

ANALISIS LINKTREE SEBAGAI AGGREGATION LAYER PADA SISTEM INFORMASI LAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT

Rendy Adrian Ginting, Besse Hartati, Okky Pratama Martadireja

Manajemen Teknologi Keimigrasian, Politeknik Imigrasi

Jalan Satria Sudirman No. 1, Tangerang, Indonesia

Rendyginting14@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital layanan publik mendorong instansi pemerintah untuk menyediakan informasi yang mudah diakses, ringkas, dan terhubung dengan berbagai kanal resmi. Namun, dalam praktiknya informasi layanan publik sering tersebar pada banyak *platform*, seperti *website*, media sosial, formulir daring, kanal pengaduan, dan layanan komunikasi digital, sehingga dapat menyulitkan masyarakat dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Penelitian ini bertujuan menganalisis relevansi *Linktree* sebagai *aggregation layer* pada sistem informasi layanan publik berbasis *e-government*. Metode yang digunakan adalah *Systematic Literature Review (SLR)* dengan alur *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA)*. Literatur ditelusuri melalui Google Scholar, Semantic Scholar, dan Garuda dengan kriteria artikel tahun 2021–2025. Dari 12.023 artikel awal, diperoleh 30 artikel terpilih untuk dianalisis secara deskriptif melalui *coding* tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan *Linktree* dalam layanan publik dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, *usability*, integrasi kanal digital, kepercayaan publik, serta konsistensi pengelolaan konten. *Linktree* berpotensi menjadi *single access point* yang mendukung penyederhanaan akses informasi layanan publik apabila dirancang secara valid, terstruktur, *mobile-friendly*, dan dikelola secara berkelanjutan.

Kata kunci : *Linktree*; sistem informasi; layanan publik digital; *e-government*; *usability*; *PRISMA*.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor publik telah mendorong instansi pemerintah untuk menyediakan layanan informasi yang lebih cepat, terbuka, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik tidak hanya diwujudkan melalui *website* resmi, tetapi juga melalui media sosial, formulir daring, aplikasi layanan, kanal pengaduan, serta layanan komunikasi digital lainnya. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa kanal informasi pemerintah semakin beragam dan memiliki peran penting dalam mendukung penyampaian informasi layanan kepada masyarakat.

Namun, banyaknya kanal digital juga menimbulkan permasalahan baru. Informasi layanan publik sering kali tersebar pada berbagai platform sehingga masyarakat harus berpindah dari satu kanal ke kanal lain untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Kondisi ini dapat menyebabkan akses informasi menjadi kurang efisien, terutama apabila tautan layanan tidak tersusun dengan baik, informasi tidak diperbarui secara konsisten, atau pengguna tidak mengetahui kanal resmi yang harus diakses. Dalam konteks layanan publik digital, permasalahan utama bukan hanya ketersediaan informasi, tetapi juga bagaimana informasi tersebut disusun, dihubungkan, dan disajikan agar mudah ditemukan oleh masyarakat.

Linktree menjadi salah satu media digital yang dapat digunakan untuk mengatasi keterpencaran akses informasi tersebut. Melalui satu halaman tautan, *Linktree* dapat menghubungkan pengguna ke berbagai kanal resmi, seperti *website* instansi, formulir layanan, media sosial, antrean daring, kanal pengaduan, lokasi kantor, dan kontak bantuan. Dalam perspektif sistem

informasi, *Linktree* dapat diposisikan sebagai *aggregation layer*, yaitu lapisan agregasi yang berfungsi menghubungkan berbagai tautan layanan ke dalam satu akses utama. Dengan demikian, *Linktree* tidak menggantikan sistem utama yang sudah dimiliki instansi, tetapi berperan sebagai penghubung yang menyederhanakan akses masyarakat terhadap berbagai kanal informasi layanan publik.

Meskipun demikian, efektivitas *Linktree* dalam layanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan halaman tautan. *Linktree* perlu dirancang dengan memperhatikan kualitas informasi, kualitas sistem, kemudahan penggunaan, kejelasan struktur menu, validitas tautan, kepercayaan pengguna, serta konsistensi pembaruan konten. Apabila tidak dikelola dengan baik, *Linktree* justru dapat menimbulkan kebingungan baru, misalnya karena tautan tidak aktif, informasi tidak mutakhir, menu terlalu banyak, atau tidak mengarah pada kanal resmi pemerintah. Oleh karena itu, kajian mengenai *Linktree* perlu diarahkan pada aspek teknologi informasi dan tata kelola layanan digital, bukan hanya sebagai media promosi atau pelengkap media sosial.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis relevansi *Linktree* sebagai *aggregation layer* pada sistem informasi layanan publik berbasis *e-government*. Penelitian ini secara khusus diarahkan untuk menjawab tiga pertanyaan penelitian, yaitu: bagaimana perancangan *Linktree* sebagai media informasi digital layanan publik, bagaimana implementasi *Linktree* dalam mendukung penyampaian informasi layanan publik, serta apa manfaat, kendala, dan faktor dominan dalam

pemanfaatan *Linktree* sebagai media informasi layanan publik.

