

**DETERMINASI PEMAJUAN KEBUDAYAAN MELAYU TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KOTA BATAM**

TESIS



Oleh:
HAMDANI
NIM : 2300017002

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI TANJUNGPINANG
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan benar bahwa:

1. Tesis yang berjudul: “Determinasi Pemajuan Kebudayaan Melayu Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Batam” ini adalah karya penelitian saya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik tesis beserta gelar magister saya dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi tesis pada jurnal atau pertemuan ilmiah harus menyertakan tim promotor sebagai author. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Tanjungpinang, Oktober 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Hamdani
NIM 2300017002

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Dosen Pembimbing Tesis mahasiswa:

Nama : Hamdani

Nomor Induk Mahasiswa : 2300017002

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Judul Usulan Penelitian : Determinasi Pemajuan Kebudayaan Melayu Terhadap
Kepuasan Masyarakat di Kota Batam

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Tesis ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk disidangkan.

Menyetujui, tanggal: September 2025
Pembimbing Utama,



Dr. Armauliza Septiawan, S. Sos., M.S.
NIP. 198209162022031001

Menyetujui, tanggal: September 2025
Pembimbing Pendamping,



Dr. Nur Ilmiah Rivai, S. IP., M.Si.
NIP. 198507032022032001

Mengetahui
Koordinator Magister Administrasi Publik



Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., M.S.
NIP. 198209162022031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Determinasi Pemajuan Kebudayaan Melayu Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Batam ” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh Determinasi Pemajuan Kebudayaan Melayu Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Batam sesuai dengan Peraturan daerah Nomor 1 tahun 2018. Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari tesis ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran konstruktif dari para pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi berharga bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta bermanfaat bagi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, Oktober 2025



Hamdani
NIM 2300017002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN DAN MOTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
 BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	 9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Kerangka Pemikiran	13
2.2.1 Konsep Administrasi Publik	13
2.2.2 Konsep Determinasi.....	18
2.2.3 Konsep Kebijakan Publik	22
2.2.4 Konsep Pelayanan Publik	30
2.2.5 Konsep Kepuasan Masyarakat	35
2.3 Kerangka Pemikiran	40
2.4 Definisi Konsep	42
 BAB 3 METODE PENELITIAN.....	 46
3.1 Pendekatan Penelitian	46
3.2 Objek Lokasi dan Situs Penelitian.....	46
3.3 Fokus Penelitian	47
3.4 Sumber Data	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6 Informan	49
3.7 Teknik Analisa Data	50
3.8 Jadwal Penelitian	51

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	53
4.1.1 Sejarah Kota Batam	53
4.1.2 Visi dan Misi Kota Batam	54
4.2.3 Aspek Geografis	55
4.2.4 Aspek Demografi	56
4.2 Gambaran Umum Dinas Kebudayaan Dan Pariwiasata Kota Batam	57
4.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam.....	58
4.2.2 Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam	64
4.3 Hasil Penelitian	65
4.3.1 Serve Citizens, Not Customers (Melayani Masyarakat Bukan Pelanggan)	66
4.3.2 <i>Serve Seek The Public Interest</i> (Mengutamakan Kepentingan Publik)Evaluasi Strategi	72
4.3.3 Berpikir Secara Strategis, Bertindak Secara Demokratis (Think Strategically, Act Democratically)	78
4.3.4 Akuntabilitas Melalui Warga Negara, Bukan Pasar (Recognize That Accountability is Not Simple)	86
4.3.5 Melayani Bukan Mengendalikan (Serve Rather Than Steer)	93
4.3.6 Menghargai Warga Sebagai Mitra (Value People, Not Just Productivity)	100
4.3.7 Berinovasi dan Kolaborasi (Promote Collaboration and Shared Responsibility)	109
4.3.8 Pembahasan	117
BAB 5 PENUTUP	125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Implikasi	126
5.3 Saran.....	128

DAFTAR REFERENSI

LAMPIRAN

Daftar Tabel

1.1	Tabel Data Nilai IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam Tahun 2022 dan 2023	6
2.1	Sintesa dan Gap penelitian	10
3.1	Daftar Informan Penelitian	47
3.2	Jadwal Penelitian	50



Daftar Gambar

- 2.1 Gambar Kerangka Berpikir Dalam Penelitian Determinasi
Pemajuan Kebudayaan Melayu Terhadap Kepuasan Masyarakat
di Kota Batam40

