

Determinasi Pemajuan Kebudayaan Melayu Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Batam

Determination of The Advancement of Malay Culture on Public Satisfaction In Batam City

Hamdania^a, Armauliza Septiawan^b, Nur Ilmiah Rivai^c
Universitas Maritim Raja Ali Haji^{a,b,c}
danikoto81@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the implementation of Regional Regulation No. 1 of 2018 concerning the Advancement of Malay Culture in Batam City, affecting public satisfaction, specifically indigenous communities, arts communities, and cultural communities in Batam City. To achieve this objective, a qualitative research method was employed. This method addresses issues related to the implementation of Regional Regulation No. 1 of 2018 concerning the Advancement of Malay Culture, affecting public satisfaction in Batam City. To determine the quality of service and the satisfaction of cultural communities, the New Public Service (NPS) theory by Denhart & Denhardt was used. Eight informants participated in this study: the Head of the Batam City Culture and Tourism Office, the Head of the Cultural Division, cultural officials, and officials from the Batam City Culture and Tourism Office. Those from outside the government included the Chairperson of the Batam City Malay Traditional Institution, the President of the Rumah Hitam Arts Community, and the Chairperson of the Batam City Permata Budaya Studio. Determination of the Advancement of Malay Culture towards the satisfaction of the arts community, cultural communities, and indigenous communities in Batam City using 7 indicators of the New Public Service (NPS) theory from Denhardt & Denhardt, namely (1) Serve citizens, not customers, (2) Seek the public interest, (3) Value citizenship over entrepreneurship, (4) Think strategically, act democratically, (5) Recognize that accountability is not simple, (6) Serve rather than steer, (7) Value people, not just productivity. The results of the study show that the level of satisfaction of the community, especially the arts community, cultural communities, and indigenous communities in Batam City is not yet satisfied with the implementation of the Malay cultural advancement policy, based on the results of interviews with the head of the studio, the president of the community, and the head of the Malay Traditional Institution representing the arts, culture and indigenous communities in Batam City.

Keywords: *Cultural Advancement Policy, Public Satisfaction, Batam.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2018 tentang Pemajuan Kebudayaan Melayu di Kota Batam terhadap kepuasan masyarakat dalam hal ini masyarakat adat, masyarakat seni dan komunitas budaya yang ada di Kota Batam. Untuk mencapai tujuan tersebut, metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode ini untuk menjawab permasalahan yang terkait dengan implementasi kebijakan Perda No. 1 Tahun 2018 tentang Pemajuan Kebudayaan Melayu terhadap kepuasan masyarakat di Kota Batam. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat kebudayaan menggunakan teori New public Service (NPS) dari Denhart & denhardt. Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang yang terdiri dari Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam, Kabid kebudayaan, Pamong budaya dan Pelaksana dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam, sedangkan yang dari luar pemerintah terdiri dari Ketua Lembaga Adat Melayu Kota Batam, Presiden Komunitas Seni Rumah Hitam dan Ketua Sanggar Permata Budaya Kota Batam. Determinasi Pemajuan Kebudayaan Melayu terhadap kepuasan masyarakat seni, komunitas budaya, dan masyarakat adat di Kota Batam menggunakan 7 indikator teori New public Service (NPS) dari Denhardt & denhardt yaitu (1) Serve citizens, not customers, (2) Seek the public interest, (3) Value citizenship over entrepreneurship, (4) Think strategically, act democratically, (5) Recognize that accountability is not simple, (6) Serve rather than steer, (7) Value people, not just productivity. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terutama masyarakat seni, komunitas budaya, dan masyarakat adat di Kota Batam belum merasa puas terhadap implemetasi kebijakan pemajuan kebudayaan melayu, berdasarkan hasil wawancara dengan ketua sanggar, presiden komunitas, dan ketua Lembaga Adat Melayu yang mewakili masyarakat Seni, budaya dan masyarakat adat di Kota Batam.

Kata kunci: Kebijakan Pemajuan Kebudayaan, Kepuasan Masyarakat, Batam

<https://journal.yrpiuku.com/index.php/ceej>

e-ISSN:2715-9752, p-ISSN:2715-9868

Copyright © 2025 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license

1. Pendahuluan

Budaya merupakan identitas suatu bangsa yang mencerminkan nilai-nilai tradisi, serta kearifan lokal yang diwariskan dari generasi ke generasi. Budaya yang menjadi objek pemajuan kebudayaan dan tersebar di seluruh Wilayah Nusantara, antara lain; seni, adat istiadat, bahasa, manuskrip, pengetahuan tradisional, olah raga, permainan rakyat, teknologi tradisional, hingga tradisi lisan yang diwariskan secara turun temurun. Pelestariannya menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa kekayaan budaya suatu daerah dapat terjaga dan berkontribusi dalam memperkaya khazanah kebudayaan dunia.