Untuk menjawab tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review (SLR)* dengan alur *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA)*. Melalui pendekatan ini, artikel-artikel terdahulu yang relevan dengan *Linktree*, media informasi digital, *website* pemerintah, media sosial pemerintah, *usability*, kualitas sistem informasi, dan *e-government* dikaji secara sistematis. Hasil kajian diharapkan dapat memberikan gambaran konseptual mengenai posisi *Linktree* dalam ekosistem layanan publik digital serta faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam pengembangannya sebagai media informasi layanan publik yang terstruktur, mudah diakses, dan terpercaya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Linktree dalam kajian ini diposisikan sebagai media tautan terintegrasi yang mengarahkan pengguna menuju berbagai kanal informasi dalam satu halaman. Pada layanan publik digital, fungsi tersebut berkaitan dengan penyederhanaan akses terhadap persyaratan layanan, formulir, antrean daring, media sosial resmi, kanal pengaduan, dan informasi kontak instansi. Dalam kerangka sistem informasi, *Linktree* dapat dibaca sebagai *aggregation layer* yang menghubungkan pengguna dengan beberapa kanal layanan tanpa menggantikan sistem utama yang sudah dimiliki instansi [4].

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, keterbukaan informasi, dan efisiensi hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Literatur mengenai *website* pemerintah, media sosial pemerintah, dan *mobile government* menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, *usability*, kepercayaan, serta konsistensi pengelolaan kanal digital [1], [5]-[8]. Indikator tersebut sejalan dengan kajian sistem informasi karena menempatkan pengguna, antarmuka, struktur data/informasi, dan keterhubungan kanal sebagai komponen utama layanan digital.

Systematic Literature Review digunakan untuk memetakan temuan penelitian terdahulu secara sistematis sehingga sintesis yang dihasilkan dapat ditelusuri kembali. Dalam penelitian ini, alur *PRISMA* digunakan sebagai pedoman pelaporan proses identifikasi, penyaringan, kelayakan, dan inklusi artikel agar proses seleksi literatur lebih transparan [9]. Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi faktor teknologi informasi yang dominan dalam pemanfaatan *Linktree* dan kanal digital sejenis, terutama kualitas informasi, kualitas sistem, *usability*, integrasi kanal, dan manfaat layanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review (SLR)* dengan alur *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA)*. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan proses penelusuran, penyaringan, pemilihan, dan pelaporan artikel dilakukan secara sistematis, transparan, dan dapat ditelusuri kembali [9]. Tahapan *PRISMA* dalam penelitian ini meliputi identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan inklusi artikel.

Penelusuran literatur dilakukan melalui Google Scholar, Semantic Scholar, dan Garuda dengan kombinasi kata kunci: *Linktree*, *link in bio*, media informasi digital, layanan publik, pelayanan publik digital, *government social media*, *government website*, *public service information*, *information system*, *usability*, dan *e-government*. Kombinasi kata kunci tersebut digunakan untuk menjaring artikel yang membahas *Linktree* secara langsung maupun artikel pendukung mengenai sistem informasi, media informasi digital pemerintah, dan layanan publik berbasis teknologi informasi.

Kriteria inklusi yang digunakan meliputi: (1) artikel diterbitkan pada periode 2021-2025; (2) artikel ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris; (3) artikel membahas *Linktree*, media tautan terintegrasi, *website* pemerintah, *government social media*, *mobile government*, *e-service quality*, *usability*, *information system*, atau kualitas layanan digital yang relevan dengan layanan publik; dan (4) artikel memiliki substansi yang cukup untuk dianalisis. Artikel yang bersifat duplikat, tidak relevan dengan konteks layanan publik, atau hanya membahas *Linktree* dalam konteks komersial dan personal branding dikeluarkan dari proses analisis.

