strategi reformasi birokrasi berbasis Green Administrasi diharapkan tidak hanya mencapai tujuan administratif, tetapi juga mengedepankan tanggung jawab ekologis, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan menciptakan sistem pelayanan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, latar belakang penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi strategi reformasi birokrasi pelayanan SAMSAT Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam berbasis Green Administrasi sangat penting untuk mencapai tata kelola lingkungan yang berkelanjutan. Dengan berbagai tantangan yang ada serta adanya peluang yang dapat dimanfaatkan, transformasi pelayanan publik menuju keberlanjutan merupakan kebutuhan mendesak yang harus segera dilaksanakan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi signifikan dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dan ramah lingkungan (Holistik *et al.*, 2025). Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh kebijakan transparansi terhadap kepuasan wajib pajak; (2) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan wajib pajak; (3) menganalisis pengaruh Green Administrasi terhadap kepuasan wajib pajak; (4) menganalisis peran Green Administrasi sebagai variabel moderasi dalam memperkuat hubungan antara kebijakan transparansi dan kepuasan wajib pajak; serta (5) mengidentifikasi prioritas perbaikan pelayanan melalui pendekatan Importance Performance Map Analysis (IPMA) untuk merumuskan strategi reformasi birokrasi yang berorientasi pada digitalisasi pelayanan, efisiensi administrasi, peningkatan kualitas pelayanan publik, dan keberlanjutan lingkungan di SAMSAT Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei yang bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik, transparansi, dan kemudahan akses terhadap kepuasan wajib pajak melalui green administration sebagai variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel berdasarkan data numerik yang dianalisis secara statistik, sedangkan desain survei digunakan untuk memperoleh data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden (Sari *et al.*, 2022). Penelitian dilaksanakan di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Banda Aceh, Provinsi Aceh, dengan populasi penelitian mencakup wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada instansi tersebut. Berdasarkan data Badan Pengelolaan Keuangan Aceh (BPKA) tahun 2024, tercatat sebanyak 386.570 unit kendaraan bermotor. Penelitian ini menetapkan 388 wajib pajak sebagai responden dengan menggunakan teknik accidental sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan responden yang secara kebetulan ditemui peneliti dan memenuhi kriteria penelitian (Yuliani & Supriatna, 2023). Prosedur penelitian meliputi identifikasi masalah, pengembangan model konseptual, penyusunan instrumen, pengumpulan data, pemeriksaan kelengkapan jawaban responden, pengolahan data, dan pengujian hipotesis. Setiap tahapan dilakukan secara sistematis untuk memperoleh data empiris mengenai hubungan kualitas pelayanan publik, transparansi, kemudahan akses, green administration, dan kepuasan wajib pajak.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada wajib pajak yang memenuhi kriteria penelitian. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator dari lima variabel utama, yaitu kualitas pelayanan publik, transparansi, kemudahan akses, green administration, dan kepuasan wajib pajak. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan jawaban pada setiap variabel. Selanjutnya, analisis PLS-SEM dilakukan melalui dua tahapan, yaitu evaluasi model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menguji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk melalui nilai outer loading, average

variance extracted (AVE), composite reliability, Cronbach's alpha, dan heterotrait-monotrait ratio (HTMT) pada konstruk reflektif. Sementara itu, evaluasi model struktural dilakukan dengan menganalisis koefisien jalur, koefisien determinasi, ukuran efek, dan kolinearitas antarvariabel. Pengujian hipotesis menggunakan prosedur bootstrapping untuk mengetahui signifikansi pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel, termasuk peran mediasi green administration dalam hubungan antara kualitas pelayanan publik, transparansi, dan kemudahan akses terhadap kepuasan wajib pajak (Hair *et al.*, 2022; Hair Jr *et al.*, 2023).

