

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bencana alam adalah fenomena yang tidak dapat diprediksi dan dapat menyebabkan kerugian yang signifikan dalam kehidupan manusia dan infrastruktur. Bencana yang terjadi di lingkungan adalah hasil dari kerusakan lingkungan yang didominasi oleh aktivitas manusia, beberapa isu lingkungan yang berpotensi menimbulkan bencana adalah perubahan iklim global dan pencemaran. Sangat penting untuk menanggapi dengan cepat dan efektif dalam bencana penanggulangan untuk mengurangi efek negatif yang mungkin timbul. Badan Penanggulangan Bencana Daerah atau BPBD mempertahankan prinsip pelayanan masyarakat dalam memberikan bantuan tanggap bencana kepada masyarakat umum.

Masyarakat wajib dituntut memiliki keterampilan penanganan bencana secara memadai. Tujuan dari penanggulangan bencana berbasis masyarakat adalah buat tingkatkan pemahaman dan kesiapsiagaan warga paling utama yang tinggal di wilayah rawan bencana alam, memperkuat kemampuan untuk menghadapi bencana terutama berkolaborasi dengan bermacam pihak, meningkatkan organisasi bencana disesuaikan dengan keadaan lokal, meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang bencana (Ali, 2019). Pentingnya melibatkan pengetahuan warga lokal sebab masyarakat yang sangat mengenali suasana serta kondisi lokal, mereka juga tertarik untuk menghindari ancaman bencana di sekitar mereka, oleh karena itu data yang diinformasikan wajib dengan bahasa yang gampang dimengerti oleh masyarakat.

Kurangnya kesiapsiagaan masyarakat terhadap bencana merupakan salah satu pemicu tingginya akibat kehancuran pasca bencana, sehingga butuh terdapatnya mitigasi bencana, mitigasi adalah langkah-langkah yang diambil untuk meminimalkan risiko atau dampak bencana. Sebagai upaya untuk mengurangi risiko bencana mitigasi bencana yang dicoba warga bisa mempengaruhi perilaku serta kepedulian warga untuk siap serta siaga dalam mengantisipasi bencana. Mitigasi bencana mencakup semua langkah yang diambil untuk mengurangi skala bencana di masa mendatang baik efek maupun kondisi rentan terhadap bahaya itu sendiri (Ibrahim, 2020).

Sistem teknologi informasi adalah sebuah sistem yang menggabungkan antara teknologi perangkat keras, perangkat lunak, data dan prosedur untuk mendukung pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan dan distribusi atau penyebaran informasi yang penting bagi pengambilan keputusan dan operasi organisasi (Kennesaw State University, 2020). Sistem teknologi informasi adalah kombinasi dari teknologi manusia dan proses yang dirancang untuk mengolah informasi secara efisien dan efektif guna meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi (Dewan Teknologi Informasi, 2020). Jika sistem teknologi informasi dalam sebuah kantor tidak sesuai dengan prosedur yang ada maka Hasil informasi tidak akan akurat atau tidak efektif karena sistem teknologi informasi ini sangat berguna untuk meningkatkan kinerja dalam sebuah kantor atau organisasi.

Selain sistem teknologi informasi yang sudah dijelaskan komunikasi juga sangat penting dalam sebuah kantor atau perusahaan karena komunikasi adalah proses dimana Pesan dikirim dari pengirim kepada penerima melalui berbagai

saluran komunikasi. Definisi ini menyoroti peranan penting dari elemen-elemen seperti pengirim pesan saluran dan penerima dalam keseluruhan proses komunikasi (David K. Berlo, 2020). Komunikasi sebagai proses yang melibatkan pertukaran pesan dan informasi antara individu atau kelompok untuk mencapai pemahaman, pengaruh atau perubahan perilaku (Chris Barker, 2020). Komunikasi sebagai proses dinamis di mana Pesan dikirimkan dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan untuk mencapai pemahaman Bersama. Jika komunikasi tidak baik antara satu pihak dengan pihak yang lain maka tidak akan mencapai tujuan jadi harus memiliki komunikasi yang baik antara pihak supaya sama-sama mencapai tujuan yang diinginkan bersama.