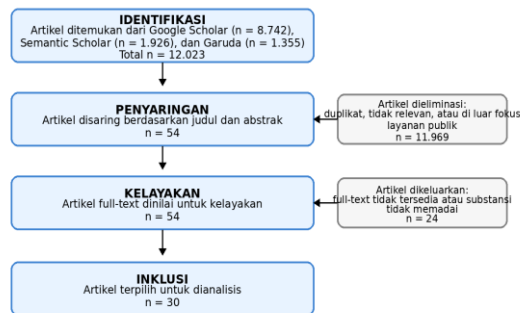
Artikel yang lolos seleksi diekstraksi berdasarkan penulis, tahun publikasi, tujuan penelitian, metode, fokus kajian, *platform* digital, dimensi teknologi informasi yang dibahas, dan temuan utama. Sintesis dilakukan secara deskriptif melalui *coding* tematik. Tema-tema yang muncul secara berulang kemudian dikelompokkan ke dalam lima kategori, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem/*usability*, integrasi dan tata kelola digital, *trust/engagement* publik, serta kepuasan dan manfaat layanan. Frekuensi tema dihitung berdasarkan dominasi isu yang dibahas pada masing-masing artikel.

Tabel 1. Hasil pengumpulan data literatur

Sumber	Studi ditemukan	Kandidat artikel	Artikel terpilih
Google Scholar	8.742	26	14
Semantic Scholar	1.926	12	6
Garuda	1.355	16	10
Total	12.023	54	30

Berdasarkan Tabel 1, proses penelusuran menghasilkan 12.023 artikel awal, kemudian disaring menjadi 54 kandidat artikel dan 30 artikel terpilih yang digunakan dalam proses sintesis.

Diagram Alur PRISMA



Sumber: hasil pengolahan peneliti berdasarkan tahapan PRISMA

Gambar 1. Diagram alur *PRISMA* pada proses seleksi artikel

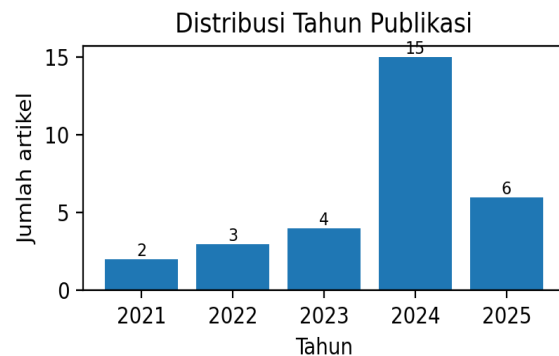
Gambar 1 menunjukkan tahapan seleksi artikel berdasarkan alur *PRISMA*, mulai dari identifikasi awal, penyaringan kandidat, penilaian kelayakan, hingga penetapan artikel yang dianalisis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa artikel yang secara langsung membahas pemanfaatan *Linktree* dalam layanan publik masih terbatas. Namun, literatur pendukung mengenai *government website*, *government social media*, *mobile government*, *e-*

service quality, *usability*, dan *citizen engagement* menyediakan landasan konseptual yang kuat untuk menjelaskan relevansi *Linktree* sebagai komponen sistem informasi layanan publik berbasis *e-government* [4], [5], [10].

Distribusi tahun publikasi menunjukkan bahwa pembahasan terkait layanan publik digital meningkat tajam pada 2024 dengan 15 artikel dari total 30 studi. Temuan ini memperlihatkan penguatan minat akademik terhadap kualitas kanal informasi, layanan digital pemerintah, dan keterlibatan warga dalam dua tahun terakhir.



Gambar 2. Distribusi tahun publikasi artikel terpilih

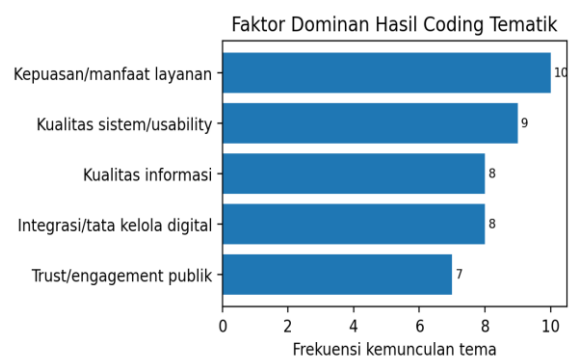
Berdasarkan Gambar 2, publikasi artikel yang relevan dengan layanan publik digital dan *e-government* menunjukkan peningkatan pada tahun 2024, sehingga memperkuat urgensi pembahasan media informasi digital pemerintah.

