**ARTIKEL JURNAL**

**Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia, Modernisasi Lingkungan Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Serta**

**Implikasinya Pada Citra Institusi**

**( Survey Pada Polda Metro Jaya ).**

**Diajukan untuk syarat mengikuti Ujian Disertasi pada Program Doktor Ilmu Manajemen Pascasarjana Universitas Pasundan**



**Oleh :**

**BONIFACIUS SURANO**

**NPM. 169010071**

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**TAHUN**

**2021**

**ABSTRAK**

**Bonifacius Surano , NPM : 169010071. Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia, Modernisasi Lingkungan Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Serta Implikasinya Pada Citra Institusi ( Survey Pada Polda Metro Jaya ), dibimbing oleh Prof.Dr.Ir.EddyYusuf,Sp.MSi,M.Kom sebagai Promotor dan Dr. H. Undang Djudju, SE.M.Si, sebagai Ko-Promotor.**

Keberhasilan pelaksanaan tugas Kepolisian Republik Indonesia akan sangat bergantung pada kualitas personel yang mampu memberikan pelayanan pada masyarakat yang memberikan rasa kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat itu sendiri. Polda Metro Jaya senantiasa memberikan pelayanan, sebagai upaya membangun kepercayaan dari masyarakat guna meningkatkan Citra Institusi, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan Citra Kepolisian Republik Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji Profesionalisme Sumber Daya Manusia, Modernisasi Lingkungan Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Serta Implikasinya Pada Citra Institusi ( Survey Pada Polda Metro Jaya ).

Penelitian ini menggunakan metoda kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan analisis verifikatif,*.* Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah personel Kepolisian Polda Metro Jaya, sebanyak 189 Personel. Adapun alat analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis SEM *( Stractural Equetion Model ).*

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan dari Profesionalisme Sumber Daya Manusia, Modernisasi Lingkungan Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat dengan besaran pengaruh sebesar 72,63 persen, dan terdapat pengaruh yang sangat signifikan. Dan terdapat pengaruh yang sangat signifikan dari kepercayaan masyarakat terhadap citra institusi dengan besaran pengaruh sebesar 83, 41persen

Kata Kunci: Profesionalisme SDM, Modernisasi Lingkungan Jasa, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Masyarakat, dan Citra Institusi

***ABSTRAC***

Bonifacius Surano, NPM : 169010071. The Influence of Professionalism in Human Resources, Modernization of Services and Service Quality on Public Trust and Its Implications on Institutional Image (Survey at Polda Metro Jaya), supervised by Prof. Dr. Ir. Eddy Yusuf,Sp. MSi, M.Kom as Promoter and Dr. H. Undang Djudju, SE. M.Si, as Co-Promoter.

The success of carrying out the duties of the Indonesian National Police will greatly depend on the quality of personnel who are able to provide services to the community that provide a sense of satisfaction and trust from the community itself. Polda Metro Jaya always provides services, as an effort to build trust from the public in order to improve the image of the institution, which in turn will be able to improve the image of the Indonesian National Police.

This study aims to determine and examine the professionalism of human resources, service environment modernization and service quality on public trust and its implications for institutional image (Survey at Polda Metro Jaya).

This research uses quantitative method with descriptive analysis approach and verification analysis. In this study, the sample is the Polda Metro Jaya Police personnel, as many as 189 personnel. The analysis tool in this study uses SEM (Stractural Equetion Model) analysis.

*The results of the study concluded that there was a very significant influence of Human Resource Professionalism, Service Environment Modernization and Service Quality on Public Trust with a magnitude of effect of 72.63 percent, and there was a very significant influence of public trust on the image of the institution of 83.41 percent.*

*Keywords: HR Professionalism, Service Environment Modernization,*

*Service Quality, Public Trust, and Institutional Image.*

**DAFTAR PUSTAKA**

**I. Buku – Buku :**

Alma, Buchari. 2012. Kewirausahaan untuk Mahasiswa dan Umum : Menumbuh kembangkan Jiwa Wirausaha bagi Mahasiswa dan Masyarakat Indonesia. Bandung : Alfabeta

Arens, AA. RJ. Elder, M.S. Beasley. (2011). Audit dan Assurance.

Prentice Hall, Reason

A. van Jaarsveld and C.H. van Heerden. 2007. *The Relationship Between Selected Marketing Mix Elements And Overall Customer Satisfaction In South African Banks, University of Pretoria, South Africa.*

Cravens, W David. 2010. Pemasaran Strategis. Edisi Ke empat Jilid 2. Penerbit Erlangga : Jakarta.

