

Professional Organizations: Integrity and Responsibility

Organisasi Profesi: Integritas dan Tanggung Jawab

Hamzah Robbani

Universitas Indraprasta PGRI
Jl. Nangka Raya No.58 C, Tanjung Barat.,
Kecamatan Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan
hamzahrobhani@gmail.com

Abstract

Public trust constitutes the primary foundation of the relationship between society and professional groups, which is institutionally mediated by professional organizations. In practice in Indonesia, professional organizations have often not optimally fulfilled their public mandate as guarantors of their members' integrity, competence, and accountability. This condition is reflected in the growing public distrust, the increasing number of professional service disputes that culminate in the criminalization of professions, and the strong perception of corporatist protection within internal ethical mechanisms. This study aims to analyze the meaning of the role of professional organizations amid an integrity crisis, while also formulating a model for reconstructing accountability oriented toward public protection. The research employs a qualitative approach with a transcendental phenomenological design, using in-depth interviews with victims of professional services, professionals facing ethical or legal proceedings, and regulators within professional organizations. The findings indicate a disparity between the ideal function of certification as a quality assurance mechanism and the reality of weak supervision, the absence of early detection systems, and the lack of measurable service standards. Professional organizations tend to adopt reactive, administrative, and procedural approaches, thereby failing to prevent breaches of contract and malpractice in a systemic manner. This study proposes a reconstruction of the role of professional organizations through the implementation of collective responsibility based on vicarious liability, mandatory professional insurance, and the establishment of a professional compensation fund to restore national public trust.

Keywords: professional organizations, public trust, collective responsibility, professional insurance, vicarious liability

Abstrak

Kepercayaan publik merupakan fondasi utama dalam relasi antara masyarakat dan kaum profesional yang secara institusional dimediasi oleh organisasi profesi. Dalam praktik di Indonesia organisasi profesi kerap belum optimal menjalankan mandat publik sebagai penjamin integritas kompetensi dan akuntabilitas anggotanya. Kondisi ini tercermin dari meningkatnya ketidakpercayaan masyarakat maraknya sengketa layanan profesional yang berujung pada kriminalisasi profesi serta kuatnya persepsi perlindungan korsu dalam mekanisme etik internal. Penelitian ini bertujuan menganalisis makna peran organisasi profesi di tengah krisis integritas sekaligus merumuskan model rekonstruksi pertanggungjawaban yang berorientasi pada perlindungan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi transendental melalui wawancara mendalam terhadap korban jasa profesional profesional yang menghadapi proses etik atau hukum serta regulator organisasi profesi. Hasil penelitian menunjukkan adanya disparitas antara fungsi ideal sertifikasi sebagai mekanisme penjamin mutu dengan realitas lemahnya pengawasan ketiadaan sistem deteksi dini dan absennya standar layanan terukur. Organisasi profesi cenderung reaktif administratif dan prosedural sehingga gagal mencegah wanprestasi dan malpraktik secara sistemik. Penelitian ini mengusulkan rekonstruksi peran organisasi profesi melalui penerapan tanggung jawab kolektif berbasis vicarious liability kewajiban asuransi profesi serta pembentukan dana kompensasi profesi untuk memulihkan kepercayaan publik nasional.

Kata kunci: organisasi profesi, kepercayaan publik, tanggung jawab kolektif, asuransi profesi, vicarious liability

PENDAHULUAN

Dalam arsitektur masyarakat modern yang semakin kompleks, kaum profesional memegang peranan vital sebagai agen perantara (*intermediaries*) yang menjembatani kebutuhan masyarakat dengan sistem pengetahuan yang spesifik dan esoterik. Baik itu dokter yang mengelola kesehatan fisik, advokat yang mengelola hak hukum, maupun akuntan yang memvalidasi kesehatan finansial, mereka semua beroperasi di bawah payung kepercayaan publik (*public trust*). Kepercayaan ini tidak muncul dari interaksi personal semata, melainkan dimediasi oleh institusi yang disebut organisasi profesi. Secara teoritis dan normatif, organisasi profesi didirikan bukan hanya sebagai wadah paguyuban untuk memperjuangkan kepentingan anggotanya, tetapi lebih jauh sebagai pemegang mandat publik untuk menjamin standar layanan, integritas moral, dan akuntabilitas hukum dari setiap individu yang bernaung di bawahnya.¹