Tabel 2. Faktor dominan hasil *coding* tematik

Tema	Frekuensi	Makna dalam konteks <i>Linktree</i>
Kepuasan/manfaat layanan	10	<i>Linktree</i> perlu memberi manfaat nyata berupa akses informasi yang lebih cepat, jelas, dan praktis.
Kualitas sistem/ <i>usability</i>	9	Tampilan, navigasi, kompatibilitas perangkat seluler, dan minimisasi kesalahan akses menjadi aspek utama.
Kualitas informasi	8	Informasi harus akurat, lengkap, mutakhir, mudah dipahami, dan sesuai kebutuhan publik.
Integrasi/tata kelola digital	8	<i>Linktree</i> harus terhubung dengan <i>website</i> , formulir, media sosial, dan kanal resmi yang aktif.
<i>Trust/engagement</i> publik	7	Identitas resmi, keamanan tautan, dan konsistensi pengelolaan memengaruhi kepercayaan pengguna.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa kepuasan dan manfaat layanan menjadi tema dengan frekuensi tertinggi, diikuti oleh kualitas sistem, kualitas informasi, integrasi tata kelola digital, serta *trust engagement* publik.

Gambar 3 memperlihatkan bahwa pemanfaatan *Linktree* dalam layanan publik tidak hanya bergantung pada keberadaan tautan, tetapi juga pada kualitas sistem, kualitas informasi, integrasi kanal, dan kepercayaan pengguna.



Gambar 3. Faktor dominan hasil *coding* tematik

4.1. Tren Publikasi Dan Sebaran Fokus Kajian

Sebaran fokus kajian memperlihatkan dominasi klaster *e-government* dan layanan digital, diikuti *government social media*, *mobile government*, *website* pemerintah, dan hanya satu artikel yang membahas *Linktree* secara langsung. Pola ini menunjukkan bahwa ruang penelitian tentang *Linktree* dalam layanan publik masih terbuka lebar. Secara tematik, artikel-artikel tersebut tetap berada dalam rumpun sistem informasi karena membahas kualitas sistem, kualitas informasi, *usability*, keterhubungan kanal, dan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital.

Dalam perspektif teknik informatika, posisi *Linktree* dapat dibaca sebagai lapisan navigasi atau *aggregation layer* yang menyederhanakan akses pengguna terhadap beberapa sistem dan kanal informasi. Oleh karena itu, aspek yang perlu diperhatikan bukan hanya keberadaan tautan, tetapi juga struktur informasi, validasi tautan, desain antarmuka, kompatibilitas perangkat seluler, kualitas sistem, kemudahan navigasi, konsistensi pembaruan, dan keterhubungan dengan kanal resmi instansi.

4.2. Perancangan *Linktree* Sebagai Arsitektur Informasi Publik

Berdasarkan sintesis artikel terpilih, perancangan *Linktree* yang efektif perlu memenuhi lima unsur utama. Pertama, kualitas informasi yang mencakup kejelasan, ketepatan waktu, akurasi, dan kelengkapan. Kedua, kualitas sistem yang berkaitan dengan kecepatan akses, stabilitas, keamanan tautan, dan kesederhanaan navigasi. Ketiga, *usability*, khususnya pada perangkat seluler. Keempat, kepercayaan pengguna terhadap identitas dan kredibilitas kanal resmi pemerintah. Kelima, kualitas pengelolaan yang tercermin dari pembaruan konten dan responsivitas admin [7], [8], [11], [12].

Linktree akan lebih efektif apabila dirancang bukan sekadar sebagai daftar tautan, tetapi sebagai struktur informasi yang disusun berdasarkan prioritas kebutuhan publik. Dalam konteks instansi pelayanan, urutan menu seperti syarat layanan, formulir, antrean daring, pengaduan, kontak bantuan, lokasi kantor, dan tautan resmi lainnya lebih sesuai dengan pola pencarian informasi masyarakat [4], [13]. Label menu perlu dibuat singkat, jelas, konsisten, dan tidak terlalu teknis agar antarmuka dapat dipahami oleh pengguna dengan tingkat literasi digital yang beragam.

4.3. Implementasi Dalam Ekosistem Layanan Digital

Dari sisi implementasi, *Linktree* memiliki nilai strategis ketika ditempatkan pada *bio media* sosial resmi, kode QR di ruang pelayanan, halaman utama informasi instansi, atau materi publikasi digital. Posisi tersebut membuat *Linktree* berfungsi sebagai *single access point* yang mempersingkat jalur akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. *Linktree* tidak menggantikan *website*, aplikasi, database, atau formulir layanan, tetapi mengonsolidasikan akses ke seluruh kanal resmi yang telah dimiliki instansi.