Analisis lanjutan dilakukan menggunakan Importance-Performance Map Analysis (IPMA) untuk mengidentifikasi prioritas peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) masing-masing konstruk. Analisis IPMA dilakukan setelah estimasi model PLS-SEM menggunakan SmartPLS 4 dengan menetapkan kepuasan wajib pajak sebagai konstruk target (target construct), sedangkan kualitas pelayanan publik, transparansi, kemudahan akses, dan green administration sebagai konstruk pendahulu (predecessors). Nilai importance diperoleh berdasarkan pengaruh total (total effects) setiap konstruk terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan nilai performance diperoleh dari skor variabel laten yang ditransformasikan ke dalam rentang 0 sampai 100. Hasil analisis IPMA disajikan dalam peta kepentingan dan kinerja untuk mengidentifikasi konstruk yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi menunjukkan kinerja relatif rendah. Konstruk tersebut menjadi dasar penentuan prioritas perbaikan pelayanan publik, khususnya dalam penguatan transparansi, kemudahan akses, kualitas pelayanan, dan penerapan green administration. Dengan demikian, analisis IPMA digunakan untuk memberikan rekomendasi kebijakan berbasis bukti empiris dalam mendukung reformasi birokrasi pelayanan SAMSAT Banda Aceh yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada keberlanjutan lingkungan (Castro & Gourley, 2012; Hair *et al.*, 2022; Hair Jr *et al.*, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai karakteristik responden yang menjadi subjek penelitian, meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pengalaman memperoleh layanan pada Kantor Samsat Provinsi Aceh. Subjek penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang pernah memanfaatkan layanan administrasi perpajakan di Samsat Provinsi Aceh. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden dengan pendampingan peneliti agar setiap butir pertanyaan dapat dipahami secara benar. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan dan memenuhi kriteria analisis sebanyak 398 responden. Data yang diperoleh digunakan untuk menganalisis strategi reformasi birokrasi pelayanan Samsat Provinsi Aceh berbasis Green Administrasi menuju tata kelola lingkungan yang berkelanjutan, dengan menguji pengaruh kualitas pelayanan publik, kebijakan transparansi, dan kemudahan akses terhadap kepuasan wajib pajak serta peran Green Administrasi sebagai variabel moderasi.

Hasil Uji Outer Loading

Tabel 1. Validitas konvergen model awal

X1.1	0,626
X1.2	0,789
X1.3	0,874
X1.4	0,870
X1.5	0,885
X1.6	0,852
X1.7	0,885
X1.8	0,769
X2.1	0,872
X2.10	0,779
X2.11	0,745
X2.12	0,740

X2.13	0,912
X2.2	0,847
X2.3	0,850
X2.4	0,794
X2.5	0,878
X2.6	0,853
X2.7	0,898
X2.8	0,871
X2.9	0,833
Y.1	0,945
Y.2	0,936
Y.3	0,882
Y.4	0,852
Y.5	0,914
Z.1	0,842
Z.2	0,859
Z.3	0,917
Z.4	0,896
Z.5	0,943
Z.6	0,914
Z.7	0,689
Z.8	0,573
Z.9	0,553

Tabel 1 menunjukkan bahwa beberapa indikator nilai $\lambda < 0,5$, berarti beberapa indikator yang ada dapat dinyatakan tidak valid (validitas konvergen). Dengan demikian dapat dilakukan pengujian lanjutan yaitu menentukan validitas diskriminan dengan menganalisis nilai Average Variance Extracted (AVE), hal ini dilakukan dengan tujuan apakah indikator yang tidak valid secara konvergen dibuang atau tetap dipertahankan (Hussain et al., 2018).

Hasil Uji Nilai AVE

Tabel 2. Hasil Uji Nilai AVE Sebelum Olah Data

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Green Administrasi	0,914	0,946	0,934	0,630
Kebijakan Transparansi	0,964	0,967	0,968	0,702
Kepuasan Wajib Pajak	0,945	0,946	0,958	0,821
Kualitas Pelayanan Publik	0,918	0,936	0,935	0,651

Sumber : data diolah peneliti, 2026

Setelah dilakukan pengecekan dalam hasil nilai outerloading setiap indikator, terdapat satu indikator variabel yang memiliki nilai outerloading yang lemah dan oleh karenanya untuk memenuhi uji validitas konvergen nilai AVE harus diatas 0,5 dan hasilnya dilakukan dengan menghilangkan satu indikator variabel yang memiliki nilai yang rendah tersebut. Berdasarkan

tabel diatas terlihat bahwa semua variabel telah memenuhi standart uji validitas konvergen yaitu AVE di atas 0,5 yang berarti bahwa seluruh variabel dinyatakan valid (Kuntoro, 2019).