Namun, realitas empiris di Indonesia menunjukkan adanya distorsi yang signifikan antara peran ideal tersebut dengan praktik di lapangan. Fenomena "kriminalisasi profesi", di mana sengketa layanan jasa—yang sejatinya merupakan wanprestasi perdata atau pelanggaran etik—sering kali ditarik ke ranah pidana oleh masyarakat yang frustrasi, menjadi indikator kuat adanya kegagalan sistemik dalam tubuh organisasi profesi.² Masyarakat cenderung tidak percaya pada mekanisme penyelesaian sengketa internal organisasi (seperti Dewan Kehormatan atau Majelis Etik) karena persepsi akan bias "perlindungan korsa" yang kuat, di mana sesama profesional dianggap saling melindungi kesalahan rekan sejawatnya.⁴

Data terbaru dari Ipsos Global Trustworthiness Index 2024 menyoroti bahwa meskipun beberapa profesi seperti dokter dan guru masih memegang kepercayaan tinggi, terdapat volatilitas kepercayaan yang nyata pada sektor-sektor yang berkaitan dengan hukum dan pemerintahan, serta persepsi publik yang kritis terhadap efektivitas pengawasan institusional.⁶ Ketidakpercayaan ini berimplikasi pada tingginya biaya transaksi ekonomi dan sosial; pasien melakukan *doctor shopping* karena ragu pada diagnosis, klien hukum ragu memberikan kuasa penuh pada pengacara karena takut ditelantarkan, dan investor ragu pada audit laporan keuangan.

Kajian manajemen strategis dan perilaku organisasi memandang fenomena ini sebagai kegagalan dalam manajemen risiko dan tata kelola (*governance*). Organisasi profesi di Indonesia tertinggal dalam mengadopsi prinsip-prinsip pertanggungjawaban korporasi modern seperti *vicarious liability* (tanggung jawab pengganti) yang telah mapan di negara-negara *common law*. Di sana, asosiasi profesi atau firma dapat digugat secara perdata jika terbukti lalai dalam melakukan *credentialing* (verifikasi kompetensi) atau gagal mengawasi anggotanya (*negligent supervision*).⁸ Sebaliknya, di Indonesia, organisasi profesi sering kali bersembunyi di balik doktrin bahwa tanggung jawab profesi adalah tanggung jawab pribadi (*personal liability*), melepaskan diri dari beban ganti rugi ketika anggotanya merugikan publik.¹⁰

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan literatur tersebut dengan menawarkan analisis fenomenologis mendalam mengenai bagaimana para pemangku kepentingan—korban, profesional, dan regulator—memaknai peran organisasi profesi di tengah krisis integritas ini. Lebih jauh, penelitian ini tidak hanya berhenti pada kritik, tetapi menawarkan model solusi manajemen berupa skema pertanggungjawaban kolektif melalui asuransi profesi wajib dan dana kompensasi, guna mengembalikan marwah organisasi profesi sebagai penjamin kepastian hukum yang kredibel.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi transendental yang dikembangkan oleh Edmund Husserl. Pendekatan ini dipilih karena kemampuannya untuk mengeksplorasi struktur kesadaran manusia dan makna subjektif dari pengalaman hidup (*lived experience*) yang mendalam, melampaui sekadar data statistik atau teks regulasi formal.¹¹ Fokus utama adalah memahami "esensi" dari fenomena kepercayaan, pengkhianatan profesional, dan pencarian keadilan dalam konteks hubungan antara klien, profesional, dan organisasi profesi.

A. Prosedur dan Tahapan Penelitian

1. Epoche (Bracketing): Langkah awal yang krusial dalam fenomenologi Husserlian adalah peneliti menanggukkan (*bracing*) segala asumsi, prasangka, dan pengetahuan teoretis awal mengenai organisasi profesi. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat memandang fenomena sebagaimana adanya, sebagaimana dialami oleh partisipan, tanpa bias teori manajemen atau hukum yang kaku.¹²
2. Penentuan Subjek Penelitian: Teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih informan yang

memiliki pengalaman langsung dan mendalam terkait fenomena. Kriteria inklusi meliputi:

- a. Kelompok Korban (N=5): Individu yang pernah mengalami kerugian materiil/immateriil akibat layanan profesional (medis/hukum) dan telah menempuh upaya pengaduan.
 - b. Kelompok Profesional (N=5): Advokat atau dokter yang pernah menghadapi sidang etik atau gugatan hukum terkait profesinya.
 - c. Kelompok Regulator/Organisasi (N=3): Pengurus aktif atau mantan pengurus Dewan Kehormatan/Majelis Pengawas organisasi profesi (seperti PERADI, IDI, atau asosiasi terkait).
3. Pengumpulan Data
- Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) berdurasi 60-90 menit. Pertanyaan bersifat *open-ended* untuk memancing narasi pengalaman. Selain itu, dilakukan studi dokumen terhadap putusan-putusan etik dan putusan pengadilan (seperti Putusan MA No. 3085 K/Pdt/2021) untuk memberikan konteks legal pada narasi yang muncul.¹³
4. Analisis Data
- a. Horizontalization: Mendaftar seluruh pernyataan signifikan dari transkrip wawancara dan memperlakukannya dengan bobot yang sama.
 - b. Clustering of Meaning: Mengelompokkan pernyataan ke dalam tema-tema makna (*meaning units*) yang relevan dengan integritas, kepastian hukum, dan tanggung jawab organisasi.
 - c. Deskripsi Tekstural & Struktural: Menyusun deskripsi tentang *apa* yang dialami partisipan (tekstural) dan *bagaimana* konteks pengalaman tersebut terjadi (struktural).
 - d. Sintesis Esensi: Menyadikannya menjadi satu deskripsi komprehensif yang mewakili esensi fenomena.

B. Keabsahan Data

Validitas penelitian dijaga melalui triangulasi sumber (membandingkan perspektif korban vs. profesional) dan triangulasi teori (perspektif hukum vs. manajemen). *Member checking* juga dilakukan dengan mengembalikan transkrip dan interpretasi awal kepada informan kunci untuk verifikasi akurasi.¹⁴

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Bagian ini menyajikan temuan lapangan yang dianalisis secara dialektis dengan teori-teori manajemen risiko, etika bisnis, dan hukum. Analisis dibagi menjadi empat kluster tema utama yang menjawab tujuan penelitian.

A. Fenomenologi Integritas: Disparitas Antara "Sinyal" Sertifikasi dan Realitas Kompetensi

Dalam teori manajemen, sertifikasi profesi dipandang sebagai mekanisme *signaling*—sebuah sinyal yang dikirimkan oleh pemegang sertifikat kepada pasar untuk mengurangi asimetri informasi mengenai kualitas layanan yang tidak kasat mata (*credence goods*).¹⁶ Namun, analisis fenomenologis terhadap narasi korban mengungkapkan bahwa sinyal ini telah mengalami distorsi makna yang parah.

1. Ilusi Keamanan dan Kompetensi

Para informan dari kelompok pengguna jasa (klien/pasien) mengungkapkan bahwa mereka memaknai logo organisasi profesi dan gelar sertifikasi sebagai jaminan mutlak akan keamanan. Ada asumsi bawah sadar bahwa "organisasi pasti sudah menyaring orang ini dengan ketat." Ketika terjadi malpraktik atau wanprestasi, yang dirasakan bukan sekadar kerugian transaksional, melainkan *pengkhianatan institusional*. "Saya memilih pengacara itu karena dia pengurus organisasi. Saya pikir, kalau pengurus pasti lebih hebat dan jujur. Ternyata ketika uang saya dibawa lari, organisasinya diam saja. Gelar berderet itu bagi saya sekarang cuma hiasan dinding, bukan jaminan mutu." (Informan K-2, Korban Penipuan Jasa Hukum).

Temuan ini mengonfirmasi kegagalan fungsi *gatekeeping* organisasi. Proses *credentialing* (pemberian kewenangan) di Indonesia sering kali terjebak pada formalitas administratif—seperti pengumpulan poin SKP (Satuan Kredit Profesi) melalui seminar—tanpa evaluasi mendalam terhadap rekam jejak etika atau kompetensi praktis di lapangan.¹⁸ Hal ini menciptakan apa yang disebut dalam teori keagenan sebagai *adverse selection*, di mana pasar dipenuhi oleh "agen" (profesional) berkualitas rendah yang berlindung di balik lisensi resmi.¹⁹

2. Reduksi Makna Profesionalisme

Di sisi lain, wawancara dengan kelompok profesional menunjukkan adanya pergeseran makna integritas. Bagi sebagian profesional, mematuhi kode etik dipandang sebagai beban kepatuhan (*compliance burden*) daripada komitmen moral. Tekanan kompetisi pasar yang ketat memaksa mereka untuk melakukan praktik-praktik *borderline*, seperti *over-treatment* dalam medis atau menjanjikan kemenangan perkara dalam hukum, yang sebenarnya melanggar kode etik namun "dimaklumi" sebagai strategi bisnis.²⁰ Organisasi profesi gagal mendeteksi pergeseran ini karena lemahnya mekanisme pengawasan aktif.