Selain dari lembaga pemerintahan di bantu dengan sistem teknologi informasi, komunikasi yang ada dan bekerja untuk penanggulangan bencana maka dibutuhkan juga partisipasi komunitas untuk turut ambil bagian dalam penanggulangan bencana. Partisipasi komunitas mengacu pada keterlibatan aktif ataupun donasi orang ataupun kelompok dalam aktivitas maupun menguatkan komunitas tempat mereka tinggal. Ini adalah kegiatan partisipasi komunitas dalam pertemuan masyarakat dan proyek-proyek sukarela. Partisipasi komunitas berarti sebab membolehkan masyarakat untuk mempunyai kedudukan dalam membentuk serta menguatkan komunitas mereka, ini tidak cuma membolehkan warga buat menyuarkan kebutuhan serta kemauan mereka, mempromosikan solidaritas serta silih ketergantungan di antara anggota komunitas (Halim & Umar, 2020). Partisipasi komunitas adalah proses dimana individu atau kelompok dalam

komunitas serta aktif berperan dalam kegiatan dan proses yang berdampak pada kesejahteraan sosial dan ekonomi mereka.

Efektivitas pelayanan diartikan sebagai sejauh mana tujuan layanan yang telah ditetapkan dan kualitas merupakan aspek penting dalam menilai efektivitas pelayanan (Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D, 2021). Efektivitas pelayanan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan masyarakat ini melibatkan pengukuran keberhasilan dalam memenuhi tujuan layanan dan kepuasan masyarakat serta pencapaian hasil yang diinginkan (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2021).

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) kota Semarang merupakan lembaga yang mengelola ataupun menjadi penanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan penanganan masalah bencana. Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan HRD di kantor BPBD Kota Semarang, permasalahan utama yang dihadapi adalah kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM). Kekurangan SDM ini berdampak pada berbagai aspek operasional. Selain itu, terdapat masalah khusus di bagian Pusat Data dan Informasi (Pusdatin), yaitu kurangnya koordinasi dengan tim lain terkait data mentah yang harus diolah dan kurangnya informasi mengenai kegiatan yang akan berlangsung yang disampaikan kepada tim di Pusdatin.

Dalam artikel yang ditulis Garg, Shivi dan Niyati Baliyan pada tahun 2021, “Research gap” atau celah penelitian merujuk pada aspek dalam suatu bidang yang belum diteliti secara mendalam atau belum sepenuhnya dipahami memberikan kesempatan untuk penelitian lebih lanjut mereka menyatakan bahwa menemukan

celah penelitian berarti mengidentifikasi kekurangan dalam studi yang ada seperti kurangnya data metode yang belum diterapkan atau elemen yang belum dikaji. Menurut mereka, memahami celah penelitian membantu peneliti untuk mengajukan pertanyaan yang signifikan dan mengarahkan Penelitian pada area yang dapat memberikan kontribusi baru dan penting terhadap pengetahuan yang ada. Berikut adalah research gap terkait variabel sistem teknologi informasi komunikasi dan partisipasi komunitas terhadap efektivitas pelayanan :

Tabel 1.1

Research Gap

Judul	Hasil	Peneliti
Terdapat perbedaan dari hasil penelitian pengaruh sistem teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan	Tidak Berpengaruh	(Permanahadi, Adriansyah, 2022)
	Berpengaruh Positif	(Syahputri, Selly Intani, and Rahmawati Husein, 2023)
Terdapat perbedaan dari hasil penelitian pengaruh komunikasi terhadap efektivitas pelayanan	Tidak Berpengaruh	(Syahputri, S.I, 2022)
	Berpengaruh Positif	(Husein, R, 2023)
Terdapat perbedaan dari hasil penelitian pengaruh	Tidak Berpengaruh	(Haikal, Muhammad Farhan, 2022)

partisipasi komunitas terhadap efektivitas pelayanan	Berpengaruh Positif	(Mukarromah, Lilis, and Zulfa Larasdjati Pranoto, 2024)
--	---------------------	---

Berdasarkan research gap di atas tidak semua variabel sistem teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan Selain itu tidak semua variabel di atas mempengaruhi efektivitas pelayanan, tetapi komunikasi juga dapat memberikan hasil positif maupun negatif terhadap efektivitas pelayanan. Adapun variabel partisipasi komunitas memiliki pengaruh yang positif signifikan dan negatif signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Maka dari latar belakang di atas penulis tertarik mengambil judul penelitian **“pengaruh Sistem Teknologi Informasi, Komunikasi dan Partisipasi Komunitas Terhadap Efektivitas Pelayanan Tanggap Bencana (Studi kasus di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Semarang)”**

1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, bisa diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya kordinasi antar bidang yang lain dengan bagian pusdatin.
2. Sistem teknologi yang berhubungan dengan data.
3. Minimnya kerjasama antar pegawai.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan maka muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh sistem teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan tanggap bencana di BPBD kota Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap efektivitas pelayanan tanggap bencana di BPBD kota Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh partisipasi komunitas terhadap efektivitas pelayanan tanggap bencana di BPBD kota Semarang ?
4. Bagaimana pengaruh sistem teknologi informasi komunikasi dan partisipasi komunitas terhadap efektivitas pelayanan tanggap bencana di BPBD kota Semarang ?