Integrasi dengan ekosistem digital instansi menjadi kunci. Studi mengenai *government social media* memperlihatkan bahwa keterjangkauan kanal, *trust*, *privacy*, dan kualitas informasi memengaruhi *engagement* warga [10], [14], [15]. Oleh karena itu, implementasi *Linktree* perlu menjadi bagian dari tata kelola sistem informasi yang menghubungkan *website*, media sosial, kanal pengaduan, dan layanan bergerak agar warga tidak berpindah-pindah kanal tanpa arah yang jelas.

4.4. Manfaat, Kendala, Dan Implikasi Pengembangan

Manfaat utama pemanfaatan *Linktree* dalam layanan publik berkaitan dengan peningkatan efisiensi akses informasi, penguatan kejelasan kanal resmi, dan dukungan terhadap *user experience* yang lebih baik. Ketika *Linktree* dirancang *mobile-friendly*, warga dapat menemukan informasi esensial dengan lebih cepat. Hal ini sejalan dengan temuan pada studi *website* pemerintah, aplikasi layanan publik, dan layanan bergerak yang menunjukkan bahwa struktur informasi yang baik berkontribusi pada kepuasan dan manfaat bersih layanan digital [16], [17].

Kendala yang mungkin muncul ialah keterbatasan literasi digital sebagian pengguna, ketergantungan pada jaringan internet, rendahnya pemeliharaan tautan, serta potensi menurunnya kepercayaan apabila tautan yang tersedia tidak lagi relevan atau tidak mengarah ke kanal resmi. Oleh sebab itu, *Linktree* tidak boleh diposisikan sebagai tambahan teknis yang berdiri sendiri, tetapi sebagai bagian dari tata kelola sistem informasi digital instansi yang membutuhkan pembaruan konten, validasi tautan, dan evaluasi penggunaan secara berkala.

Tabel 3. Ringkasan sintesis artikel terpilih

No.	Referensi	Fokus kajian	Kontribusi terhadap SLR
1	Aliyah dkk. [4]	<i>Linktree</i> pada informasi ASN	Menunjukkan efisiensi akses informasi melalui <i>Linktree</i> .
2	Ernungtyas dkk. [5]	<i>Website</i> pemerintah	Menjelaskan hubungan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna.
3	Ernungtyas dkk. [6]	Media sosial pemerintah	Menunjukkan media sosial pemerintah sebagai sumber informasi publik yang cepat dan mudah dijangkau.
4	Ernungtyas dan Boer [2]	<i>Website</i> , media sosial, <i>trust</i>	Menjelaskan keterkaitan kanal digital pemerintah dengan <i>trust engagement</i> .