B. Pencegahan Wanprestasi: Dari Pengawasan Pasif Menuju Manajemen Risiko Berbasis Data

Salah satu temuan paling kritis dalam penelitian ini adalah bahwa mekanisme pencegahan wanprestasi yang ada saat ini bersifat reaktif, bukan preventif. Organisasi profesi baru bertindak setelah ada aduan resmi atau kasus yang viral di media sosial.

C. Kegagalan Sistem Deteksi Dini

Dalam manajemen risiko korporasi, *Early Warning System* (EWS) adalah instrumen standar. Namun, organisasi profesi di Indonesia umumnya tidak memiliki sistem ini. Data menunjukkan bahwa banyak profesional yang melakukan pelanggaran berat sebenarnya sudah memiliki riwayat pelanggaran-pelanggaran kecil sebelumnya yang diabaikan.

Studi Kasus: Seorang dokter yang digugat atas dugaan malpraktik fatal ternyata memiliki sejarah keluhan komunikasi yang buruk dan kelalaian administratif di beberapa rumah sakit sebelumnya. Karena tidak ada database terintegrasi antar-organisasi wilayah atau antar-rumah sakit yang dikelola oleh organisasi induk, pola perilaku ini tidak terdeteksi (*negligent credentialing*).⁴

D. Absennya Standar Layanan yang Terukur (SOP)

Sengketa wanprestasi sering kali sulit dibuktikan karena ketiadaan standar baku yang rigid. Dalam profesi advokat, misalnya, batas antara "upaya maksimal" (*inspanningsverbintenis*) dan "penelantaran klien" sering kali kabur. Organisasi profesi belum optimal dalam menurunkan kode etik abstrak menjadi Standar Operasional Prosedur (SOP) teknis yang bisa dijadikan tolok ukur audit kinerja. Tanpa SOP yang jelas, sulit bagi Dewan Kehormatan untuk menyatakan seorang anggota telah wanprestasi secara objektif.²²

Pembahasan

Advokasi Hukum vs. Perlindungan Publik: Dekonstruksi Fenomena "Perlindungan Korsa"

Fungsi advokasi hukum bagi anggota adalah mandat organisasi. Namun, penelitian ini menemukan bahwa dalam pelaksanaannya, fungsi ini sering bermutasi menjadi *obstruction of justice* (penghalangan keadilan) dalam persepsi publik.

A. Bias Solidaritas (*Esprit de Corps*)

Informan korban menggambarkan pengalaman mereka melapor ke sidang etik sebagai proses yang intimidatif dan tidak seimbang. Mereka merasa berhadapan dengan tembok solidaritas di mana pengadil (majelis kehormatan) adalah rekan sejawat dari terlapor. "*Sidang etiknya tertutup. Saya merasa seperti disidang, padahal saya korbannya. Pertanyaannya menyudutkan, seolah-olah saya yang tidak paham prosedur. Akhirnya diputus bebas dengan teguran ringan. Rasanya percuma melapor.*" (Informan K-4, Pelapor Kasus Medis).

Fenomena ini menciptakan ketidakpercayaan kronis. Masyarakat menganggap organisasi profesi lebih berfungsi sebagai serikat pekerja yang melindungi anggotanya dari tuntutan hukum, daripada sebagai regulator yang melindungi publik.²⁴ Hal ini mendorong masyarakat untuk memotong kompas (*bypass*) mekanisme organisasi dan langsung melapor ke kepolisian, yang memicu fenomena kriminalisasi profesi.³

B. Hak Imunitas yang Disalahartikan

Pada profesi advokat, hak imunitas (UU Advokat Pasal 16) sering disalahpahami sebagai kekebalan hukum mutlak. Padahal, imunitas hanya berlaku jika profesi dijalankan dengan iktikad baik (*good faith*). Penelitian menemukan bahwa organisasi profesi sering kali terlalu cepat memberikan pembelaan "hak imunitas" kepada anggota yang jelas-jelas terindikasi melakukan tindak pidana (seperti suap atau pemalsuan dokumen), yang justru merusak citra profesi secara keseluruhan.²⁶

Rekonstruksi Skema Pertanggungjawaban: Menuju Tanggung Jawab Renteng dan Jaminan Finansial

Berdasarkan analisis terhadap kelemahan sistemik di atas, penelitian ini mengajukan usulan model pertanggungjawaban baru yang mengadopsi prinsip manajemen risiko modern. Organisasi profesi tidak bisa lagi hanya menjadi penonton, melainkan harus menjadi penjamin aktif.