1.2.3 Batasan Masalah

Penulis memiliki batasan lingkup pembahasan pada penelitian ini yaitu hanya mencakup pada umur, jenis kelamin dan nama dari semua pegawai yang ada di kantor BPBD Kota Semarang.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian tentang penanggulangan bencana di BPBD kota Semarang adalah untuk memahami, mengevaluasi dan juga mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan yang ada di BPBD Kota Semarang.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem teknologi Informasi terhadap efektivitas pelayanan di kantor BPBD Kota Semarang
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap efektivitas pelayanan di kantor BPBD kota Semarang
3. Untuk mengetahui pengaruh partisipasi komunitas terhadap efektivitas pelayanan di kantor BPBD kota Semarang
4. Untuk mengetahui pengaruh sistem teknologi informasi komunikasi dan partisipasi komunitas terhadap efektivitas pelayanan di kantor BPBD kota Semarang

1.4 Manfaat dan Kegunaan penelitian

1.4.1 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta mencapai tujuan.

1.4.2 Kegunaan Penelitian

Penulisan ini mempunyai kegunaan baik secara teoretis maupun praktis yaitu sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Dapat menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga dapat menambah wawasan bagi banyak orang.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Penulis

untuk masukan dan pengetahuan agar dapat mengerti dan memahami sistem teknologi yang ada komunikasi di BPBD kota Semarang dan pentingnya berpartisipasi dalam penanggulangan bencana.

- b. Bagi Universitas

Agar hasil penelitian ini dapat berguna dan dimanfaatkan sebagai referensi untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya baik dengan pembahasan yang sama di tempat yang berbeda.

- c. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi BPBD kota Semarang dalam pengelolaan SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara baik.

- d. Bagi Masyarakat Luas

Sebagai paduan dalam bekerja dan untuk memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibuat supaya mudah dipahami dan dijelaskan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah di BPBD kota Semarang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan untuk memperoleh jawaban yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan di kantor BPBD kota Semarang berupa pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data dan definisi pengukuran variabel.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Berisi sejarah singkat, lokasi Perusahaan, tugas dan fungsi pokok, visi dan misi serta struktur organisasi yang terdapat pada Perusahaan.

BAB V : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang data yang diperoleh dan diuji statistik yang dikembangkan selanjutnya dilakukan pengujian atas hipotesis tersebut diterima atau ditolak.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini akan dibahas kesimpulan dari hasil analisis serta memberikan saran yang berkaitan dengan kesimpulan untuk perusahaan yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A., & Lukman, Z. (2019). Faktor-faktor dan upaya penanggulangan tindak pidana pencurian sepeda motor (Studi kasus Polresta Banda Aceh). *Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 4(1), 23-36.
- Tunda, A., Ibrahim, I., Sofian, N. I., Kurniawan, A., Tawulo, M. A., Jabar, A. S., ... & Yusuf, B. (2020). Kesuksesan Mencegah Penyebaran Covid-19 dari Kampung: Sosialisasi Door to Door di Kelurahan Bone Lippu Kecamatan Kulisusu Kabupaten Buton Utara. *Prosiding Nasional Covid-19*, 109-112.
- Sofa, K., Suryanto, T. L. M., & Suryono, R. R. (2020). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tanggamus. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(1), 39-46.
- Hisaba, M. H. (2023). *Komunikasi dakwah dalam menanamkan nilai-nilai Moderasi beragama di Pondok Pesantren Al-Ishlah Bobos Cirebon: Analisis model komunikasi David K. Berlo* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Yudha, IGANA (2020). KOMUNIKASI NONVERBAL GAYA BERPAKAIAN (STYLE) DALAM SUBKULTUR PUNK. *KOMUNIKASI* , 1 (1), 74-84.
- Yolanda, H. P., & Halim, U. (2020). Partisipasi politik online generasi z pada pemilihan presiden Indonesia 2019. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(2), 30-39.