Kepulauan Riau salah satu daerah yang kaya akan budaya, karena didiami berbagai suku dari seluruh pelosok Nusantara, sehingga Kepulauan Riau dijuluki sebagai mininya Indonesia. Setiap suku memiliki budaya dengan keunikan tersendiri yang menjadi identitas dari budaya itu sendiri. Namun, pada era globalisasi dan modernisasi seperti saat ini, kebudayaan menghadapi tantangan yang semakin kompleks, baik dari dalam maupun dari luar. Salah satu tantangan terbesar adalah bagaimana menjaga dan melestarikan kebudayaan agar tidak tergerus oleh derasnya arus perubahan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 05 Tahun 2017 tentang Pemajuan Kebudayaan dimana Undang-Undang ini menghadirkan kerangka strategis dalam pengembangan Kebudayaan Nasional, hal tersebut mencakup perlindungan, pemanfaatan, pengembangan dan pembinaan. Dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Pemajuan Kebudayaan, dijelaskan bahwa "kebudayaan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan cipta, rasa, karsa dan karya masyarakat". Dengan definisi yang mencakup bentuk kompleksitas keragaman hidup manusia, Kebudayaan Indonesia menjadi sebuah entitas yang diklaim hidup bersama masyarakat itu sendiri.

Salah satu daerah yang sudah menurunkan undang-undang ini ke dalam regulasi ke tingkat daerah atau Peraturan Daerah yang kemudian di sebut Perda adalah Kota Batam. Hal ini di buktikan dengan terbitnya Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Pemajuan Kebudayaan Melayu. Dengan adanya Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Pemajuan Kebudayaan Melayu. Dimana visi yang diusung oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam yaitu Terwujudnya Batam Sebagai Kawasan Pengembangan Budaya Bangsa Dan Menjadi Pintu Gerbang Pariwisata Indonesia Bagian Barat yang di aplikasikan pada salah satu misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam yaitu Melestarikan nilai serta mengembangkan keragaman dan kekayaan budaya bangsa dengan tetap menjadikan Budaya melayu sebagai Payung Negeri.

Namun Berdasarkan data dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam terkait dengan Implementasi Kebijakan PERDA No 01 Tahun 2018 tentang Pemajuan Kebudayaan Melayu, di temukan beberapa permasalahan antara lain:

1. Kurangnya kesadaran masyarakat akan arti penting kebudayaan.
2. Kurangnya antusias masyarakat untuk mengikuti/ mengetahui kegiatan dunia kepariwisataan dan budaya.
3. Belum optimalnya upaya promosi kepariwisataan seni dan budaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Batam.
4. Minimnya atraksi kebudayaan di destinasi wisata di Kota Batam.
5. Belum tersedianya sarana dan prasarana untuk pentas seni budaya daerah dari berbagai etnis di Kota Batam.
6. Terbatasnya pembinaan dan penyuluhan terhadap kebudayaan ditengah masyarakat.

Dari fenomena dan permasalahan yang ada, selama lebih kurang 6 tahun PERDA nomor 1 Tahun 2018 di implementasikan di Kota Batam ternyata masih belum menunjukkan determinasi yang signifikan dalam pemajuan kebudayaan melayu terhadap kepuasan masyarakat yang ada di kota Batam khususnya masyarakat adat, seni, budaya, dan masyarakat yang peduli kebudayaan. Hal ini di kuatkan dengan laporan kerja indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di lakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam dari tahun 2022 sampai 2023 terdapat trend penurunan indeks kepuasan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa kinerja yang dilaporkan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam belum sepenuhnya memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1
Data nilai IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam
Tahun 2022 dan 2023

NO	Nilai IKM	Tahun
1	85,60	2022
2	84,03	2023

Sumber: Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam tahun 2022 dan 2023

Dari data diatas dapat di lihat bahwa dari tahun 2022 hingga 2023 terjadi trend penurunan kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang di lakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam. Hal ini tentunya harus menjadi perhatian serius bagi para pemangku kebijakan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam, agar lebih meningkatkan kinerja sehingga kepuasan masyarakat akan menjadi lebih baik.

Untuk meminimalisir berbagai permasalahan yang masih ditemukan dalam pelaksanaan konsep kebijakan public terkait dengan penerapan terhadap peraturan daerah, diperlukan penelitian lebih lanjut guna memaksimalkan Determinasi Pemajuan Kebudayaan melayu dalam meningkatkan kualitas dan tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian berjudul **Determinasi Pemajuan Kebudayaan Melayu Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Batam**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi Determinasi penerapan Perda ano 1 tahun 2018 kota Batam terkait dengan Pemajuan kebudayaan Melayu dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Metode

Penelitian ini di laksanakan di Kota Batam. Sedangkan situs dalam penelitian ini adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara holistik Determinasi Pemajuan Kebudayaan Melayu Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Batam. Fokus penelitian diarahkan adalah dengan menggali determinasi pemajuan kebudayaan dalam PERDA Nomor 01 Tahun 2018 yang telah di laksanakan oleh Pemerintah Kota Batam terutama Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam terhadap kepuasan

masyarakat, dan Penetapan informan dalam penelitian ini berdasarkan anggapan bahwa informan dapat memberikan informasi yang diinginkan penelitian sesuai dengan permasalahan penelitian. Informan pada penelitian ini sebanyak 8 orang, terdiri dari 5 Informan dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam, 1 Informan dari Lembaga Adat melayu serta 2 Orang dari ketua dan presiden Komunitas seni dan sanggar budaya. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang dianalisis dengan Teknik analisis data menurut (Sahir, 2021) melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. Hasil Dan Pembahasan