A. Penerapan Doktrin *Vicarious Liability* pada Organisasi Profesi

Secara tradisional, Pasal 1367 KUHPerdata membatasi *vicarious liability* pada hubungan majikan-buruh. Namun, perkembangan hukum global dan kebutuhan sosiologis menuntut perluasan tafsir ini. Jika organisasi profesi memiliki otoritas untuk memberi lisensi, maka ia harus memiliki tanggung jawab atas lisensi tersebut (*Authority equals Responsibility*).

Penelitian ini mengusulkan adopsi konsep **Negligent Credentialing Liability**.²⁷ Artinya, organisasi profesi dapat digugat secara perdata oleh korban jika terbukti:

1. Memberikan sertifikasi kepada individu yang tidak memenuhi syarat kompetensi.
2. Gagal mencabut lisensi anggota yang sudah terbukti melakukan pelanggaran berat berulang.
3. Lalai dalam melakukan pengawasan berkala yang diwajibkan regulasi.

Penerapan doktrin ini akan memaksa organisasi profesi untuk memperketat sistem rekrutmen dan pengawasan mereka, karena ada risiko finansial yang dipertaruhkan.

B. Mandatori Asuransi Profesi (*Professional Indemnity Insurance*)

Solusi konkret untuk menjamin kepastian hukum bagi korban (dalam bentuk ganti rugi) adalah mewajibkan setiap anggota organisasi memiliki *Professional Indemnity Insurance* (PII). Saat ini, PII masih bersifat sukarela (*voluntary*) di banyak profesi di Indonesia, berbeda dengan di Singapura atau Inggris di mana itu adalah syarat mutlak *Practicing Certificate*.²⁹

Tabel 1. Analisis Komparasi Skema Asuransi Profesi

Fitur	Model Saat Ini (Sukarela)	Model Usulan (Mandatori/Wajib)	Dampak Manajerial
Cakupan	Hanya sebagian kecil profesional sadar risiko.	Seluruh anggota tercover.	Pemerataan standar perlindungan.
Premi	Mahal karena <i>risk pooling</i> kecil.	Lebih murah karena <i>bulk policy</i> oleh organisasi.	Efisiensi biaya bagi anggota.
Ganti Rugi	Korban sering tidak mendapat apa-apa jika pelaku bangkrut.	Korban mendapat kepastian pembayaran klaim.	Pemulihan hak korban (<i>Restorative Justice</i>).
Peran Organisasi	Pasif/Tidak terlibat.	Pemegang Polis Induk (<i>Master Policyholder</i>).	Posisi tawar organisasi meningkat.

Sumber: Analisis Data Primer dan Literatur.²⁹

C. Pembentukan Dana Kompensasi Profesi (*Professional Compensation Fund*)

Sebagai lapisan perlindungan terakhir, organisasi profesi perlu membentuk Dana Kompensasi. Dana ini dikumpulkan dari iuran anggota dan dikelola secara abadi (*endowment*). Dana ini khusus digunakan untuk mengganti kerugian korban akibat tindakan anggota yang tidak tercover asuransi, misalnya kasus penipuan atau penggelapan uang klien (karena asuransi umumnya mengecualikan tindakan kriminal disengaja).³³

Model ini mirip dengan *Fidelity Fund* yang dikelola oleh *Law Society* di berbagai negara persemakmuran. Keberadaan dana ini akan menjadi bukti nyata komitmen integritas organisasi kepada publik, bahwa "kami bertanggung jawab atas perilaku anggota kami."

Implikasi dan Tantangan Implementasi

Implementasi skema di atas bukan tanpa tantangan. Resistensi internal dari anggota yang enggan membayar premi tambahan atau iuran dana kompensasi diprediksi akan tinggi. Namun, analisis *cost-benefit* menunjukkan bahwa biaya ini jauh lebih kecil dibandingkan kerugian reputasi kolektif akibat hilangnya kepercayaan publik.

Selain itu, reformasi ini menuntut profesionalisasi manajemen organisasi. Dewan Kehormatan harus direformasi dengan melibatkan unsur eksternal (tokoh masyarakat/akademisi) untuk menghilangkan bias korsa. Sistem pengaduan harus didigitalisasi dan transparan, memungkinkan pelapor memantau status aduannya secara *real-time*.³⁴

Secara hukum, usulan ini mungkin memerlukan revisi atau *judicial review* terhadap undang-undang profesi terkait (UU Advokat, UU Praktik Kedokteran) untuk memberikan landasan legal bagi kewenangan organisasi menarik dana kompensasi dan menerapkan sanksi denda yang lebih berat.