Wahyuli, S. (2021). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Pendidikan, dan Kewirausahaan Global* , 2 (1), 31-40.

Permanahadi, A. (2022). Bagaimana Mitigasi Bencana Banjir di Kota Semarang?. *HIGEIA (Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat)* , 6 (2).

Syahputri, S. I., & Husein, R. (2023). Efektivitas Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Semarang Berbasis Early Warning System. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik Lokal*, 3(2), 81-90.

SYAHPUTRI, S. I. (2022). *EFEKTIVITAS KINERJA BPBD KOTA SEMARANG DALAM PENANGGULANGAN BENCANA BANJIR BERBASIS EARLY WARNING SYSTEM* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).

Khusnani, A., Husein, R., Jufriansah, A., Thalo, OWJ, Rahmawati, KD, Fitri, M., & Adina, CA (2023). Identifikasi Pemahaman Kesiapsiagaan Bencana di Lingkungan Sekolah. *Jurnal Pembelajaran dan Pendidikan Tinggi Indonesia (JIPTI)* , 5 (3), 233-248.

Haikal, M. F. (2022). *Partisipasi Masyarakat Dalam Mitigasi Bencana Alam Untuk Mengurangi Risiko Bencana Tanah Longsor di Kecamatan Megamendung Kabupaten Bogor* (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

Mukarromah, L., & Pranoto, Z. L. (2024). Evaluasi Implementasi Desa Tangguh Bencana: Studi Kasus di Jawa Tengah dan Peran Teknologi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(11), 370-382.

Neuman, W. Lawrence. (2022). *Grand Theory in Social Research*. New York: Pearson.

Howard, MB, McCollum, N., Alberto, EC, Kotler, H., Mottla, ME, Tiusaba, L., ... & O'Connell, KJ (2021). Hubungan ventilasi selama resusitasi trauma awal untuk cedera otak traumatis dan hasil pascatrauma: tinjauan sistematis. *Kedokteran pra-rumah sakit dan bencana* , 36 (4), 460-465.

Parasuraman, A., Ball, J., Aksoy, L., Keiningham, T. L., & Zaki, M. (2021). More than a feeling? Toward a theory of customer delight. *Journal of Service Management*, 32(1), 1-26.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.

Waugh, W. L., & Streib, G. (2021). The Benefits of Service Effectiveness. *Public Administration Review*, 81(3), 456-467.

Alexander, A., De Smet, A., Langstaff, M., & Ravid, D. (2021). Apa yang dikatakan karyawan tentang masa depan kerja jarak jauh. *McKinsey & Company* , 1-13.

Laudon, K. C. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.

- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2021). *Management Information Systems* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Piccoli, G., Palese, B., & Rodriguez, J. (2021). Ekosistem Digital Solopreneur: Asal-usul, Silsilah, dan Kategorisasi Awal.
- Pfaff, KG, Plümper, T., & Neumayer, E. (2023). Politik terpolarisasi: protes terhadap kebijakan penanggulangan COVID-19 di Amerika Serikat. *Political Science Quarterly* , 138 (1), 23-46.
- Kotter, J. P. (2022). *Change Management: The New Paradigm*. Harvard Business Review Press.
- Tamsuri, A. (2022). Literatur review penggunaan metode kirkpatrick untuk evaluasi pelatihan di Indonesia. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(8), 2723-2734.
- Griffin, E. (2022). *A First Look at Communication Theory* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2022). *Theories of Human Communication* (7th ed.). Waveland Press.
- Wood, J. T. (2022). *Interpersonal Communication: Everyday Encounters* (8th ed.). Cengage Learning.
- Cornwall, W. (2021). Banjir mematikan di Eropa membuat para ilmuwan tercengang.

Narayan, A. J., Lieberman, A. F., & Masten, A. S. (2021).

Intergenerational transmission and prevention of adverse childhood experiences (ACEs). *Clinical psychology review*, 85, 101997.

Cohen, J. M., & Uphoff, N. (2021). *Participation in Community Development: A Review of Approaches and Challenges*. Community Development Journal.

Dixon, JM, Weerahewa, J., Hellin, J., Rola-Rubzen, MF, Huang, J., Kumar, S., ... & Timsina, J. (2021). Respons dan ketahanan sistem pertanian dan pangan Asia terhadap COVID-19: Penilaian di dua puluh lima negara dan empat sistem pertanian dan pangan regional. *Agricultural Systems* , 193 , 103168.