Membandingkan nilai discriminant validity dan squareroot of average variance extracted (AVE). Model pengukuran dinilai berdasarkan pengukuran cross loading dengan konstruk. Jika kolerasi konstruk dengan setiap indikatornya lebih besar dari pada ukuran konstruk lainnya, maka konstruk laten memprediksi indikatornya lebih baik dari pada konstruk lainnya. Jika nilai AVE lebih tinggi dari pada nilai kolerasi diantara konstruk, maka discriminant validity yang baik tercapai (Tasya, 2005). Sangat direkomendasikan apabila AVE lebih besar dari 0,5. Validitas diskriminan dapat dilihat dari hasil uji (Fornell Larcker Criterion) dan uji (Cross Loading) dalam SmartPLS sebagai berikut:

Hasil Uji Fornell Larcker Criterion

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Diskriminan

	Green Adminis trasi	Kebijakan Transpara nsi	Kepuasan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Publik	Green Administrasi x Kebijakan Transparansi
Green Administrasi Kebijakan Transparansi	0,831				
Kepuasan Wajib Pajak	0,909	0,915			
Kualitas Pelayanan Publik	0,760	0,900	0,841		
Green Administrasi x Kebijakan Transparansi	0,356	0,549	0,440	0,541	
Green Administrasi x Kualitas Pelayanan Publik	0,316	0,481	0,444	0,629	0,883

Hasil tabel 3 Uji Fornell Larcker Criterion secara nilai yang dihasilkan bisa dinyatakan valid sesuai dengan ketentuan uji validitas diskriminan. Hal itu dijelaskan dalam nilai yang dihasilkan lebih tinggi dibanding dengan nilai korelasi antara variabel satu dengan lainnya sebagai berikut : Variable kepuasan wajib pajak = 0,915 lebih tinggi dari pada variabel H = 0,909. Variable Kualitas pelayanan publik = 0,841 lebih rendah dari pada variabel kepuasan wajib pajak = 0,900, dan kualitas pelayanan publik = 0,760. Variabel green administrasi x kebijakan transparansi = 0,541 lebih tinggi dari pada variabel Kualitas pelayanan publik = 0,440, Variabel green administrasi x kualitas pelayanan publik 0,883 lebih tinggi dibandingkan dengan Variabel green administrasi x kebijakan administrasi.

Hasil Uji Cross Loading

Tabel 4. Hasil Uji Cross Loading

Indikat or	Green Administrasi	Kebijakan Transparansi	Kepuasan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Publik
X1.1	0,427	0,423	0,396	0,426
X1.2	0,488	0,559	0,462	0,789
X1.3	0,624	0,754	0,715	0,874
X1.4	0,561	0,671	0,598	0,870
X1.5	0,565	0,732	0,694	0,885
X1.6	0,548	0,678	0,677	0,852
X1.7	0,641	0,789	0,685	0,885
X1.8	0,606	0,787	0,775	0,769
X2.1	0,647	0,872	0,692	0,674

X2.10	0,607	0,779	0,716	0,673
X2.11	0,539	0,745	0,592	0,648
X2.12	0,648	0,740	0,759	0,578
X2.13	0,826	0,912	0,872	0,769
X2.2	0,650	0,847	0,706	0,638
X2.3	0,664	0,850	0,768	0,713
X2.4	0,647	0,794	0,652	0,647
X2.5	0,653	0,878	0,743	0,715
X2.6	0,607	0,853	0,682	0,802
X2.7	0,655	0,898	0,783	0,824
X2.8	0,766	0,871	0,796	0,780
X2.9	0,623	0,833	0,752	0,831
Y.1	0,795	0,816	0,945	0,712
Y.2	0,819	0,776	0,936	0,716
Y.3	0,722	0,728	0,882	0,648
Y.4	0,725	0,837	0,852	0,815
Y.5	0,793	0,820	0,914	0,716
Z.1	0,842	0,564	0,670	0,430
Z.2	0,859	0,639	0,689	0,535
Z.3	0,917	0,706	0,733	0,610
Z.4	0,896	0,730	0,808	0,613
Z.5	0,943	0,707	0,781	0,642
Z.6	0,914	0,721	0,804	0,640
Z.7	0,689	0,687	0,668	0,725
Z.8	0,273	0,187	0,224	0,133
Z.9	0,553	0,484	0,480	0,487

