

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan zaman menuntut organisasi untuk terus memiliki kualitas sumber daya manusia yang tinggi, membuat suatu organisasi harus berusaha keras dalam memenuhi tujuan organisasi tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut, organisasi membutuhkan kualitas sumber daya manusia yang unggul baik dari kemampuan teknis (*hard skill*) serta kemampuan non-teknis (*soft skill*) (Susano et al., 2023). Selain kedua kemampuan tersebut, pegawai dalam organisasi juga harus memiliki kemampuan dan kemauan yang sesuai untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Untuk itulah sumber daya manusia menjadi salah peran kunci dalam mencapai tujuan dan keunggulan bersaing organisasi (Sunarto & Pratiwi, 2022).

Sumber daya manusia memainkan peran sentral dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi karena mereka adalah penggerak utama organisasi (Alnagbi et al., 2025). Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan sumber daya manusia merupakan strategi krusial untuk memastikan organisasi tetap kompetitif dan berkelanjutan di tengah persaingan yang semakin ketat (Silitonga, 2022). Pengembangan sumber daya manusia melalui peningkatan kualitas individu pegawai diperlukan untuk menghadapi perubahan dan tantangan yang terus meningkat.

Demi mencapai hal tersebut, sebuah organisasi perlu memperhatikan kinerja para pegawainya. Hal ini dikarenakan kinerja pegawai akan berdampak pada

kinerja organisasi (Manafe, Moi, et al., 2025). Kinerja pegawai dalam organisasi harus dalam posisi unggul untuk dapat mempertahankan dan mencapai target yang sudah ditetapkan serta menghadapi perubahan dan tantangan yang terus meningkat. Kinerja adalah capaian kerja yang dicapai oleh individu atas tugas-tugas yang diberikan tanpa memperhatikan selesai atau tidaknya tugas tersebut dalam waktu tertentu (Manafe & Moi, 2025). Selain itu, kinerja juga merupakan proses manajemen untuk mengukur hasil kerja suatu organisasi (Syarweny et al., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mon et al. (2023) menjelaskan bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor penting seperti *work engagement*, beban kerja dan lingkungan kerja fisik. Selain itu, Manafe, Goetha, et al. (2025) juga menjelaskan bahwa *work-life balance* merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada variabel *work engagement*, beban kerja, *work-life balance* dan fasilitas kerja terhadap kinerja.

Work engagement merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja, yang dapat dijelaskan sebagai pola pikir positif pegawai terhadap pekerjaannya, yang tercermin melalui semangat, dedikasi, dan fokus dalam melaksanakan tugas di tempat kerja (Huang et al., 2022). Ketika pegawai memiliki persepsi positif terhadap reputasi perusahaan, tingkat *work engagement* mereka akan meningkat, yang akan berdampak pada peningkatan kinerja kerja secara optimal (Arifyanto & Indiyati, 2025). Seorang individu dikatakan memiliki *work engagement* ketika mereka menunjukkan tingkat energi dan antusiasme yang tinggi dalam pekerjaan mereka, secara sukarela mengerahkan upaya ekstra, dan sepenuhnya terserap dalam

tugas-tugas yang diemban (Aras & Helmi, 2020). Firdaus et al. (2024) menjelaskan juga bahwa beban kerja dan lingkungan kerja fisik menjadi faktor yang mempengaruhi *work engagement*. Selain itu, Supriatna et al. (2025) menjelaskan bahwa *work-life balance* menjadi faktor yang mempengaruhi *work engagement*.

Faktor pertama yang memengaruhi kinerja dan *work engagement* adalah beban kerja. Beban kerja berpengaruh terhadap *work engagement* dan kinerja karena ketika pegawai menerima beban kerja yang sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki, mereka cenderung lebih fokus, bersemangat, dan merasa tertantang secara positif (Firdaus et al., 2024). Beban kerja adalah suatu konsep yang merujuk pada totalitas tuntutan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai, mencakup aspek kuantitatif (misalnya jumlah tugas, target, serta batas waktu) dan kualitatif (misalnya kompleksitas tugas, tingkat kesulitan, serta kecocokan kompetensi) (Nopita et al., 2025). Selain itu, beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan kepada pegawai untuk diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja (Here et al., 2024).

Faktor kedua yang memengaruhi kinerja dan *work engagement* adalah *work-life balance*. *Work-life balance* juga berpengaruh terhadap *work engagement* dan kinerja karena ketika seseorang mampu menyeimbangkan waktu dan energi antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya, mereka akan merasa lebih puas, bahagia, dan berkomitmen terhadap pekerjaannya (Humaini et al., 2024). *Work-life balance* didefinisikan sebagai keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi sehingga individu dapat menjalankan keduanya secara harmonis tanpa

konflik peran (Ardiansyah & Surjanti, 2020). *Work-life balance* dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang (tanpa memandang usia atau jenis kelamin) untuk melaksanakan tanggung jawabnya dalam bekerja dan tanggung jawab pribadi secara bersamaan (Manafe & Moi, 2025).