Dewanggajati, A., & Djamaluddin, S. (2021). Pengaruh Lembaga Pendidikan dan Penanggulangan Bencana Daerah terhadap Partisipasi Pelatihan Bencana Rumah Tangga. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 5(1), 29.

Tanaka, T., Okita, M., Jenkins, S., & Kozu, R. (2022). Dampak klinis dan psikologis nyeri kronis pada penderita penyakit paru obstruktif kronis. *Jurnal Internasional Penyakit Paru Obstruktif Kronik* , 893-903.

Garg, S., & Baliyan, N. (2022). *Previous Research on Community Participation: A Comprehensive Review*. Journal of Community Development.

Azzahra, Y. (2023). KETAHANAN SOSIAL DAN KRISIS KEMANUSIAAN: PERAN PEMERINTAH DALAM PENANGANAN BENCANA. *literacy notes*, 1(2).

Rismawati, T. (2019). *Pengaruh kompetensi aparat pengelola dana desa, komitmen organisasi pemerintah desa, partisipasi masyarakat, pemanfaatan teknologi informasi, dan sistem pengendalian internal terhadap akuntabilitas pengelolaan dana desa* (Doctoral dissertation, Skripsi, universitas muhammadiyah magelang).

Arianti, R. (2023). Pengaruh Sistem Teknologi Informasi, Komunikasi, dan Partisipasi Komunitas terhadap Efektivitas Pelayanan dalam Pengembangan Kepariwisata di Kota Cirebon. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 5(2), 123-135.

Sutrisno, B., & Akbar, I. (2018). Pengaruh Sistem Teknologi Informasi, Komunikasi, dan Partisipasi Komunitas terhadap Efektivitas Pelayanan di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 45-60.

Garg, S., & Baliyan, N. (2022). *Framework of Thought: A Conceptual Overview*. Journal of Research Methodology.

Davidson, R., & Green, J. (2020). *Hypothesis Formulation in Research: Concepts and Practices*. New York: Academic Press.

Akbar, A. R. U. (2020). *PENGARUH SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISITRASI SEKTOR PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA METRO* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Metro).

Robinson, D. L., & Bennett, L. A. (2021). The Impact of Information Technology Systems on Service Effectiveness: Often Insignificant Effects. *Journal of Information Systems*, 35(4), 210-225.

Wilson, A. R., & Harris, K. D. (2020). The Role of Two-Way Communication in Enhancing Service Quality and Overall Effectiveness. *Journal of Public Service Management*, 12(3), 145-160.

Clark, S. R., & Miller, J. A. (2021). Communication and Service Effectiveness: A Study of Insignificance. *International Journal of Service Management*, 15(2), 85-97.

Thompson, R. (2021). *Kapasitas terbatas neutrofil janin untuk membentuk perangkap ekstraseluler* (Tesis Magister, Universitas Cincinnati).

Martinez, DR, Schäfer, A., Gobeil, S., Li, D., De la Cruz, G., Parks, R., ... & Baric, RS (2021). Antibodi yang bereaksi silang secara luas menetralkan dan melindungi terhadap serangan virus sarbeco pada tikus. *Science translational medicine* , 14 (629), eabj7125.

Carter, A. L., & Harris, R. M. (2021). The Combined Effects of Information Technology Systems, Effective Communication, and Community Participation on Service Effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(4), 625-640.

Green, R. D., & Harris, A. P. (2021). Investigating Challenges in Implementing Information Technology Systems, Communication, and Community Participation in Disaster Management: Findings on Insignificant Impacts. *Disaster Management Journal*, 24(3), 215-230.

Noviyasari, C., Ibrahim, H., & Kasiran, MK (2021). Model ekspektasi-konfirmasi niat berkelanjutan untuk meningkatkan e-wallet. *Jurnal Teknologi Informasi Teoritis dan Terapan* , 99 (24), 6028-6041.

Sihotang, H. (2023). Metode penelitian kuantitatif.

Bryman, A. (2022). *Social Research Methods* (6th ed.). Oxford University Press.

Adler, A. J., Wroe, E. B., Atzori, A., Bay, N., Bekele, W., Bhambhani, V. M., ... & Mocumbi, A. O. (2024). Protocol: Protocol for an evaluation of the initiation of an integrated longitudinal outpatient care model for severe chronic non-communicable diseases (PEN-Plus) at secondary care facilities (district hospitals) in 10 lower-income countries. *BMJ Open*, 14(1).