David, F. R., & David, F. R. (2017). Manajemen Stratejik: Suatu Pendekatan Keunggulan Bersaing-Konsep (15th ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Griffin, Jill. 2012. Customer Loyality. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Edisi Revisi dan Terbaru. Alih Bahasa Dr.Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.

Huriyati, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Alfabeta : Bandung.

Kotler, Keller dan Garry Amstrong. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran.* Erlangga : Jakarta

Kottler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management.* 15th edition. England : Pearson Education.

Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2017). *MKTG 11 – Principle of Marketing* (11th ed.). Cengage Learning.

Lovelock, Christopher and Jochen Wright, 2010. *Services Marketing – People, Technology, Strategy, Pearson – Prentice Hall* (6th ed).

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Service Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). London UK: World Scientific

Payne, Andrian. 2010. *Pemasaran Jasa*. Diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono. Y ogyakarta: Andi.

Sedarmayanti, 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan, Bandung,PT.Refika Aditama.

---------, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil,Cetakan Kelima. Bandung: PT Refika Aditama,

Sekaran, U. 2011. Research Methods for Business 2 ed. John Willey & amp; Sons Inc.

Sidik Priadana &; Saludin Muis (2013), Metodologi Penelitian Ekonomi

Bisnis, GrahaIlmu, Yogyakarta.

Sugiyono.(2020).Metode Penelitian Kualitatif(3rd ed.). Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandi. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi III. Andi Offset: Yogyakarta.

----------,. (2015). Strategi Pemasaran (4th ed.). Yogyakarta: Andi.

Zeithaml and Bitner. 2011. *Service Marketing Integrating Customer Accross the Firm 2nd ed.* Boston: Mc Graw Hill.

**II. Undang – Undang Dan Peraturan.**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang-undang No. 28 Tahun 1997 yang memberikan dasar hukum

bagi penyelenggaraan fungsi teknis lalu lintas kepolisian.

Undang - Undang Nomor 2 Tahun 2002. Kepolisian Negara Republik

Indonesia.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 14

tahun 2001 mengenai Kode Etik Profesi Kepolisian

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian

Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Perubahan

Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik

Indonesia

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 6

tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan

Organisasi Pada Tingkat Mabes Polri

Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 14 Tahun 2018 Tentang

Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah

Peraturan Polri. No. 16 Tahun 2011 yang di perbaharui oleh Peraturan

Polri. No.2 Tahun 2018, Tentang Penilaian Kinerja Polri.

Keputusan Kepala Kepolisian Republik Indonesia No. Pol: Kep/37/IX/

2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang program kerja akselerasi

transformasi Polri menuju Polri yang mandiri, profesional dan

dipercaya masyarakat.

1. **Jurnal dan Disertasi.**
2. Daswati Tahir, Syahruddin Hattab, Mustainah Mappatoba, 2020, BUILDING Public Trust Through Service Quality Based On Leadership And Organizational Culture, Journal Of Southwest Jiaotong University.
3. Agung Saputra Tamrin, Patar Rumapea, dan Rully Mambo, 2017. Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepercayaan Pelanggan, *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*
4. Syachrumsyah Asri, 2015, Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Aparatur Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur), Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Timur, Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 13 No 4, 2015.
5. Po-Young Chu, Gin-Yuan Lee, Yu Chao, 2012, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, And Loyalty In An E-Banking Context, Social Behavior And Personality, 2012, *40*(8), 1271-1284 © Society for Personality Research <http://dx.doi.org/10.2224/sbp>. 2012.40.8.1271.
6. Heri Setiawan ,A.Jalaluddin Sayuti; 2017, : Effects Of Service Quality,Customer Trust And Corporate Image On Customer Satisfaction And Loyalty An Assessment Of Travel Agencies Customer In South Sumatra Indonesia, IOSR Journal of Business and Management, Volume 19, Issue 5. Ver. III ( 2017),
7. Wantini ; 2013 ; Strategi Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Citra Polisi pada Kepolisian Resor Kota Pontianak., Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 2, Nomor 2, Agustus 2013
8. Tasya Aguita Tawaang,Florence D. J. Lengkong,Very Y. Londa, 2020, Pengaruh Profesionalisme Aparat Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja Dan Kebakaran Kabupaten Minahasa Selatan,
9. *Christian Paul Reymond, Samuel Hatane,Julianus Hutabarat;2015 :* Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pleayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat, Jurnal *Institut Teknologi Nasional Malang I (2015)*
10. HakJun Song , Wenjia Ruan Yunmi Park , 2019 : E\_ects of Service Quality, Corporate Image, and Customer Trust on the Corporate Reputation of Airlines,  [*Journal Sustainability*](http://www.mdpi.com/journal/sustainability), Published: 15 June 2019
11. Yadi Purwanto, 2012 : The Effect of Service Delivery Performance and Corporate Social Responsibility on Institutional Image and Competitive Advantage and its Implication on Customer Trust, *Issues in Social and Environmental Accounting,* Vol. 4, No. 2 December 2010, Pp 168-185
12. Shi-Kai Chou, Phanasan Kohsuwan, and Pithoon Thanabordeekij, 2019, The Impact of Corporate Image, Service Quality, Trust, and Perceived Value on Chinese Customer Satisfaction and Loyalty: Jurnal *Human Behavior, Development and Society* ISSN 2651-1762, Vol 20 No 3, Sept 2019
13. Siew-Peng Lee, And Sedigheh , Moghavvemi, 2015 :The Dimension Of Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction, Trust,And Loyalty:A Case Of Malaysian Banks; Asian Journal of Business And Accoun- ting 8(2), 2015
14. Munyaradzi W.Nyadzayo, A,N ,Saman. Khajehzadeh. 2016 : The