Sumber : data diolah peneliti (2026)

Pada hasil tabel 4 dalam setiap blok indikator memiliki hasil uji cross loading lebih tinggi untuk setiap variabel laten yang diukur dibandingkan dengan indikator untuk variabel laten lainnya sehingga semua konstruk terbukti memiliki validitas diskriminan yang tinggi.

Evaluasi Inner Model

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

Uji (R^2) Koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung seberapa besar pengaruh antara variabel independen dan dependen. Nilai dari Koefisien Determinasi atau R Square berkisar antara 0-1. Apabila nilai dari koefisien determinasi mendekati ke angka 1, maka dapat dikatakan hubungan antara variabel independen terhadap dependen hasilnya semakin kuat sedangkan jika nilai dari koefisien determinasi mendekati ke angka 0, maka dapat dikatakan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen hasilnya semakin lemah.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi Sebelum Olah Data

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Wajib Pajak	0,851	0,848

Sumber : data diolah peneliti (2026)

Setelah mendapatkan hasil regresi didapatkan nilai R^2 (Koefisien determinasi) pada penelitian ini adalah 0,851 atau 85,1%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kebijakan Transparansi (X1) dan Kualitas Pelayanan Publik (X2), dan Green Administrasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Artinya bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan

varians dari variabel terikatnya sebesar 85,1%. Hal tersebut disimpulkan bahwa hasil nilai uji R-Square menempati tingkatan “Kuat (Substantial)” karena memiliki nilai di atas 0,19 (Lubar, 2021). sehingga 14,9% varians variabel terikat (Costumers satisfaction) dapat dijelaskan oleh faktor lain.

Tabel 6. Hasil Uji Nilai Hipotesis (P Values)

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P val ues
Green Administrasi -> Kepuasan Wajib Pajak	0,407	0,407	0,037	11,056	0,0 00
Green Administrasi x Kebijakan Transparansi -> Kepuasan Wajib Pajak	0,179	0,179	0,045	3,991	0,0 00
Green Administrasi x Kualitas Pelayanan Publik -> Kepuasan Wajib Pajak	-0,174	-0,171	0,044	3,963	0,0 00
Kebijakan Transparansi -> Kepuasan Wajib Pajak	0,550	0,551	0,058	9,506	0,0 00
Kualitas Pelayanan Publik -> Kepuasan Wajib Pajak	0,017	0,017	0,056	0,299	0,7 65

Sumber : data diolah peneliti (2026)

Hasil uji hipotesis dapat dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan apabila nilai yang dihasilkan lebih kecil dari 0,05. Dalam penelitian ini mendapatkan bahwa variabel Kebijakan Transparansi (X1) dan Kualitas Pelayanan Publik (X2) memiliki pengaruh terhadap variabel keputusan wajib pajak (Y). hal tersebut di paparkan sebagai berikut :

Variabel kebijakan transparansi (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan wajib pajak (Y) Samsat wilayah Banda Aceh. Nilai P Values 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan perpajakan, maka semakin tinggi pula kepuasan wajib pajak. Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, besaran tarif, persyaratan administrasi, serta mekanisme pengaduan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan (Mariana et al., 2024). Transparansi juga mengurangi asimetri informasi antara penyelenggara layanan dan wajib pajak sehingga pelayanan menjadi lebih akuntabel dan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Della Anggreni & Wirantari, 2025); (Birdayanthi et al., 2025).

Variabel kualitas pelayanan publik (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan wajib pajak (Y) Samsat wilayah Banda Aceh. Nilai P Values 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, ramah, responsif, dan memberikan kepastian pelayanan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan pengalaman pelayanan yang positif sehingga wajib pajak merasa memperoleh layanan yang profesional dan sesuai dengan harapan (Lukman et al., 2022). Kondisi tersebut memperkuat pentingnya peningkatan kompetensi aparatur, penyederhanaan prosedur pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan Samsat (Arif et al., 2026); (Sandri & Oktavianur, 2026).