Hasil

3.1 *Serve Citizens, Not Customers* (Melayani Masyarakat Bukan Pelanggan)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap para informan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam secara umum menyatakan bahwa mereka merasa paling bertanggung jawab kepada masyarakat, khususnya masyarakat adat, komunitas budaya dan pelaku seni sebagai subjek utama dalam kebijakan pemajuan kebudayaan. Namun dalam prakteknya, akuntabilitas yang dijalankan masih dominan bersifat administratif, yakni berupa pelaporan triwulanan dan tahunan kepada Wali Kota, Sekda, DPRD, serta instansi pengawas seperti Inspektorat dan BPK. Namun Pelibatan masyarakat sejauh ini lebih bersifat simbolik, seperti melalui undangan dalam forum musyawarah atau sosialisasi, yang lebih cenderung bersifat informatif dari pada partisipatif atau evaluatif. Hal ini diperkuat oleh tanggapan dari Lembaga Adat Melayu dan komunitas seni dan budaya, yang menilai bahwa akuntabilitas kebudayaan masih belum ideal. Mereka menyatakan bahwa pemerintah cenderung lebih fokus pada aspek formalitas dan output kegiatan, seperti jumlah acara atau festival yang diselenggarakan, dibandingkan pada substansi pemberdayaan komunitas budaya dan pelestarian nilai-nilai lokal. Pelaporan kepada publik pun dinilai belum transparan, tidak terbuka secara luas, dan belum memberikan ruang bagi masyarakat untuk mengawasi atau memberi tanggapan atas capaian program yang dijalankan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prinsip akuntabilitas dalam kerangka New Public Service yang menekankan pertanggungjawaban kepada warga negara, bukan sekadar kepada pasar atau struktur formal masih perlu diperkuat dalam pelaksanaan kebijakan kebudayaan di Kota Batam. Pemerintah perlu membangun mekanisme evaluasi berbasis komunitas, membuka akses pelaporan kegiatan secara transparan, serta mengintegrasikan partisipasi masyarakat sejak tahap perencanaan hingga evaluasi, agar terwujud sistem pemerintahan yang lebih demokratis, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

3.2 *Serve Seek The Public Interest* (Mengutamakan Kepentingan Publik)

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai narasumber dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam, dapat disimpulkan bahwa upaya pengutamaan kepentingan publik dalam penyusunan program dan kebijakan kebudayaan telah diimplementasikan melalui mekanisme perencanaan pembangunan partisipatif. Dinas secara konsisten mengandalkan pendekatan bottom-up, khususnya melalui forum Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang), yang menjadi saluran utama untuk menampung aspirasi masyarakat dan pemangku kepentingan kebudayaan seperti sanggar budaya, komunitas seni, dan lembaga adat.

Pernyataan Kepala Dinas, kepala bidang kebudayaan, fungsional pamong budaya, dan pelaksana dinas kebudayaan menunjukkan bahwa pelibatan masyarakat dalam perencanaan bukan hanya bersifat seremonial, melainkan menjadi bagian penting dalam penentuan skala prioritas program jangka pendek maupun jangka panjang. Adanya produk hukum seperti Perda No. 1 Tahun 2018 tentang Pemajuan Kebudayaan Melayu juga memperkuat komitmen pemerintah untuk menjadikan kearifan lokal sebagai dasar kebijakan publik, termasuk dalam aspek perencanaan pembangunan fisik maupun nonfisik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam telah menunjukkan komitmen dalam mengutamakan kepentingan publik, namun perlu diikuti dengan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa proses partisipatif benar-benar mencakup seluruh pihak yang relevan secara merata dan transparan.

3.3 Berpikir Secara Strategis, Bertindak Secara Demokratis (Think Strategically, Act Democratically)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam telah menunjukkan komitmen dalam menerapkan prinsip Berpikir Secara Strategis, Bertindak Secara Demokratis (Think Strategically, Act Democratically) dalam proses perumusan kebijakan kebudayaan, khususnya dalam penyusunan dokumen strategis seperti Pokok Pikiran Kebudayaan Daerah (PPKD). Proses penyusunan strategi tersebut telah dilakukan dengan melibatkan stakeholder yang ada seperti lokakarya, focus Group Discussion (FGD), dan pengumpulan data lapangan yang melibatkan tokoh adat, budayawan, akademisi, komunitas budaya, hingga sanggar seni. Para pejabat di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam, seperti Kepala Dinas, Kepala Bidang, Pamong Budaya dan pelaksana, menegaskan bahwa pelibatan stakeholder merupakan bagian penting dari perencanaan yang strategis. Selain itu, mereka menyebutkan bahwa proses ini tetap mengacu pada visi dan misi kepala daerah. Hal yang sama juga disampaikan oleh pengurus sanggar, seperti Ketua Sanggar Permata Budaya dan Presiden Komunitas Seni Rumah Hitam, yang merasa bahwa forum yang mereka hadiri lebih bersifat seminar dan presentasi, bukan dialog dua arah atau forum musyawarah. Aspirasi mereka agar dilibatkan secara lebih mendalam, terutama dalam proses evaluasi dan tindak lanjut kebijakan, belum sepenuhnya terwujud. Selain itu kritik terhadap rendahnya realisasi program yang telah direncanakan terhadap kebijakan kebudayaan dinilai masih terlalu administratif dan belum menyentuh komunitas, sanggar, dan masyarakat adat.