No.	Referensi	Fokus kajian	Kontribusi terhadap SLR
5	Desmal dkk. [7]	<i>Information quality</i>	Menjelaskan dimensi akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan ketersediaan informasi.
6	Desmal dkk. [8]	<i>Usability m-government</i>	Menjelaskan efisiensi, kepuasan, kompatibilitas, dan minimisasi kesalahan.
7	Handasari dkk. [17]	<i>Usability</i> dan UX Mobile JKN	Memperkuat pentingnya <i>usability</i> dalam layanan publik berbasis mobile.
8	Prasetya dkk. [11]	Kualitas informasi dan layanan	Menunjukkan pengaruh kualitas informasi dan layanan terhadap kepuasan pengguna.
9	Farida dan Lestari [1]	<i>E-government</i>	Menjelaskan <i>e-government</i> sebagai inovasi pelayanan publik.
10	Rahmatullah dkk. [16]	DeLone dan McLean	Menjelaskan kualitas sistem, informasi, kepuasan, dan manfaat bersih.
11	Sorongan dkk. [18]	SLR adopsi <i>e-government</i>	Menegaskan kepuasan, kegunaan, dan minat penggunaan sebagai isu sentral.
12	Kuswati dkk. [19]	Kebijakan <i>e-government</i>	Menjelaskan kontribusi <i>e-government</i> terhadap kepuasan layanan publik.
13	Taufiqurokhman dkk. [3]	<i>E-service quality</i>	Menunjukkan pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap <i>trust</i> dan kepuasan.
14	G. C. dkk. [20]	<i>Digital divide</i>	Menjelaskan pengaruh kesenjangan digital terhadap kepuasan dan manfaat layanan.
15	Didin dkk. [21]	Bibliometrik <i>e-government</i>	Memetakan <i>e-government</i> sebagai tema penting dalam transformasi layanan publik.
16	Munir dkk. [22]	<i>E-government</i> dan partisipasi	Menunjukkan pentingnya partisipasi warga pada inisiatif digital pemerintah.
17	Ananda dan Hapsari [23]	<i>E-GovQual Mobile JKN</i>	Memberi dasar dimensi evaluasi kualitas layanan publik digital.
18	Saputra dan Istiqomah [24]	<i>E-Service Quality</i> , CSI, IPA	Menjelaskan hubungan kualitas layanan elektronik dengan kepuasan pengguna.
19	Adyaputra dkk. [12]	ISO 25010, TAM, SmartPLS	Menghubungkan kualitas sistem dan penerimaan pengguna pada <i>website</i> pemerintah.
20	Susanto dan Makmur [25]	Keberhasilan <i>e-government</i>	Menunjukkan peran teknologi informasi, manajemen, dan <i>knowledge management</i> .
21	Zheng [26]	Pencarian informasi pemerintah	Menjelaskan faktor kanal dan psikologis dalam pencarian informasi pemerintah.
22	Indar dkk. [27]	Efektivitas layanan <i>online</i>	Menjelaskan layanan <i>online</i> sebagai pendukung efisiensi dan keterbukaan informasi.
23	Kartikawati dan Arief [13]	Kepuasan pengguna SIAPEL	Menunjukkan pentingnya pengukuran kepuasan pada <i>website</i> administrasi digital.
24	Mina-Raiu dan Mihoc [28]	Kualitas layanan administratif <i>online</i>	Menjelaskan pentingnya penilaian kualitas layanan <i>online</i> pemerintah daerah.
25	Asmawanti-S dkk. [29]	<i>Public value</i>	Menekankan kualitas informasi, kualitas layanan, dan manfaat bagi warga.
26	Yuan dkk. [10]	<i>Government social media</i>	Menunjukkan peran <i>trust</i> , <i>reachability</i> , <i>privacy</i> , dan <i>information quality</i> .
27	Wukich [14]	Strategi <i>engagement</i>	Menjelaskan tujuan komunikasi pemerintah dalam media sosial.
28	Wukich [15]	<i>Engagement</i> administrasi publik	Menjelaskan pengaruh transparansi, layanan pelanggan, dan partisipasi pada respons publik.
29	Hussin dkk. [30]	Karakter konten media sosial	Menunjukkan pengaruh karakter konten dan media <i>richness</i> terhadap <i>engagement</i> .
30	Bagadia dkk. [31]	<i>Engagement</i> saat krisis	Menjelaskan media sosial sebagai kanal informasi cepat dan dialog dua arah.

Tabel 3 menunjukkan keterkaitan artikel terpilih dengan fokus kajian SLR. Literatur yang dianalisis digunakan untuk menyusun sintesis mengenai rancangan, implementasi, manfaat, kendala, dan faktor dominan pemanfaatan *Linktree* sebagai media informasi layanan publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil sintesis, pemanfaatan *Linktree* sebagai *aggregation layer* pada sistem informasi layanan publik memiliki potensi yang kuat untuk

mendukung penyampaian informasi yang lebih ringkas, terstruktur, dan mudah diakses. Terkait RQ1, perancangan *Linktree* perlu mempertimbangkan kualitas informasi, urutan navigasi, kesederhanaan tampilan, *usability*, validasi tautan, dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. Terkait RQ2, implementasi *Linktree* paling efektif dilakukan sebagai *single access point* yang menghubungkan masyarakat ke berbagai kanal resmi instansi pemerintah, terutama ketika ditempatkan pada media sosial resmi, QR code pelayanan, *website*, dan kanal