Variabel greend administrasi (Z) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan wajib pajak (Y) Samsat wilayah Banda Aceh. Nilai P Values 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan administrasi yang ramah lingkungan melalui digitalisasi pelayanan, penggunaan dokumen elektronik (*paperless*), pembayaran secara daring, serta pemanfaatan sistem informasi terintegrasi mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak (Meliana & Tipa, 2025). Green Administrasi tidak hanya mendukung efisiensi pelayanan, tetapi juga mempercepat proses administrasi, mengurangi

penggunaan kertas, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang berkelanjutan (Megawati et al., 2024; Yasmeardi et al., 2025).

Green Administrasi memoderasi secara positif pengaruh Kebijakan Transparansi terhadap Kepuasan Wajib Pajak Samsat wilayah Banda Aceh, sehingga semakin tinggi penerapan Green Administrasi, semakin kuat pengaruh Kebijakan Transparansi terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Nilai P Values 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Penerapan Green Administrasi melalui sistem pelayanan digital memungkinkan informasi mengenai prosedur, biaya, dan persyaratan pelayanan disampaikan secara lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, transparansi yang didukung oleh sistem administrasi digital memberikan dampak yang lebih besar dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak dibandingkan apabila transparansi diterapkan tanpa dukungan Green Administrasi.

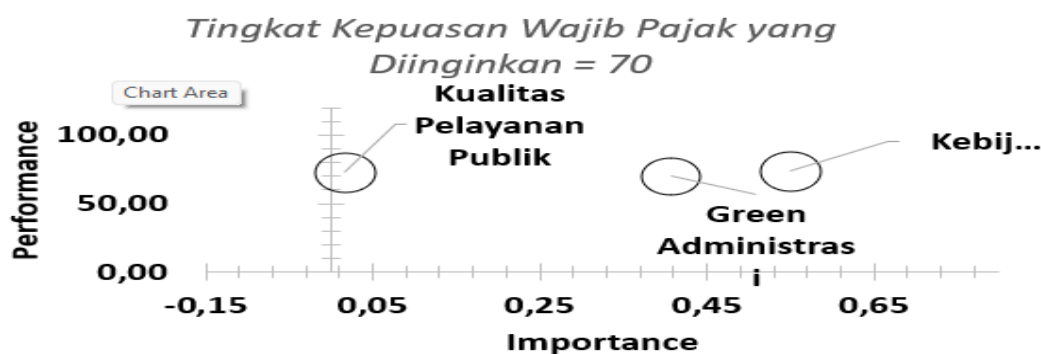
Green Administrasi memoderasi secara positif tidak berpengaruh Kebijakan Transparansi terhadap Kepuasan Wajib Pajak Samsat wilayah Banda Aceh, sehingga semakin tinggi penerapan Green Administrasi, semakin kuat pengaruh Kebijakan Transparansi terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Nilai P Values 0,765 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi Green Administrasi belum memberikan penguatan terhadap hubungan tersebut. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh belum optimalnya digitalisasi pelayanan, masih rendahnya pemanfaatan layanan berbasis elektronik oleh wajib pajak, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, maupun belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap sistem administrasi digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, literasi digital masyarakat, serta pengembangan inovasi pelayanan agar implementasi Green Administrasi dapat memberikan dampak yang lebih optimal terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak.

Hasil IPMA

Untuk memperdalam pemahaman terhadap hasil analisis PLS-SEM yang telah dilakukan, penelitian ini melanjutkan analisis dengan menggunakan dua pendekatan lanjutan, yaitu *Importance-Performance Map Analysis* (IPMA).

Tabel 7. Tabel hasil IPMA

Konstruk	Necessary Condition CE-FDH (d)	Importance (Total Effects)	Performance	p-value NCA	Klasifikasi cIPMA
Green Administrasi	0,319	0,407	69,95	< 0.0001	Must Have
Kebijakan Transparansi	0,35	0,55	73,57	< 0.0001	Must Have
Kualitas Pelayanan Publik	0,357	0,017	72,67	< 0.0001	Should Have



Gambar 1. Peta Kepentingan dan Kinerja (Importance-Performance Map Analysis) Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak pada Pelayanan SAMSAT Banda Aceh.