3.4 Akuntabilitas Melalui Warga Negara, Bukan Pasar (Recognize That Accountability is Not Simple)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap para informan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam secara umum menyatakan bahwa mereka merasa paling bertanggung jawab kepada masyarakat, khususnya masyarakat adat, komunitas budaya dan pelaku seni sebagai subjek utama dalam kebijakan pemajuan kebudayaan. Namun dalam prakteknya, akuntabilitas yang dijalankan masih dominan bersifat administratif, yakni berupa pelaporan triwulanan dan tahunan kepada Wali Kota, Sekda, DPRD, serta instansi pengawas seperti Inspektorat dan BPK. Namun Pelibatan masyarakat sejauh ini lebih bersifat simbolik, seperti melalui undangan dalam forum musyawarah atau sosialisasi, yang lebih cenderung bersifat informatif dari pada partisipatif atau evaluatif. Hal ini diperkuat oleh tanggapan dari Lembaga

Adat Melayu dan komunitas seni dan budaya, yang menilai bahwa akuntabilitas kebudayaan masih belum ideal. Mereka menyatakan bahwa pemerintah cenderung lebih fokus pada aspek formalitas dan output kegiatan, seperti jumlah acara atau festival yang diselenggarakan, dibandingkan pada substansi pemberdayaan komunitas budaya dan pelestarian nilai-nilai lokal. Pelaporan kepada publik pun dinilai belum transparan, tidak terbuka secara luas, dan belum memberikan ruang bagi masyarakat untuk mengawasi atau memberi tanggapan atas capaian program yang dijalankan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prinsip akuntabilitas dalam kerangka New Public Service yang menekankan pertanggungjawaban kepada warga negara, bukan sekadar kepada pasar atau struktur formal masih perlu diperkuat dalam pelaksanaan kebijakan kebudayaan di Kota Batam. Pemerintah perlu membangun mekanisme evaluasi berbasis komunitas, membuka akses pelaporan kegiatan secara transparan, serta mengintegrasikan partisipasi masyarakat sejak tahap perencanaan hingga evaluasi, agar terwujud sistem pemerintahan yang lebih demokratis, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

3.5 Melayani Bukan Mengendalikan (Serve Rather Than Steer)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam pada prinsipnya memahami perannya tidak hanya sebagai pelaksana dan pengendali program kebudayaan, tetapi juga sebagai fasilitator bagi komunitas budaya. Pernyataan ini berulang kali ditegaskan oleh para narasumber dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam menyatakan bahwa mereka menjalankan fungsi fasilitator dengan menyediakan wadah keterlibatan, memberikan dukungan logistik, serta membantu penyelenggaraan event dan pelatihan. Di sisi lain, fungsi pengendalian (*steering*) masih tetap dijalankan dalam bentuk pengawasan pelaksanaan kegiatan dan pelaporan kinerja, meskipun ini tetap berada dalam kerangka pelayanan publik.

Namun, pandangan dari komunitas seni, budaya dan Lembaga Adat Melayu memperlihatkan adanya kesenjangan antara niat dan pelaksanaan. LAM Kota Batam, melalui ketuanya, menilai bahwa pemerintah masih cenderung formal dan administratif dalam berinteraksi, dengan pelibatan komunitas yang terbatas dan lebih bersifat seremonial. Meskipun hibah tahunan diberikan kepada LAM, tetapi pelibatan substantif dalam perumusan program dinilai masih kurang.

Lebih jauh, sanggar seni dan komunitas budaya memiliki pengalaman yang beragam. Sebagian menyatakan bahwa mereka pernah dilibatkan dalam kegiatan dan mendapat bentuk penghargaan atau honorarium, tetapi bantuan dalam bentuk hibah atau dukungan jangka panjang belum merata. Kritik juga muncul terhadap arah kebijakan yang dianggap kurang memberi ruang pada inisiatif akar rumput, dengan anggaran yang cenderung terbatas dan belum berpihak secara optimal pada kebutuhan komunitas seni dan budaya lokal. Ini menunjukkan bahwa meskipun secara naratif pemerintah menempatkan diri sebagai pelayan masyarakat budaya, dalam praktiknya masih ada dominasi pola kendali administratif dan pendekatan top-down.

3.6 Menghargai Warga Sebagai Mitra (Value People, Not Just Productivity)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam, terlihat bahwa secara struktural pemerintah telah menyadari pentingnya peran komunitas budaya dalam mendukung pelestarian dan pemajuan budaya lokal. Kepala Dinas, Bapak Drs. Ardiwinata, menyebutkan bahwa terdapat lebih dari 78 paguyuban budaya yang aktif di Kota Batam, mulai

dari komunitas budaya Melayu hingga berbagai etnis nusantara lain seperti Jawa, Sunda, Bugis, dan Minang. Paguyuban-paguyuban ini secara rutin menggelar acara-acara budaya, seperti hari jadi komunitas, pagelaran tari, musik tradisional, hingga ritual adat. Pemerintah mengakui keterlibatan komunitas ini dalam acara tahunan seperti Kenduri SeniMelayu, Sundafest, Festival Budaya Minang dan Festival Reog Ponorogo.