komunikasi digital lainnya. Terkait RQ3, manfaat *Linktree* dalam layanan publik berkaitan dengan efisiensi akses informasi, kejelasan kanal resmi, dan dukungan terhadap *user experience*. Kendala yang perlu diantisipasi meliputi keterbatasan literasi digital, ketergantungan internet, konsistensi pembaruan konten, kualitas pengelolaan tautan, dan kebutuhan membangun kepercayaan publik. Penelitian lanjutan disarankan untuk menguji efektivitas *Linktree* pada instansi tertentu secara empiris melalui pendekatan *usability*, *E-GovQual*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, atau evaluasi kualitas sistem informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Farida and A. Lestari, "Implementation of e-government as a public service innovation in Indonesia," *RUDN Journal of Public Administration*, vol. 8, no. 1, pp. 72-79, 2021, doi: 10.22363/2312-8313-2021-8-1-72-79.
- [2] N. F. Ernungtyas and R. F. Boer, "The information of government's social media and websites to citizen engagement in Indonesia," *Mediator: Jurnal Komunikasi*, vol. 16, no. 1, pp. 80-95, 2023, doi: 10.29313/mediator.v16i1.2159.
- [3] Taufiqurokhman, E. Satispi, M. Andriansyah, M. Murod, and E. Sulastris, "The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services," *International Journal of Data and Network Science*, vol. 8, no. 2, pp. 765-772, 2024, doi: 10.5267/j.ijdns.2024.1.002.
- [4] R. Aliyah, U. Umar, and M. Khadafie, "Efektivitas penggunaan *Linktree* dalam mendukung informasi pengusulan tugas belajar bagi aparatur sipil negeri di Kabupaten Sumbawa Barat," *Empiricism Journal*, vol. 5, no. 2, pp. 368-380, 2024, doi: 10.36312/ej.v5i2.2386.
- [5] N. F. Ernungtyas, R. F. Boer, and S. S. Qadrifa, "The government website as user's information source: A model of user satisfaction, information, and system quality," *Informasi*, vol. 53, no. 2, pp. 197-214, 2024, doi: 10.21831/informasi.v53i2.60579.
- [6] N. F. Ernungtyas, I. Irwansyah, R. F. Boer, and S. S. Qadrifa, "Exploring the utilization of government social media as an information source," *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, vol. 28, no. 2, 2024, doi: 10.17933/jskm.2024.5419.
- [7] A. J. Desmal, M. K. Othman, S. Hamid, and A. Zolait, "Exploring the information quality of mobile government services: A literature review," *PeerJ Computer Science*, vol. 8, e1028, 2022, doi: 10.7717/peerj-cs.1028.
- [8] A. J. Desmal, S. Hamid, M. K. Othman, and A. Zolait, "Exploration of the usability quality attributes of mobile government services: A literature review," *PeerJ Computer Science*, vol. 8, e1026, 2022, doi: 10.7717/peerj-cs.1026.
- [9] M. J. Page et al., "The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews," *BMJ*, vol. 372, n71, 2021, doi: 10.1136/bmj.n71.
- [10] Y. P. Yuan et al., "Government digital transformation: Understanding the role of government social media," *Government Information Quarterly*, vol. 40, no. 1, 101775, 2023, doi: 10.1016/j.giq.2022.101775.
- [11] D. A. Prasetya, A. P. Sari, P. A. Riyantoko, and T. M. Fahrudin, "The effect of information quality and service quality on user satisfaction of the Government of Kabupaten Malang," *Tiers Information Technology Journal*, vol. 4, no. 1, pp. 50-58, 2023, doi: 10.38043/tiers.v4i1.4328.
- [12] R. Adyaputra, K. Imtihan, and M. Saleh, "Assessing user satisfaction of local government websites through ISO 25010 and Technology Acceptance Model (TAM): A SmartPLS and IPMA-based study in Lombok Tengah," *Journal of Information and Organizational Sciences*, vol. 49, no. 2, pp. 291-312, 2025, doi: 10.31341/jios.49.2.8.
- [13] M. I. Kartikawati and R. M. Arief, "Analysis of SIAPEL website user satisfaction in Malang City electronic ID card services using the E-GovQual method," *J-INTECH: Journal of Information and Technology*, vol. 12, no. 2, 2024, doi: 10.32664/j-intech.v12i02.1299.
- [14] C. Wukich, "Government social media engagement strategies and public roles," *Public Performance & Management Review*, vol. 44, no. 1, pp. 187-215, 2021, doi: 10.1080/15309576.2020.1851266.
- [15] C. Wukich, "Social media engagement in public administration: Communication goals that influence reactions, comments, and shares," *International Review of Administrative Sciences*, vol. 30, no. 3, 2025, doi: 10.1177/15701255251363912.
- [16] Rahmatullah et al., "A study of user satisfaction and net benefits in Indonesia through the DeLone and McLean model for e-government success," *Discover Sustainability*, vol. 6, 710, 2025, doi: 10.1007/s43621-025-01645-4.
- [17] S. P. Handasari, R. Wulandari, and Haikal, "Evaluation of the usability and user experience of the Jaminan Kesehatan Nasional mobile application in Indonesia," *Healthcare Informatics Research*, vol. 30, no. 4, pp. 324-332, 2024, doi: 10.4258/hir.2024.30.4.324.
- [18] E. Sorongan, D. R. Sari, and H. S. Kusno, "Systematic Literature Review of satisfaction model and interest in adoption of e-government services," in *Proceedings of the BISTIC Business Innovation Sustainability and Technology International Conference (BIS-HSS 2022)*, pp. 488-495, Atlantis Press, 2023, doi: 10.2991/978-2-38476-118-0_80.