Analisis Importance Performance Map Analysis (IPMA)

Hasil Importance Performance Map Analysis (IPMA) menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang berbeda dalam meningkatkan keberhasilan implementasi Green Administrasi dan kepuasan wajib pajak pada pelayanan Samsat Provinsi Aceh. Variabel Kebijakan Transparansi memiliki nilai *importance* tertinggi sebesar 0,550 dengan nilai *performance* sebesar 73,57, sehingga menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak. Nilai Necessary Condition CE-FDH (d) sebesar 0,350 dan $p\text{-value} < 0,0001$ menunjukkan bahwa transparansi merupakan kondisi yang harus dipenuhi (*Must Have*) dalam reformasi pelayanan Samsat.

Variabel Green Administrasi memiliki nilai *importance* sebesar 0,407 dengan *performance* sebesar 69,95. Meskipun tingkat kinerjanya masih berada di bawah Kebijakan Transparansi, Green Administrasi tetap dikategorikan sebagai *Must Have*, karena menjadi prasyarat penting dalam mendukung digitalisasi pelayanan, pengurangan penggunaan kertas (*paperless*), efisiensi administrasi, serta tata kelola lingkungan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan implementasi Green Administrasi perlu menjadi prioritas melalui penguatan infrastruktur digital, integrasi sistem pelayanan elektronik, dan peningkatan literasi digital masyarakat.

Sementara itu, Kualitas Pelayanan Publik memiliki nilai *performance* sebesar 72,67, namun nilai *importance* hanya sebesar 0,017. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan telah berada pada tingkat yang baik, kontribusinya terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak relatif lebih kecil dibandingkan Kebijakan Transparansi dan Green Administrasi. Oleh karena itu, variabel ini diklasifikasikan sebagai *Should Have*, yaitu faktor pendukung yang tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui peningkatan kompetensi aparatur, kecepatan pelayanan, responsivitas petugas, serta inovasi pelayanan berbasis teknologi. Secara keseluruhan, hasil IPMA menegaskan bahwa reformasi birokrasi pelayanan Samsat yang berorientasi pada transparansi dan Green Administrasi merupakan strategi prioritas untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan transparansi, kualitas pelayanan publik, dan green administration memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak pada pelayanan SAMSAT Provinsi Aceh. Kebijakan transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak melalui keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan mekanisme pelayanan. Kualitas pelayanan publik turut mendukung kepuasan wajib pajak melalui pelayanan yang responsif, profesional, dan memberikan kepastian layanan. Selain itu, green administration berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak melalui penerapan digitalisasi, administrasi tanpa kertas (*paperless*), dan pembayaran elektronik yang mendukung efisiensi pelayanan. Green administration juga berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kebijakan transparansi dan kepuasan wajib pajak. Hasil Importance-Performance Map Analysis (IPMA) mengidentifikasi kebijakan transparansi dan green administration sebagai faktor prioritas utama (*must have*), sedangkan kualitas pelayanan publik merupakan faktor pendukung (*should have*) yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan transparansi dan penerapan green administration menjadi aspek strategis dalam reformasi birokrasi untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak sekaligus mendukung tata kelola pelayanan publik yang berkelanjutan.

Berdasarkan temuan tersebut, SAMSAT Provinsi Aceh direkomendasikan untuk memprioritaskan peningkatan transparansi informasi pelayanan, mempercepat digitalisasi administrasi, mengintegrasikan sistem pembayaran elektronik, serta memperkuat infrastruktur teknologi informasi dan kompetensi aparatur. Peningkatan literasi digital masyarakat juga diperlukan untuk memastikan aksesibilitas dan pemerataan manfaat layanan berbasis teknologi. Pada tingkat kebijakan, pemerintah daerah perlu mendorong penguatan regulasi dan standar operasional pelayanan berbasis green administration yang mengintegrasikan prinsip transparansi, efisiensi, akuntabilitas, dan keberlanjutan lingkungan. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan wilayah dan menggunakan teknik pengambilan sampel probabilitas untuk