Namun demikian, ketika dilihat lebih dalam, pengakuan ini masih lebih bersifat simbolik dibandingkan kemitraan sejati. Berdasarkan keterangan dari pihak komunitas, seperti Ketua Lembaga Adat Melayu Kota Batam dan pimpinan beberapa sanggar budaya, terdapat ketimpangan relasi dalam proses perencanaan dan pelaksanaan program kebudayaan. Pemerintah daerah dinilai masih cenderung bertindak sebagai pengatur kebijakan dan penyelenggara kegiatan, bukan sebagai mitra kolaboratif yang melibatkan komunitas sejak tahap awal perencanaan. Kolaborasi yang terjadi selama ini lebih banyak bersifat satu arah, di mana komunitas hanya diberi peran teknis (misalnya tampil saat event), tanpa ruang untuk menyampaikan ide, menilai kebijakan, atau terlibat dalam penyusunan agenda kebudayaan jangka panjang. Selain itu, dukungan anggaran juga menjadi catatan penting. Meskipun telah ada Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pemajuan Kebudayaan Melayu, yang diharapkan menjadi dasar penguatan kelembagaan kebudayaan di Batam, namun dalam praktiknya, alokasi anggaran masih bergantung pada pokok pikiran (pokir) DPRD, bukan bagian dari rencana induk kebudayaan yang sistematis. Beberapa sanggar menyatakan tidak pernah mendapatkan hibah langsung, dan jika pun terlibat dalam kegiatan, insentif yang diberikan berupa "uang bengkel" atau upah tampil, bukan dalam bentuk penguatan kelembagaan. Kesaksian dari komunitas seperti Komunitas Seni Rumah Hitam bahkan lebih kritis. Mereka merasa selama lebih dari 15 tahun tidak pernah mendapat ruang maupun dukungan dari pemerintah, bahkan tidak pernah dilibatkan dalam kegiatan resmi. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua komunitas mendapat perlakuan yang adil, dan keterlibatan masyarakat masih sangat dipengaruhi oleh kedekatan atau hubungan personal dengan aktor birokrasi, bukan melalui mekanisme yang inklusif dan transparan. Dengan demikian, meskipun ada narasi begitu pentingnya partisipasi public dalam pengimplementasian prinsip "Menghargai Warga Sebagai Mitra" masih berada pada tahap awal. Pemerintah Kota Batam perlu lebih serius membangun mekanisme dialog dua arah yang berkelanjutan, memperluas ruang partisipasi masyarakat dalam penyusunan kebijakan, serta menyusun sistem dukungan berbasis kebutuhan komunitas secara merata. Hanya dengan cara ini, kemitraan sejati dapat terbangun, dan kebudayaan benar-benar menjadi urusan bersama, bukan semata-mata urusan pemerintah.

3.7 Berinovasi dan Kolaborasi (Promote Collaboration and Shared Responsibility)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa bentuk kolaborasi antara pemerintah dan komunitas telah berlangsung dalam beberapa bentuk konkret, seperti pelibatan sanggar dalam event tahunan, pemberian ruang tampil dalam kegiatan budaya, serta pelaksanaan pelatihan bagi komunitas seni. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pemajuan Kebudayaan Melayu menjadi instrumen yuridis yang menguatkan pelaksanaan program-program ini, termasuk dalam peningkatan porsi anggaran kebudayaan. Namun demikian, berdasarkan perspektif pelaku budaya dari komunitas, ditemukan adanya ketimpangan dalam

pelaksanaan prinsip kolaborasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah membuka ruang partisipasi, belum sepenuhnya melibatkan komunitas sejak tahap perencanaan hingga pelaksanaan kegiatan. Lebih lanjut, pernyataan dari ketua dan presiden sanggar budaya dan rumah seni menyoroti bahwa perhatian terhadap pengembangan sumber daya manusia budaya masih bersifat elitis, di mana hanya sanggar tertentu yang diberi ruang tampil secara berulang, sementara banyak sanggar lain tidak mendapat kesempatan yang setara. Kondisi ini menegaskan bahwa meskipun telah ada landasan normatif melalui perda dan komitmen pelaksanaan program kolaboratif, masih terdapat tantangan dalam mewujudkan nilai *shared responsibility* secara menyeluruh. Kurangnya forum dialog reguler, ketidakseimbangan akses informasi, serta persepsi pilih kasih dalam pelibatan komunitas budaya menjadi hambatan utama dalam pembentukan ekosistem kolaboratif yang sehat dan adil. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator “Berinovasi dan Kolaborasi” di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam telah berjalan, namun belum mencapai taraf optimal. Diperlukan pembenahan struktural dalam hal perencanaan partisipatif, distribusi peluang secara merata, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia budaya di seluruh lapisan komunitas. Kolaborasi sejati bukan hanya tentang pelibatan teknis, tetapi menyangkut pengakuan atas peran strategis komunitas budaya sebagai subjek aktif pembangunan kebudayaan daerah.