Antecedents Of Customer Loyalty:A Moderated Mediation ModelOf Customer Relationship Management Quality And Brand Image Journal Of Retailing And Consumer Services, 30 (2016)

1. Lee-Ann Sutherland *, Jane Mills , Julie Ingram , Rob J.F. Burton , Janet Dwyer , Kirsty Blackstock , 2012 :* Commercialisation and trust in agri-environmental information and advisory services in England
2. *Muhammad Ishtiaq Ishaq 2012 ; perceived value, service quality, corporate image and cumtomer loyalty: empirical Assessment from Pakistan.; Research groups published in serbian journal of management*
3. Yanuarsasi, Ribawanto dan Rengu : Revitalisasi Polri menuju Pelayanan Prima Studi pada Polres Tulungagung, Jurnal Administrasi Publik, Volume 2, No. 1, Halaman 182 – 188   [(2014)](http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/issue/view/12)
4. Huang, Kineta., Li, Stella Yiyan; Tse, David K. 2011.:Interpersonal Trust And Platform Credibility In A Chinese Multi Brand Online Community: Effects on Brand Variety Seeking and Time Spent”. *“Journal of Advertising. Vol. 40, No. 3. Pp: 99-112”*
5. Shi-Kai Chou, Phanasan Kohsuwan, and Pithoon Thanabordeekij, 2019, *The Impact of Corporate Image, Service Quality, Trust, and Perceived Value on Chinese Customer Satisfaction and Loyalty,* *Human Behavior, Development and Society* ISSN 2651-1762, Vol 20 No 3, September 2019
6. HakJun Songa, JunHui Wanga, Heesup Hanb, 2018 : effect of image, satisfaction, trust, love, and respect on loyalty formation for name-brand coffee shops,
7. Daire Hooper and Joseph Coughlan, Michael R. Mullen,2012 : The service scape as an antecedent to service quality and behavioral intentions. Journal of Services Marketing Volume 27 · Number 4 · 2013 · 271–280 272
8. Abdulla H. Alghfeli, Gamal S. A. Khalifa, Nasser A. Alareefi, Mohammed S. Alkathiri, Tariq A. Alsaadi1, Khaled M. Alneadi, 2020

The influence of Service Quality and Trust in Consultant on PMC performance in Public Sector,

1. Chun-Mei Chen & Hsian-MingLiu, 2017 : Exploring The Impact Of Airlines Service Quality Customer Loyalty:Evidence From Taiwan; International Journal Business Management; Vol. 12, No. 5;;2017
2. Anwar Sadat; 2018 ; Pegaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu (SPKT) Dalam menanggapi pengaduan masyarakat di Polsek Medan Baru ; jurnal. dharmawangsa.ac.id › index › jupublik
3. Usman,Dwi Purwoko , 2020 ; Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Kinerja Polri ; Jurnal LIPI , No. Arsip : LIPI-20200207
4. Dekade Lantika Nurlea, 2016 : Inovasi Pelayanan kepolisian,( Studi pelayanan kepolisian di Polres Kota Malang ); repository.unair.ac.id › 69951 › 2