meningkatkan keterwakilan responden. Selain itu, penelitian mendatang dapat mengembangkan model dengan memasukkan variabel kepercayaan publik, inovasi pelayanan, budaya organisasi, dan transformasi digital sebagai variabel mediasi atau moderasi untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia atas dukungan pendanaan melalui Program Penelitian Dosen Pemula (PDP) Tahun Anggaran 2026. Dukungan pendanaan ini telah memungkinkan terlaksananya penelitian berjudul *Strategi Reformasi Birokrasi Pelayanan Samsat Provinsi Aceh Berbasis Green Administrasi Menuju Tata Kelola Lingkungan yang Berkelanjutan* hingga menghasilkan luaran ilmiah yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Iskandar Muda, Pemerintah Provinsi Aceh, pihak Samsat serta semua pihak yang telah memberikan motivasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, M. S., Tue, N., Daud, S., & Pontoh, D. T. (2025). Public Management Governance Untuk Pemerataan Ekonomi dan Pengentasan Kemiskinan: Green Public Policy. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12(4), 1616–1631.
- Arif, A., Susanti, G., & Rusdi, M. (2026). Holistic Digital Service Transformation of Motor Vehicle Tax as a Strategy to Enhance Compliance and Regional Original Revenue Realization: A Case Study. *Journal La Bisecoman*, 7(3), 617–690.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Birdayanthi, B., Yusriadi, Y., & Ikmal, I. (2025). Accountability and transparency in public administration for improved service delivery. *Journal Social Civilecial*, 3(1), 34–47.
- Budi, A., Wahyudi, H., Ananta, P., & Darmawan, A. (2025). *The Effectiveness of Mobile Samsat Services in Improving Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Bandar Lampung*. 5(2), 1041–1056.
- Cahayani, N. I., & Suryono, J. (2025). Kualitas Pelayanan Kantor Pajak Pratama Sukoharjo Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Media and Empowerment Communication Journal*, 4(1), 50–64.
- Della Anggreni, N. K. A., & Wirantari, I. D. A. P. (2025). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Literatur Dampak e-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Provinsi Bali. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(3).
- Dwianti, N. R., & Ratih Damayanti, S. H. (2025). Digitalisasi Perpajakan dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Jurnal Pajak Dan Akuntansi*, 2(1), 1–6.
- Erna, E., & Mutaqin, Z. (2023). *Greening Public Policy: The Effects of Environmentally Friendly Regulations, Public Support, Sustainability Orientation on Green Governance*. 13(3), 552–559.
- Goklas, P., & Siagian, J. (2025). *Inovasi Kebijakan Publik Untuk Pembangunan Rendah Karbon: Perspektif Administrasi Lingkungan*. 1(2), 191–200.
- Gusti, N., & Wiradani, A. (2025). *Implementation of the National Online Samsat System (e-Samsat) in Palopo's Digital Era*. 6(3), 157–166.
- Holistik, E. A., Konstektual, K., Anggara, S., & Si, M. (2025). *Perspektif Ekologi Administrasi: Sebuah Tinjauan terhadap*. 10(1), 1–10.
- Kurniadi, Nurliana, Rosyidah Rahmah, A. (2024). The influence of community empowerment and sustainability oriented innovation on sustainability performance through co-working spaces. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(9), 1–50.