Pembahasan

Pembahasan ini disusun berdasarkan tujuh prinsip utama dalam pendekatan *New Public Service* (NPS) yang dikembangkan oleh Denhardt dan Denhardt (2007). Hasil penelitian dan wawancara dengan berbagai narasumber digunakan sebagai dasar dalam menganalisis sejauh mana penerapan prinsip-prinsip tersebut di lapangan.

1. Serve Citizens, Not Customers (Melayani Masyarakat, Bukan Pelanggan)

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam telah memahami tugas utamanya untuk melayani masyarakat kebudayaan, bukan sebagai pelanggan pasif, tetapi sebagai warga yang memiliki hak atas pelayanan yang sama. Namun, implementasinya masih menunjukkan kesenjangan. Beberapa komunitas seni dan sanggar budaya di Batam merasa tidak mendapatkan layanan yang adil dan merata. Masih ditemukan sanggar yang tidak pernah dilibatkan dalam kegiatan meskipun telah menunjukkan prestasi nasional. Penurunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dinas kebudayaan sebesar 1,57 poin dari tahun 2022 ke 2023 menjadi indikator penting bahwa pelayanan publik belum optimal. Ketidakmerataan keterlibatan menunjukkan bahwa prinsip “melayani warga” belum sepenuhnya dapat terwujud dengan baik.

2. Seek the Public Interest (Mengutamakan Kepentingan Publik)

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam telah menunjukkan komitmen terhadap prinsip ini melalui pendekatan perencanaan seperti *Musrenbang*. Pelibatan masyarakat, terutama komunitas budaya dan lembaga adat, telah menjadi bagian dari perumusan kebijakan kebudayaan. Hal ini diperkuat dengan adanya Perda No. 1 Tahun 2018 tentang Pemajuan Kebudayaan Melayu dimana upaya pengutamaan kepentingan publik dalam penyusunan program dan kebijakan kebudayaan telah diimplementasikan melalui mekanisme perencanaan pembangunan. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam juga sudah secara konsisten mengandalkan pendekatan

dari bawah ke atas atau bottom up , khususnya melalui forum Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang), yang menjadi saluran utama untuk menampung aspirasi masyarakat dan pemangku kepentingan kebudayaan seperti sanggar budaya, komunitas seni, dan lembaga adat. Namun dalam pelaksanaannya masih belum mampu untuk merangkul semua masyarakat kebudayaan yang ada di kota Batam. Hal ini tentunya menjadi pekerjaan rumah dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam agar dapat melibatkan semua unsur masyarakat kebudayaan baik sanggar dan komunitas budaya yang ada di kota Batam dalam perumusan kebijakan kebudayaan.

3. Think Strategically, Act Democratically (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis)

Dalam penyusunan Pokok Pikiran Kebudayaan Daerah (PPKD) dan dokumen strategis lainnya, Dinas telah melakukan upaya pelibatan stakeholder melalui FGD, lokakarya, dan diskusi publik. Namun demikian, pelibatan komunitas budaya, masyarakat budaya dan sanggar budaya sering kali hanya bersifat formalitas belaka, tanpa adanya di libatkan dalam dalam pengambilan keputusan. Beberapa komunitas menyatakan bahwa forum yang mereka hadir lebih menyerupai seminar, bukan dialog dua arah. Ini menunjukkan bahwa prinsip berpikir strategis belum sepenuhnya didukung oleh praktik demokratis dan berkelanjutan. Hal ini tentunya menjadi pekerjaan rumah dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam supaya dapat melibatkan semua unsur masyarakat kebudayaan baik sanggar dan komunitas budaya yang ada di kota Batam dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan kebudayaan.

4. Recognize That Accountability is Not Simple (Akuntabilitas Melalui Warga Negara, Bukan Pasar)

Akuntabilitas di lingkungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam masih cenderung berupa administratif dimana hanya mengutamakan pelaporan kepada otoritas pemerintah atau dalam hal ini Walikota. Sementara itu, pertanggungjawaban langsung kepada masyarakat belum memiliki mekanisme yang jelas. Informasi mengenai pelaksanaan program dan anggaran tidak dibagikan secara terbuka kepada masyarakat budaya atau komunitas budaya. Hal ini tentunya membuat masyarakat sebagai pengawas dan pemilik agenda kebudayaan menjadi menimbulkan kecurigaan. Oleh karena itu, akuntabilitas kepada warga negara perlu diperkuat dengan sistem pelaporan publik yang transparan dan forum evaluasi yang melibatkan komunitas secara aktif.

5. Serve Rather Than Steer (Melayani Bukan Mengendalikan)

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam hal ini memiliki peran sebagai fasilitator dengan menyediakan ruang dan fasilitas untuk dapat melibatkan komunitas dan masyarakat dapat tampil di panggung acara. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan komunitas kebudayaan, pelibatan tersebut belum merata dimana adanya ketidak merataan kesempatan untuk dapat tampil pada kegiatan yang di laksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam. Lebih jauh, sanggar budaya dan komunitas seni memiliki pengalaman yang beragam. Sebagian menyatakan bahwa mereka pernah dilibatkan dalam kegiatan dan mendapat bentuk penghargaan atau honorarium, tetapi bantuan dalam bentuk hibah atau dukungan jangka panjang belum merata. Beberapa bahkan merasa bahwa pemerintah hadir hanya sebagai pembuat aturan, tanpa benar-benar memahami atau melibatkan komunitas secara aktif dalam

perencanaan dan eksekusi kebijakan kebudayaan. Dalam kasus tertentu, komunitas seni mengaku tidak pernah dilibatkan atau menerima dukungan apa pun selama lebih dari satu dekade.