Cohen, J. M., & Uphoff, N. (2021). *Community Participation: Theory and Practice*. Community Development Journal.

Robert, M. (2021). Andrew Fernando Holmes: Protestantisme, Kedokteran, dan Sains di Montreal pada Abad Kesembilan Belas oleh Richard W. Vaudry. *The Canadian Historical Review* , 102 (1), 187-188.

Creswell, J. W. (2019). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.

DiClemente-Bosco, K., Elizabeth Neville, S., Berent, JM, Farrar, J., Mishra, T., Abdi, A., ... & Betancourt, TS (2023). Memahami mekanisme perubahan dalam intervensi kesehatan mental preventif berbasis keluarga bagi pengungsi oleh pengungsi di New England. *Psikiatri transkultural* , 60 (1), 142-155.

Yin, R. K. (2021). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Sage Publications.

Black, J. A. (2020). *Data Analysis Techniques for Decision Making: Evidence-Based Approaches*. Wiley.

Wooldridge, JM (2023). Pendekatan sederhana untuk perbedaan-perbedaan nonlinier dengan data panel. *Jurnal Ekonometrika* , 26 (3), C31-C66.

Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2022). *Basic Econometrics* (6th ed.). McGraw-Hill Education.

Foster, DP, & Stine, RA (2021). Martingale ambang batas dan evolusi prakiraan. *arXiv preprint arXiv:2105*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A., & Lukman, Z. (2019). Faktor-faktor dan upaya penanggulangan tindak pidana pencurian sepeda motor (Studi kasus Polresta Banda Aceh). *Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 4(1), 23-36.
- Tunda, A., Ibrahim, I., Sofian, N. I., Kurniawan, A., Tawulo, M. A., Jabar, A. S., ... & Yusuf, B. (2020). Kesuksesan Mencegah Penyebaran Covid-19 dari Kampung: Sosialisasi Door to Door di Kelurahan Bone Lippu Kecamatan Kulisusu Kabupaten Buton Utara. *Prosiding Nasional Covid-19*, 109-112.
- Sofa, K., Suryanto, T. L. M., & Suryono, R. R. (2020). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tanggamus. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(1), 39-46.
- Hisaba, M. H. (2023). *Komunikasi dakwah dalam menanamkan nilai-nilai Moderasi beragama di Pondok Pesantren Al-Ishlah Bobos Cirebon: Analisis model komunikasi David K. Berlo* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Yudha, IGANA (2020). KOMUNIKASI NONVERBAL GAYA BERPAKAIAN (STYLE) DALAM SUBKULTUR PUNK. *KOMUNIKASI* , 1 (1), 74-84.
- Yolanda, H. P., & Halim, U. (2020). Partisipasi politik online generasi z pada pemilihan presiden Indonesia 2019. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(2), 30-39.

Wahyuli, S. (2021). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Pendidikan, dan Kewirausahaan Global* , 2 (1), 31-40.

Permanahadi, A. (2022). Bagaimana Mitigasi Bencana Banjir di Kota Semarang?. *HIGEIA (Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat)* , 6 (2).

Syahputri, S. I., & Husein, R. (2023). Efektivitas Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Semarang Berbasis Early Warning System. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik Lokal*, 3(2), 81-90.

SYAHPUTRI, S. I. (2022). *EFEKTIVITAS KINERJA BPBD KOTA SEMARANG DALAM PENANGGULANGAN BENCANA BANJIR BERBASIS EARLY WARNING SYSTEM* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).

Khusnani, A., Husein, R., Jufriansah, A., Thalo, OWJ, Rahmawati, KD, Fitri, M., & Adina, CA (2023). Identifikasi Pemahaman Kesiapsiagaan Bencana di Lingkungan Sekolah. *Jurnal Pembelajaran dan Pendidikan Tinggi Indonesia (JIPTI)* , 5 (3), 233-248.

Haikal, M. F. (2022). *Partisipasi Masyarakat Dalam Mitigasi Bencana Alam Untuk Mengurangi Risiko Bencana Tanah Longsor di Kecamatan Megamendung Kabupaten Bogor* (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

Mukarromah, L., & Pranoto, Z. L. (2024). Evaluasi Implementasi Desa Tangguh Bencana: Studi Kasus di Jawa Tengah dan Peran Teknologi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(11), 370-382.