- Kusnaedi, N. P. A., Sartika, D., Nurhalisyah, E., Islam, M., Deswara, M. I., Putra, R. U., & Malik, I. (2025). Reformasi Birokrasi Dan Good Governance Dalam Administrasi Pembangunan Indonesia. *Journal Of Government Science*, 1(2), 65–73.
- Lathifah, H., Frinaldi, A., Asnil, A., & Putri, N. E. (2024). Analisis Akuntabilitas Birokrasi Publik Dalam Sistem Keuangan Daerah Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 11(2), 585–592.
- Lukman, T. A., Hafni, L., Panjaitan, H. P., Chandra, T., & Sahid, S. (2022). The influence of service quality on taxpayer satisfaction and taxpayer compliance at BAPENDA Riau province. *International Conference on Business Management and Accounting*, 1(1), 40–59.
- Mariana, M., Ramadani, D., Kheriah, K., & Hamdani, H. (2024). Dampak Implementasi Sistem e-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Lhokseumawe. *Journal of Islamic Economic and Law (JIEL)*, 1(2), 33–40.
- Megawati, S., Alfari, M., & Syamsul, M. R. (2024). Key Advantages of the Green Government Initiative in Achieving Local Public Service Performance and Sustainable Development. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 19(11).
- Meliana, D., & Tipa, H. (2025). Analisis Pengetahuan Pajak, Persepsi Kebijakan Tarif Pajak dan Persepsi Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(6), 2592–2602.
- Mohd. Idris Dalimunthe, R. Y. P. (2025). *Sinergi Kebijakan Pajak dan Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Evaluatif pada Administrasi Perpajakan di Indonesia*. 5(2), 163–175.
- Nurlina, N. (2025). Analisis Transparansi dan Akuntabilitas Penganggaran Publik: Analysis of Public Budgeting Transparency and Accountability. *AMANA: Jurnal Manajemen Keuangan Sektor Publik*, 1(1), 39–51.
- POPA, C. R. (2023). *Application of Fundamental Principles in Local Public Administration Claudia Rodica POPA*. 1. 4, 50–61.
- Prihartono, D. (2023). *Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance*. 14, 192–201.
- Rahmawaty Rahman Pattiwael Arlin Adam, A. A. (2025). *Dinamika Sosial-Budaya dalam R eformasi Birokrasi Pelayanan*. 5(Gedeona 2010), 17808–17838.
- Sandri, M. N., & Oktavianur, M. (2026). The Role of the Electronic Village Samsat Application (E-SAMDES) in Increasing Regional Original Revenue of Lampung Province. *Research of Economics and Business (ROE)*, 2(1), 54–62.
- Saputri, I. D. (2026). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Tinjauan Literatur Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemerintahan. *Al Khalifah: Jurnal Kajian Sosiopolitik Dan Hukum*, 2(1), 55–69.
- Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Abdullah, R. (2022). Explanatory survey dalam metode penelitian deskriptif kuantitatif. *Metode*, 1.
- Singal, M. R. (2025). Implementasi Kebijakan E-Government untuk Transparansi dan Akuntabilitas Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 8–14.
- Sunarya, A. (2016). *Reformasi Birokrasi Administrasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Mobile Technology di Kantor Bersama Samsat*. 2(2), 445–462.
- W Strelcow, I. P. and Y. U. (n.d.). *Approaches for assessing the public administration activities in the field of ensuring sustainability Approaches for assessing the public administration activities in the field of ensuring sustainability*. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1150/1/012017>
- Wardana, A. B., Haptari, V. D., & Riesfandiari, I. (2026). Pendampingan Sebagai Strategi Assisted Adoption Dalam Implementasi Coretax Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib PajaK. *Jurnal Abdi Mandala*, 5(1).
- Werimon, S. (2005). *Pengaruh Partisipasi Masyarakat Dan Transparansi Kebijakan Publik Terhadap Hubungan Antara Pengetahuan Dewan Tentang Anggaran Dengan Pengawasan Keuangan Daerah (APBD)(Study Empiris Di Provinsi Papua)*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

- Yasmeardi, F., Rizke, D., Kosassy, S. M., & Marwandizal, M. (2025). Green Public Service Innovation: Integrating Environmental Values into Local Government Service Delivery. *Quantitative Economics and Management Studies*, 6(3), 374–390.
- Yasmeardi, F., Rizke, D., Kosassy, S. M., & Syamsu, J. (2025). *Green Public Service Innovation : Integrating Environmental Values into Local Government Service Delivery*. 6(3).
- Yuliani, W., & Supriatna, E. (2023). *Metode penelitian bagi pemula*. Penerbit Widina.
- Yulianto, D. (2023). Customer Experience sebagai Alternatif Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Yogyakarta). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 4191–4205.
- Zacharias, T., Sos, S., Wulandari, F. R., IP, S., & Iskandar, A. (2025). *Administrasi publik dan teknologi informasi*. Greenbook Publisher.