6. Value People, Not Just Productivity (Menghargai Warga Sebagai Mitra, Bukan Sekadar Output)

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam telah mengakui keberadaan dan peran lebih dari 78 paguyuban dan sanggar budaya di Batam, namun hubungan yang dibangun masih cenderung satu arah. Komunitas dilibatkan hanya dalam event-event tertentu, tetapi tidak dalam proses perumusan kebijakan atau penyusunan agenda kebudayaan. Adanya ketidakmerataan kesempatan yang di berikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam dalam pelayanan. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat sanggar seni dan komunitas budaya yang sudah lebih dari 15 tahun tidak pernah mendapat ruang maupun dukungan dari pemerintah, bahkan tidak pernah dilibatkan dalam kegiatan resmi. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua komunitas mendapat perlakuan yang adil, dan keterlibatan masyarakat masih sangat dipengaruhi oleh kedekatan atau hubungan personal dengan aktor birokrasi, bukan melalui mekanisme yang inklusif dan transparan.

7. Promote Collaboration and Shared Responsibility (Berinovasi dan Kolaborasi)

Kolaborasi telah dijalankan melalui pelatihan, pelibatan komunitas dalam kegiatan budaya, serta koordinasi internal di dinas. Namun demikian, pelaksanaannya masih bersifat top-down. Beberapa komunitas budaya merasa tidak dilibatkan secara adil, bahkan merasa dipinggirkan meskipun memiliki reputasi nasional. Masih terdapat tantangan dalam menciptakan kolaborasi yang setara dan berkelanjutan. Pemerintah perlu menciptakan sistem kemitraan yang terbuka, distribusi peluang yang merata, serta pengakuan yang adil terhadap kontribusi semua komunitas budaya di Kota Batam. Sulitnya menciptakan kolaborasi dengan komunitas budaya di sebabkan masalah pendanaan, memang benar dengan adanya perda no 1 tahun 2018 anggaran dinas kebudayaan dan pariwisata kota batam bertambah namun anggaran tersebut merupakan dana pokok anggota dewan yang di titipkan melalui kegiatan di Dinas Kebudayaan dan pariwisata kota Batam.

Maka Dari ke tujuh indikator yang di gunakan untuk menilai pemajuan kebudayaan melayu terhadap kepuasan masyarakat kota Batam masih belum begitu baik. Hal ini dapat di lihat dari hasil penelitian bahwa terdapat perbedaan pendapat yang signifikan antara informan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam dengan narasumber dari lembaga adat Melayu dan dari sanggar seni serta komunitas budaya. Dimana masyarakat budaya dalam hal ini ketua lembaga adat melayu, ketua sanggar seni permata budaya dan Presiden komunitas seni rumah hitam masih belum puas dengan kinerja yang di tunjukkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam.

4. Simpulan

Adapun kesimpulan perindikator sebagai berikut :

1. Serve Citizens, Not Customers (Melayani Masyarakat, Bukan Pelanggan)

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam telah memahami tugas utamanya untuk melayani masyarakat kebudayaan, bukan sebagai pelanggan pasif, tetapi sebagai warga yang memiliki hak atas pelayanan yang sama. Namun, implementasinya masih menunjukkan kesenjangan. Beberapa komunitas seni dan sanggar budaya di Batam merasa tidak mendapatkan layanan yang adil dan merata. Masih ditemukan sanggar yang tidak pernah dilibatkan dalam kegiatan meskipun telah menunjukkan prestasi nasional.

2. Seek the Public Interest (Mengutamakan Kepentingan Publik)

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam juga sudah secara konsisten mengandalkan pendekatan dari bawah ke atas atau bottom up, khususnya melalui forum Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang), yang menjadi saluran utama untuk menampung aspirasi masyarakat dan pemangku kepentingan kebudayaan seperti sanggar budaya, komunitas seni, dan lembaga adat. Namun dalam pelaksanaannya masih belum mampu untuk merangkul semua masyarakat kebudayaan yang ada di kota Batam. Hal ini tentunya menjadi pekerjaan rumah dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam supaya dapat melibatkan semua unsur masyarakat kebudayaan baik sanggar dan komunitas budaya yang ada di kota Batam dalam perumusan kebijakan kebudayaan.

3. Think Strategically, Act Democratically (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis)

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam sudah menerpakan strategi yang baik dengan cara yang demokratis dimana strategi dalam bidang perencanaan yang direncanakan pada jangka pendek menengah dan panjang. Meskipun dalam perumusannya secara demokrasi dengan melibatkan stakeholder yaitu Lembaga adat Melayu, sanggar budaya dan komunitas budaya namun semua itu sering kali hanya bersifat formalitas atau ceremonial tanpa adanya di libatkan dalam pengambilan keputusan.