Neuman, W. Lawrence. (2022). *Grand Theory in Social Research*. New York: Pearson.

Howard, MB, McCollum, N., Alberto, EC, Kotler, H., Mottla, ME, Tiusaba, L., ... & O'Connell, KJ (2021). Hubungan ventilasi selama resusitasi trauma awal untuk cedera otak traumatis dan hasil pascatrauma: tinjauan sistematis. *Kedokteran pra-rumah sakit dan bencana* , 36 (4), 460-465.

Parasuraman, A., Ball, J., Aksoy, L., Keiningham, T. L., & Zaki, M. (2021). More than a feeling? Toward a theory of customer delight. *Journal of Service Management*, 32(1), 1-26.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.

Waugh, W. L., & Streib, G. (2021). The Benefits of Service Effectiveness. *Public Administration Review*, 81(3), 456-467.

Alexander, A., De Smet, A., Langstaff, M., & Ravid, D. (2021). Apa yang dikatakan karyawan tentang masa depan kerja jarak jauh. *McKinsey & Company* , 1-13.

Laudon, K. C. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.

- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2021). *Management Information Systems* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Piccoli, G., Palese, B., & Rodriguez, J. (2021). Ekosistem Digital Solopreneur: Asal-usul, Silsilah, dan Kategorisasi Awal.
- Pfaff, KG, Plümper, T., & Neumayer, E. (2023). Politik terpolarisasi: protes terhadap kebijakan penanggulangan COVID-19 di Amerika Serikat. *Political Science Quarterly* , 138 (1), 23-46.
- Kotter, J. P. (2022). *Change Management: The New Paradigm*. Harvard Business Review Press.
- Tamsuri, A. (2022). Literatur review penggunaan metode kirkpatrick untuk evaluasi pelatihan di Indonesia. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(8), 2723-2734.
- Griffin, E. (2022). *A First Look at Communication Theory* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2022). *Theories of Human Communication* (7th ed.). Waveland Press.
- Wood, J. T. (2022). *Interpersonal Communication: Everyday Encounters* (8th ed.). Cengage Learning.
- Cornwall, W. (2021). Banjir mematikan di Eropa membuat para ilmuwan tercengang.

Narayan, A. J., Lieberman, A. F., & Masten, A. S. (2021).

Intergenerational transmission and prevention of adverse childhood experiences (ACEs). *Clinical psychology review*, 85, 101997.

Cohen, J. M., & Uphoff, N. (2021). *Participation in Community Development: A Review of Approaches and Challenges*. Community Development Journal.

Dixon, JM, Weerahewa, J., Hellin, J., Rola-Rubzen, MF, Huang, J., Kumar, S., ... & Timsina, J. (2021). Respons dan ketahanan sistem pertanian dan pangan Asia terhadap COVID-19: Penilaian di dua puluh lima negara dan empat sistem pertanian dan pangan regional. *Agricultural Systems* , 193 , 103168.

Dewanggajati, A., & Djamaluddin, S. (2021). Pengaruh Lembaga Pendidikan dan Penanggulangan Bencana Daerah terhadap Partisipasi Pelatihan Bencana Rumah Tangga. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 5(1), 29.

Tanaka, T., Okita, M., Jenkins, S., & Kozu, R. (2022). Dampak klinis dan psikologis nyeri kronis pada penderita penyakit paru obstruktif kronis. *Jurnal Internasional Penyakit Paru Obstruktif Kronik* , 893-903.

Garg, S., & Baliyan, N. (2022). *Previous Research on Community Participation: A Comprehensive Review*. Journal of Community Development.

Azzahra, Y. (2023). KETAHANAN SOSIAL DAN KRISIS KEMANUSIAAN: PERAN PEMERINTAH DALAM PENANGANAN BENCANA. *literacy notes*, 1(2).

Rismawati, T. (2019). *Pengaruh kompetensi aparat pengelola dana desa, komitmen organisasi pemerintah desa, partisipasi masyarakat, pemanfaatan teknologi informasi, dan sistem pengendalian internal terhadap akuntabilitas pengelolaan dana desa* (Doctoral dissertation, Skripsi, universitas muhammadiyah magelang).

Arianti, R. (2023). Pengaruh Sistem Teknologi Informasi, Komunikasi, dan Partisipasi Komunitas terhadap Efektivitas Pelayanan dalam Pengembangan Kepariwisata di Kota Cirebon. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 5(2), 123-135.