PENUTUP

Penelitian fenomenologis ini menyimpulkan bahwa krisis kepercayaan terhadap profesi di Indonesia berakar pada kegagalan organisasi profesi dalam menjalankan peran gandanya, yaitu sebagai pelindung kepentingan anggota sekaligus pelindung kepentingan publik. Integritas dan kredibilitas profesi tergerus karena organisasi profesi cenderung terjebak pada fungsi administratif semata dan belum membangun sistem pertanggungjawaban yang efektif serta berbasis manajemen risiko. Akibatnya, masyarakat kerap merasa ditinggalkan ketika menghadapi sengketa profesional, sehingga mendorong munculnya fenomena kriminalisasi profesi sebagai jalan pintas dalam mencari keadilan. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk merekonstruksi peran organisasi profesi agar kembali memperoleh legitimasi sosial dan kepercayaan publik.

Sejalan dengan temuan tersebut, diperlukan reinvensi peran organisasi profesi melalui pergeseran paradigma dari perlindungan korsa menuju tanggung jawab kolektif. Penerapan prinsip *vicarious liability* secara terbatas, kewajiban kepemilikan asuransi profesi (*professional indemnity insurance*), serta pembentukan Dana Kompensasi Profesi merupakan instrumen manajemen risiko yang esensial untuk menjamin kepastian hukum dan pemulihan hak korban. Organisasi profesi perlu menyusun peta jalan transformasi menuju tata kelola berbasis risiko, menjadikan asuransi profesi sebagai syarat keanggotaan, serta membuka partisipasi publik dalam proses penegakan etik guna meningkatkan transparansi. Di sisi lain, pemerintah dan pembentuk undang-undang diharapkan mendorong revisi regulasi profesi dengan memasukkan klausul tanggung jawab renteng organisasi dan kewajiban asuransi profesi sebagai bentuk perlindungan konsumen jasa. Sementara itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan pendekatan kuantitatif guna mengukur kerugian ekonomi masyarakat akibat malpraktik atau wanprestasi yang tidak terkompensasi, sehingga dapat memperkuat urgensi pembentukan dana kompensasi profesi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2007). *Asas-asas hukum pidana korporasi*. UII Press.
- Asshiddiqie, J. (2018). *Etika pemerintahan: Norma-norma pejabat politik dan birokrasi*. Sinar Grafika.
- Badrulzaman, M. D. (2015). *Kompilasi hukum perikatan*. Citra Aditya Bakti.
- Connelly, B. L., Certo, S. T., Ireland, R. D., & Reutzel, C. R. (2011). Signaling theory: A review and assessment. *Journal of Management*, 37(1), 39–67.
- Davis & Davis. (n.d.). *Medical malpractice lawyer in Houston, Texas*. Retrieved January 21, 2026, from <https://www.davis-davislaw.com/medical-malpractice-lawyer-harris-county-texas/>
- DelikAsia.com. (n.d.). *Waduh, sejumlah mantan klien laporkan oknum lawyer Fitriyanti ke polisi, diduga status ijazah (SH) nya palsu*. Retrieved January 21, 2026, from <https://www.delikasia.com/kabar-hukum/waduh-sejumlah-mantan-klien-laporkan-oknum-lawyer-fitriyanti-ke-polisi-diduga-status-ijazah-sh-nya-palsu>
- Emerald Publishing. (n.d.). *Determining the role of service quality, trust and commitment to customer loyalty for telecom service users: A PLS-SEM approach (The TQM Journal)*. Retrieved January 21, 2026, from <https://www.emerald.com/tqm/article/33/7/377/459156/Determining-the-role-of-service-quality-trust-and>