4. Recognize That Accountability is Not Simple (Akuntabilitas Melalui Warga Negara, Bukan Pasar)

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa Masyarakat menilai belum puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam. Akuntabilitas di lingkungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam masih cenderung berupa administratif dimana hanya mengutamakan pelaporan kepada otoritas pemerintah atau dalam hal ini walikota. Sementara itu, pertanggungjawaban langsung kepada masyarakat belum memiliki mekanisme yang jelas.

5. Serve Rather Than Steer (Melayani Bukan Mengendalikan)

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam sudah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat budaya yang ada Di Kota Batam, dimana Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam hal ini memiliki peran sebagai fasilitator dengan menyediakan ruang dan fasilitas untuk dapat melibatkan komunitas dan masyarakat dapat tampil di event tersebut. Namun keterlibatana tersebut belum merata dimana adanya ketidak merataan kesempatan untuk dapat tampil pada kegiatan yang di laksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam.

6. Value People, Not Just Productivity (Menghargai Warga Sebagai Mitra, Bukan Sekadar Output)
Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam sudah menunjukkan pelayanan yang baik dimana dengan merangkul dan mendata 78 paguyuban budaya di Batam yang merupakan mitra dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam, namun hubungan yang dibangun masih cenderung satu arah. Komunitas dilibatkan hanya dalam acara tertentu, tetapi tidak dalam proses perumusan kebijakan atau penyusunan agenda kebudayaan. Adanya ketidakmerataan kesempatan yang di berikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam dalam pelayanan.
7. Promote Collaboration and Shared Responsibility (Berinovasi dan Kolaborasi)
Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam sudah berkolaborasi dengan masyarakat kebudayaan di buktikan dengan telah dijalankan melalui program pelatihan, pelibatan komunitas dalam kegiatan budaya, serta koordinasi internal di dinas. Namun demikian, pelaksanaannya masih bersifat top-down. Beberapa komunitas budaya merasa tidak dilibatkan secara adil, bahkan merasa dipinggirkan meskipun memiliki reputasi nasional. Masih terdapat tantangan dalam menciptakan kolaborasi yang setara dan berkelanjutan. Pemerintah perlu menciptakan sistem kemitraan yang terbuka, distribusi peluang yang merata, serta pengakuan yang adil terhadap kontribusi semua komunitas budaya di Kota Batam.

5. Daftar Pustaka

- Addawiyah, L. F., & Fadillah, N. (2025). Efektivitas implementasi kebijakan publik dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif: Tinjauan teoritis dan empiris. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 4(1), 27–35. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v4i1.4438>
- Budiardjo, M. (2008). *No title* (M. Riyadh & R. Pradana, Eds.; Revisi). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, A. R. B. (2007). *New public service*.
- Firdaus, L. N., Darmawan, A., & Hariyoko, Y. (2023). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi berbasis aplikasi berkas mlaku dewe (BMW) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(6), 1–13.
- Handayani, N. F. (2022). Determinasi media gambar terhadap hasil belajar matematika pada siswa sekolah dasar negeri Ajung Kabupaten Balangan. *Jurnal Pendidikan*, 4(2), 37–45.
- Harahap, R. R. (2024). *Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang (Berdasarkan Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017)* [Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik].
- Indonesia, K. B. B. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (M. T. Qodratillah, Ed.; Vol. XVI, No. 1). Pusat Bahasa.
- Iwan Mamminanga, Yusuf, Y., & Marzuki, S. (2025). Analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. *Studi Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 37–42. <https://doi.org/10.62383/studi.v2i1.92>
- Kamal, A. (2019). *Kebijakan publik: Konsep dan aplikasi* (hlm. 150). Media Citra Mandiri Press.

- Lukas, A. M., & N. (2024). Pengaruh implementasi kebijakan KTP dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Ilmu Administrasi Publik UMA*, 12(3), 731. <https://doi.org/10.32884/ideas.v10i3.1665>
- Maulina, N. A. (2021). Pengaruh intensitas menonton program YouTube Channel Wirda Mansur terhadap motivasi membaca Al-Qur'an subscriber. *Jurnal Riset Komunikasi Penyiaran Islam*, 1(1), 61-67. <https://doi.org/10.29313/jrkpi.v1i1.216>
- Meutia, I. F. (2017). *Analisis kebijakan publik*.
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 603-614.
- Riyadin. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat keluarga berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi kasus pada Desa Pekalongan). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(April), 41-50.
- Sari, A. N. A. (2018). Pengaruh menonton sinetron anak jalanan di RCTI. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2).
- Siregar, P. (2016). Pengaruh implementasi kebijakan kependudukan dan kualitas pelayanan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP elektronik pada kantor Catatan Sipil Bekasi Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 53(9), 1689-1699.
- Soekotjo, A. H., Muchsin, S., & Ilyas, T. R. (2023). Masyarakat dalam program rumah hunian sementara bagi masyarakat yang terdampak erupsi Gunung Semeru (Studi kasus Desa Sumbermujur Kecamatan Candipuro Kabupaten Lumajang). *Jurnal Respon Publik*, 10, 47-56.