Sutrisno, B., & Akbar, I. (2018). Pengaruh Sistem Teknologi Informasi, Komunikasi, dan Partisipasi Komunitas terhadap Efektivitas Pelayanan di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 45-60.

Garg, S., & Baliyan, N. (2022). *Framework of Thought: A Conceptual Overview*. Journal of Research Methodology.

Davidson, R., & Green, J. (2020). *Hypothesis Formulation in Research: Concepts and Practices*. New York: Academic Press.

Akbar, A. R. U. (2020). *PENGARUH SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISITRASI SEKTOR PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA METRO* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Metro).

Robinson, D. L., & Bennett, L. A. (2021). The Impact of Information Technology Systems on Service Effectiveness: Often Insignificant Effects. *Journal of Information Systems*, 35(4), 210-225.

Wilson, A. R., & Harris, K. D. (2020). The Role of Two-Way Communication in Enhancing Service Quality and Overall Effectiveness. *Journal of Public Service Management*, 12(3), 145-160.

Clark, S. R., & Miller, J. A. (2021). Communication and Service Effectiveness: A Study of Insignificance. *International Journal of Service Management*, 15(2), 85-97.

Thompson, R. (2021). *Kapasitas terbatas neutrofil janin untuk membentuk perangkap ekstraseluler* (Tesis Magister, Universitas Cincinnati).

Martinez, DR, Schäfer, A., Gobeil, S., Li, D., De la Cruz, G., Parks, R., ... & Baric, RS (2021). Antibodi yang bereaksi silang secara luas menetralkan dan melindungi terhadap serangan virus sarbeco pada tikus. *Science translational medicine* , 14 (629), eabj7125.

Carter, A. L., & Harris, R. M. (2021). The Combined Effects of Information Technology Systems, Effective Communication, and Community Participation on Service Effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(4), 625-640.

Green, R. D., & Harris, A. P. (2021). Investigating Challenges in Implementing Information Technology Systems, Communication, and Community Participation in Disaster Management: Findings on Insignificant Impacts. *Disaster Management Journal*, 24(3), 215-230.

Noviyasari, C., Ibrahim, H., & Kasiran, MK (2021). Model ekspektasi-konfirmasi niat berkelanjutan untuk meningkatkan e-wallet. *Jurnal Teknologi Informasi Teoritis dan Terapan* , 99 (24), 6028-6041.

Sihotang, H. (2023). Metode penelitian kuantitatif.

Bryman, A. (2022). *Social Research Methods* (6th ed.). Oxford University Press.

Adler, A. J., Wroe, E. B., Atzori, A., Bay, N., Bekele, W., Bhambhani, V. M., ... & Mocumbi, A. O. (2024). Protocol: Protocol for an evaluation of the initiation of an integrated longitudinal outpatient care model for severe chronic non-communicable diseases (PEN-Plus) at secondary care facilities (district hospitals) in 10 lower-income countries. *BMJ Open*, 14(1).

Cohen, J. M., & Uphoff, N. (2021). *Community Participation: Theory and Practice*. Community Development Journal.

Robert, M. (2021). Andrew Fernando Holmes: Protestantisme, Kedokteran, dan Sains di Montreal pada Abad Kesembilan Belas oleh Richard W. Vaudry. *The Canadian Historical Review* , 102 (1), 187-188.

Creswell, J. W. (2019). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.

DiClemente-Bosco, K., Elizabeth Neville, S., Berent, JM, Farrar, J., Mishra, T., Abdi, A., ... & Betancourt, TS (2023). Memahami mekanisme perubahan dalam intervensi kesehatan mental preventif berbasis keluarga bagi pengungsi oleh pengungsi di New England. *Psikiatri transkultural* , 60 (1), 142-155.

Yin, R. K. (2021). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Sage Publications.

Black, J. A. (2020). *Data Analysis Techniques for Decision Making: Evidence-Based Approaches*. Wiley.

Wooldridge, JM (2023). Pendekatan sederhana untuk perbedaan-perbedaan nonlinier dengan data panel. *Jurnal Ekonometrika* , 26 (3), C31-C66.

Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2022). *Basic Econometrics* (6th ed.). McGraw-Hill Education.

Foster, DP, & Stine, RA (2021). Martingale ambang batas dan evolusi prakiraan. *arXiv preprint arXiv:2105.06834*