- [19] Y. Kuswati, T. Hartati, and D. Kusmayadi, "Implementation of *e-government*-based policies in improving public service satisfaction in the Majalengka Regency local government," *International Journal of Social Science and Business*, vol. 6, no. 3, pp. 385-394, 2022, doi: 10.23887/ijssb.v6i3.44831.
- [20] S. B. G. C., S. K. Gurung, S. B. J. B. Rana, and B. R. Dhungana, "e-Governance, citizen satisfaction and net benefits: The moderating effect of *digital divide*," *Cogent Business & Management*, vol. 11, no. 1, 2402512, 2024, doi: 10.1080/23311975.2024.2402512.
- [21] D. Didin, H. Akib, A. W. Haedar, and A. Yandra, "The role of *e-government* in public services: A bibliometric analysis," *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, vol. 5, no. 2, pp. 111-134, 2024, doi: 10.46507/jcgpp.v5i2.466.
- [22] S. Munir, S. Sadiq, N. Abbas, and F. Rasul, "E-governance initiatives and citizen participation at global perspective: *Systematic Literature Review*," *Sustainable Business and Society in Emerging Economies*, vol. 6, no. 3, pp. 317-336, 2024, doi: 10.26710/sbsee.v6i3.3089.
- [23] A. S. Ananda and T. D. Hapsari, "Analysis of Mobile JKN application service quality with *E-GovQual* method and IPA," *Journal of Information systems and Informatics*, vol. 6, no. 1, pp. 55-69, 2024.
- [24] H. Saputra and R. Istiqomah, "Analisis kualitas layanan Mobile JKN menggunakan metode *E-Service Quality*, Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, vol. 4, no. 1, pp. 66-76, 2024, doi: 10.53756/jjkn.v4i1.180.
- [25] H. Susanto and H. Makmur, "The influence of information technology, administrative management and knowledge management practices on the success of *e-government* in Indonesia," *International Journal of Data and Network Science*, vol. 8, no. 4, pp. 2119-2126, 2024, doi: 10.5267/j.ijdns.2024.6.019.
- [26] Y. Zheng, "To access or not to access: Influencing factors for government microblogging information seeking and avoidance among Chinese Generation Z," *Human Behavior and Emerging Technologies*, vol. 2024, 8288503, 2024, doi: 10.1155/2024/8288503.
- [27] I. N. Indar, D. F. Razi, L. Atmansyah, A. A. Yani, and N. Ismail, "Digital transformation of public services: An analysis of the effectiveness of online services at the local government level," *Journal of Digital Sociohumanities*, vol. 1, no. 2, pp. 92-101, 2024, doi: 10.25077/jds.1.2.92-101.2024.
- [28] L. Mina-Raiu and N. Mihoc, "Quality assessment of *online* administrative public services provided by municipalities," *Applied Research in Administrative Sciences*, vol. 5, no. 3, pp. 4-15, 2024, doi: 10.24818/ARAS/2024/5/3.01.
- [29] D. Asmawanti-S, N. N. Afiah, H. Ritchi, and H. Suharman, "Literature review of government digital services based on *public value* theory and citizen perspectives," *Cogent Business & Management*, vol. 12, no. 1, 2518494, 2025, doi: 10.1080/23311975.2025.2518494.
- [30] Z. N. Hussin, C. P.-Y. Chin, and S. L. Sondoh Jr., "Engaging citizens on *government social media* page: The role of content characteristics," *International Review of Administrative Sciences*, vol. 30, no. 4, pp. 302-320, 2025, doi: 10.1177/15701255251386165.
- [31] S. Bagadia, D. Malhotra, and R. Yadav, "Citizen-government *engagement* on social media during crisis: A review and research agenda," *Journal of Creative Communications*, 2025, doi: 10.1177/09726225251348960.