- Gudang Jurnal. (n.d.). *Model-model penelitian kualitatif*. Retrieved January 21, 2026, from <https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/download/1657/1573/4071>
- Howden Indonesia. (n.d.). *Professional indemnity insurance*. Retrieved January 21, 2026, from <https://www.howdengroup.com/id-en/cover/professional-indemnity>
- Ipsos. (2024). *Ipsos global trustworthiness index 2024*. Ipsos Public Affairs.
- Ipsos. (n.d.). *Kepercayaan publik terhadap profesi di Indonesia: Potensi besar untuk perubahan (Press release)*. Retrieved January 21, 2026, from <https://www.ipsos.com/en-id/press-release-kepercayaan-publik-terhadap-profesi-di-indonesia-potensi-besar-untuk-perubahan>
- Ipsos. (2024). *Press release: Ipsos global trustworthiness index 2024* [PDF]. Retrieved January 21, 2026, from <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2025-01/Eng%20Press%20Release%20-%20Ipsos%20Global%20Trustworthiness%20Index%202024.pdf>
- Johansson, H. (2009). The Swedish system for compensation of patient injuries. *Uppsala Journal of Medical Sciences*, 115, 88.
- Jurnal Dimensi Hukum. (n.d.). *Esensi kode etik profesi advokat* [PDF]. Retrieved January 21, 2026, from <https://law.ojs.co.id/index.php/jdh/article/download/563/701/1235>
- Jurnal Kompilasi Hukum. (n.d.). *Konsep pertanggungjawaban pidana korporasi (corporate crime) dalam sistem hukum pidana Indonesia* [PDF]. Retrieved January 21, 2026, from <https://jkh.unram.ac.id/index.php/jkh/article/download/43/32>
- Jurnal Media Akademik (JMA). (n.d.). *Manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan mutu pendidikan di pendidikan dasar* [PDF]. Retrieved January 21, 2026, from <https://jurnal.mediaakademik.com/index.php/jma/article/download/2017/1651/5773>
- Jurnal Politeknik STIA LAN Jakarta. (n.d.). *Analisis penetapan kompensasi pegawai pada koperasi pegawai RSUD Tarakan Jakarta* [PDF]. Retrieved January 21, 2026, from <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/JSDA/article/view/642/412>
- Jurnal STEKOM. (n.d.). *Building public trust in Indonesia's legal system: Case analysis and social implications (Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial)*. Retrieved January 21, 2026, from <https://journal.stekom.ac.id/index.php/Hakim/article/view/2709>
- Jurnal UII. (n.d.). *Peran vicarious liability dalam pertanggungjawaban korporasi (Lex Renaissance)* [PDF]. Retrieved January 21, 2026, from <https://journal.uui.ac.id/Lex-Renaissance/article/download/18834/pdf/54232>
- Kadafi, B. (2004). *Pembentukan organisasi advokat Indonesia*. Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia.
- Kebijakan Kesehatan Indonesia. (n.d.). *Ketua MKDKI: Kami tak mengenal istilah malpraktek*. Retrieved January 21, 2026, from <https://kebijakankesehatanindonesia.net/ketua-mkdki-kami-tak-mengenal-istilah-malpraktek/>
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. Prentice Hall.
- Lubis, R. (2019). *Urgensi organisasi profesi menjamin kepastian hukum pengguna jasa* [Repository]. Universitas Medan Area. Retrieved January 21, 2026, from <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/15894/2/181803048%20-%20Ramadhona%20Lubis%20-%20Fulltext.pdf>
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2021). *Putusan Mahkamah Agung Nomor 3085 K/Pdt/2021*. Retrieved January 21, 2026, from https://peradi.or.id/files/Salinan%20Putusan%20Nomor%203085%20K_PDT_2021%20Jo.%20Nomor%20667_Pdt.G_2017_PN.Jkt.Pst_04%20Nov%202021.pdf
- Mahmud, M. I. (2020). Peran vicarious liability dalam pertanggungjawaban korporasi. *Jurnal Lex Renaissance*, 5(4), 767–785.
- Marsh. (n.d.). *Professional indemnity (PI) insurance solutions for associations*. Retrieved January 21, 2026, from <https://www.marsh.com/ph/services/affinity/insights/professional-indemnity-insurance-associations-asia.html>
- Maryani, A. M., et al. (2025). Peran perhimpunan profesi dalam perlindungan hukum bagi tenaga medis di Indonesia. *Sibatik Journal*, 4(4), 339–348. Retrieved January 21, 2026, from <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK/article/download/2658/1130>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Ombudsman Republik Indonesia. (n.d.). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia*. Retrieved January 21, 2026, from https://ombudsman.go.id/produk/unduh/158/LTR_file_20180117_163209.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Portal Jurnal ULB. (n.d.). *Etika profesi polisi dan kepercayaan masyarakat: Studi atas integritas penegakan hukum* [PDF]. Retrieved January 21, 2026, from <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/advokasi/article/viewFile/7873/5147>
