

ABSTRAK

Shofa Nurfauziah (1228010197): “Kepatuhan Institusi dalam Tindakan Korektif untuk Sektor Pertanahan pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat.”

Penelitian ini dilatarbelakangi tingginya volume laporan sektor pertanahan yang konsisten menjadi yang tertinggi di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat, serta kesenjangan kepatuhan administratif dan substantif instansi terlapor terhadap tindakan korektif yang diterbitkan. Bertolak dari kondisi tersebut, penelitian ini mengkaji tiga pertanyaan menggunakan kerangka teori institusional tiga pilar Scott (2014), yaitu bagaimana pilar regulatif, normatif, dan kultural-kognitif masing-masing memengaruhi pola kepatuhan institusi penyelenggara pelayanan publik sektor pertanahan di Jawa Barat terhadap tindakan korektif Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Tim Pemeriksaan (Riksa), dan Tim Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, dilengkapi studi dokumentasi regulasi serta analisis data laporan pertanahan pada aplikasi SIMPeL.

Temuan penelitian menunjukkan pilar regulatif berjalan persuasif dan bertahap, namun ketiadaan kewenangan koersif membuat efektivitasnya bergantung pada kesediaan kooperatif instansi terlapor sehingga sebagian besar laporan tidak mencapai tahap pemeriksaan substantif; pilar normatif menunjukkan asimetri antara kematangan nilai internal Ombudsman dan kerapuhan internalisasi nilai instansi terlapor, di mana komitmen verbal jarang berlanjut menjadi tindak lanjut nyata; dan pilar kultural-kognitif, yang paling menentukan dan sulit diintervensi, menunjukkan pola maladministrasi berulang, budaya kerja silo antarlembaga, serta kesenjangan mencolok antara kepatuhan administratif yang hampir menyeluruh dan kepatuhan substantif yang masih jauh tertinggal. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga temuan tersebut secara bersama menempatkan pengawasan Ombudsman dalam kondisi paradoks kelembagaan berlapis, di mana ketiga pilar yang seharusnya saling memperkuat justru berjalan tidak sinkron.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan penguatan pada ketiga pilar sekaligus. Pada pilar regulatif, Ombudsman perlu membangun sistem pencatatan kepatuhan lintas-kasus dan pendampingan dokumen bagi pelapor, sementara instansi terlapor perlu memperkuat audit internal dan koordinasi antarlembaga. Pada pilar normatif, komitmen tindak lanjut instansi terlapor perlu dituangkan dalam kebijakan resmi agar tidak bergantung pada pergantian personel. Pada pilar kultural-kognitif, diperlukan komunitas praktik antarpelenggara layanan pertanahan dan mekanisme umpan balik internal untuk mendorong pergeseran dari kepatuhan simbolik menuju substantif.

Kata Kunci: kepatuhan institusi, tindakan korektif, Ombudsman, teori institusional, sektor pertanahan