- Professional Standards Authority. (n.d.). *New research reveals need for clearer, more accessible complaints systems for healthcare professional regulators*. Retrieved January 21, 2026, from <https://www.professionalstandards.org.uk/news-and-updates/news/new-research-reveals-need-clearer-more-accessible-complaints-systems>
- Putri, R. A., Herman, R., & Yulistini. (2015). Gambaran penerapan kode etik kedokteran Indonesia pada dokter umum di puskesmas di Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 4(2), 462–466.
- Rahardjo, S. (2009). *Penegakan hukum suatu tinjauan sosiologis*. Genta Publishing.
- Repository STEI. (n.d.). *BAB III metoda penelitian* [PDF]. Retrieved January 21, 2026, from <http://repository.stei.ac.id/2529/5/BAB%203%20YUNI.pdf>
- ResearchGate. (n.d.). *Civil law analysis of the misuse of legal entities for personal interests (piercing the corporate veil) in Indonesia*. Retrieved January 21, 2026, from https://www.researchgate.net/publication/389719465_Civil_Law_Analysis_of_the_Misuse_of_Legal_Entities_for_Personal_Interests_Piercing_the_Corporate_Veil_in_Indonesia
- ResearchGate. (n.d.). *The limitation of hospital liability in Indonesian health law*. Retrieved January 21, 2026, from https://www.researchgate.net/publication/382820611_The_Limitation_of_Hospital_Liability_in_Indonesian_Health_Law
- Sarie, F., et al. (2023). *Etika profesi*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- SINTA. (n.d.). *Science and Technology Index*. Retrieved January 21, 2026, from <https://sinta.kemdiktisaintek.go.id/departments/profile/1068/09ED5401-D378-4F10-BFD3-13F587074E53/6CCC8416-C6A3-49B9-8156-C359C78C5768/?view=google scholar>
- Sidik, H. S. (2021). *Hukum kontrak: Teori dan teknik penyusunan kontrak*. Sinar Grafika.
- Sinaga, A. N. (2020). Kode etik sebagai pedoman pelaksanaan profesi hukum yang baik. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 10(2).
- Scribd. (n.d.). *Promoting legal and ethical awareness (Scott, Ronald W.)* [Document]. Retrieved January 21, 2026, from <https://www.scribd.com/document/670424793/Promoting-Legal-and-Ethical-Awareness-Scott-Ronald-W>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana Prenada Media Group.
- Taylor & Francis Online. (n.d.). *Trust and verification: Balancing agency and stewardship theory in the governance of agencies* (Full article). Retrieved January 21, 2026, from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10967494.2018.1553807>
- UII Repository. (n.d.). *Pengaruh asosiasi merek, nilai produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen mobil Honda Jazz* [PDF]. Retrieved January 21, 2026, from <https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/36423/07311343%20Dito%20Adhisatria.pdf?sequence=1>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2003 tentang Advokat. (2003).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. (2023).
- Universitas Airlangga. (n.d.). *Penerapan prinsip vicarious liability dalam pertanggungjawaban perseroan terbatas (Notaire)* [PDF]. Retrieved January 21, 2026, from <https://e-journal.unair.ac.id/NTR/article/download/40084/22921/179365>
- Universitas Diponegoro. (n.d.). *Persepsi mahasiswa ilmu perpustakaan Universitas Diponegoro angkatan 2019 terhadap kompetensi profesi pustakawan di era digital* [PDF]. Retrieved January 21, 2026, from <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/download/21651/12350>
- Universitas Esa Unggul. (n.d.). *Perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh kurator atas kelalaian dalam memberikan surat rekomendasi kepemilikan* [PDF]. Retrieved January 21, 2026, from <https://jca.esaunggul.ac.id/index.php/law/article/download/318/255>
- Universitas Negeri Malang. (n.d.). *44–49 Pramuji W_b.endang_pls.pmd* [PDF]. Retrieved January 21, 2026, from <https://journal.um.ac.id/index.php/jph/article/download/3960/759>
- Universitas Medan Area. (2019). *Urgensi standardisasi kualifikasi advokat dalam pemberian jasa hukum* [Repository]. Retrieved January 21, 2026, from <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/15894/2/181803048%20->



[%20Ramadhona%20Lubis%20-%20Fulltext.pdf](#)

Wibawa, A. (2017). Membangun citra profesi pustakawan di masyarakat. *Media Pustakawan*, 24, 28–36.

Wollff, I. (n.d.). *Professional indemnity insurance in Indonesia – Are we there yet?* Retrieved January 21, 2026, from <http://ianwollff.com/professional-indemnity-insurance-in-indonesia-are-we-there-yet/>

YouTube. (n.d.). *Diduga malpraktik, warga laporkan oknum dokter ke polisi* [Video]. Retrieved January 21, 2026, from <https://www.youtube.com/watch?v=vOm5MTezZL8>