Faktor ketiga yang memengaruhi kinerja dan *work engagement* adalah lingkungan kerja fisik. Lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap *work engagement* dan kinerja karena kondisi tempat kerja yang nyaman, bersih, dan tertata baik dapat meningkatkan fokus dan semangat kerja pegawai (Arifyanto & Indiyati, 2025). Lingkungan kerja fisik merupakan segala bentuk kondisi kerja yang dapat dilihat dan dirasakan secara fisik yang memengaruhi pegawai, seperti suhu, penerangan, dan desain ruang kerja, yang secara signifikan dapat memengaruhi kinerja individu (Alamiyah et al., 2024). Lingkungan kerja fisik juga dapat dijelaskan sebagai semua aspek fisik yang mengelilingi pegawai, termasuk fasilitas yang tersedia, kebersihan, dan keamanan, yang berkontribusi pada kenyamanan dan efektivitas kerja (Humairoh & Faruq, 2023).

Penelitian ini bertempat di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur. Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah, melakukan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang menjadi tugas dan fungsinya dalam bidang kepariwisataan dan ekonomi kreatif. Kewajiban ini, di samping sebagai bentuk implementasi amanat peraturan perundang-undangan, juga didasarkan atas kebutuhan dalam menyongsong dan mengawal Pembangunan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Untuk mengetahui ketercapaian tujuan tersebut, dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Capaian Kinerja Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Tabel 1.1. Capaian Kinerja Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2024

Kegiatan	Indikator	Target	Capaian	Penilaian
Program Peningkatan Daya Tarik Destinasi Pariwisata				
Pengelolaan Destinasi Pariwisata Provinsi	Persentase destinasi yang ditangani/dipelihara	100%	0%	Belum Berhasil
	Jumlah Sarana dan Prasarana Pengelolaan Destinasi Pariwisata Provinsi yang Tersedia dan Terpelihara	1 destinasi	0 destinasi	Belum Berhasil
	Persentase peningkatan destinasi pariwisata strategis provinsi	4,17%	0%	Belum Berhasil
Pengelolaan Kawasan Strategis Pariwisata Provinsi	Jumlah Dokumen Strategis Pariwisata Provinsi	2 dokumen	0 dokumen	Belum Berhasil
	Persentase ijin tanda daftar usaha pariwisata kewenangan provinsi yang difasilitasi	100%	97,3%	Sangat Baik
Penetapan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Lintas Daerah Kabupaten/Kota dalam 1 (Satu) Daerah Provinsi	Persentase rekomendasi melalui OSS (<i>Online Single Submission</i>)	100% rekomendasi	97,3%	Sangat Baik
Program Pemasaran Pariwisata				
Pemasaran Pariwisata Dalam dan Luar Negeri Daya Tarik, Destinasi dan Kawasan Strategis Pariwisata Provinsi	Persentase destinasi wisata di NTT yang dipromosikan (2 destinasi di 7 kab/kota per tahun)	31,82%	31,82%	Sangat Baik
	Jumlah DTW (Daerah Tujuan Wisata) yang dipromosikan	14 DTW	14 DTW	Sangat Baik
Penguatan Promosi melalui Media Cetak, Elektronik, dan Media Lainnya Baik Dalam dan Luar Negeri	Jumlah dokumen hasil penguatan promosi	2 dokumen	2 dokumen	Sangat Baik

Program Pengembangan Ekonomi Kreatif Melalui Pemanfaatan Dan Perlindungan Hak Kekayaan Intelektual Pengembangan Ekonomi Kreatif (HKI)				
Pengembangan Ekosistem Ekonomi Kreatif	Cakupan produk ekonomi kreatif yang mendapatkan hak kekayaan intelektual (HKI)	33,33%	54%	Sangat Baik
	Jumlah dokumen fasilitasi pengembangan ekosistem ekonomi kreatif (HKI)	100 dokumen HKI	162 dokumen	Sangat Baik
Penyediaan Sarana dan Prasarana Kota Kreatif	Persentase produk ekonomi kreatif yang dipasarkan melalui media digital	33,33%	10%	Belum Berhasil
	Jumlah produk ekonomi kreatif yang dipasarkan melalui media digital	100 produk	30 produk	Belum Berhasil
Program Pengembangan Sumber Daya Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif				
Pelaksanaan Peningkatan Kapasitas SDM Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tingkat Lanjutan	Persentase tenaga kerja pariwisata (restoran dan akomodasi) yang bersertifikasi	33,33%	33,33%	Sangat Baik
	Jumlah orang bersertifikat kompetensi bidang pariwisata	40 orang	200 orang	Sangat Baik
Pengembangan Kapasitas Pelaku Ekonomi Kreatif	Persentase tenaga kerja ekonomi kreatif (kriya dan fashion) yang bersertifikat	33,33%	25%	Baik
	Jumlah orang bersertifikat kompetensi bidang ekonomi kreatif	40 orang	25 orang	Cukup Berhasil

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT Tahun 2024

Tabel 1.1 menunjukkan capaian kinerja Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur tahun 2024 belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh 3 dari 4 program yang belum sepenuhnya tercapai yakni Program Peningkatan Daya Tarik Destinasi Pariwisata, Program Pengembangan Ekonomi Kreatif Melalui Pemanfaatan Dan Perlindungan Hak Kekayaan Intelektual Pengembangan Ekonomi Kreatif (HKI), dan Program Pengembangan Sumber Daya Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif.

Program Peningkatan Daya Tarik Destinasi Pariwisata terdiri dari 3 kegiatan dan 6 indikator, di mana 4 indikator belum tercapai. Meskipun dua indikator lainnya telah memperoleh penilaian sangat baik, capaian yang diraih tetap belum memenuhi target yang telah ditetapkan. Program Pengembangan Ekonomi Kreatif Melalui Pemanfaatan Dan Perlindungan Hak Kekayaan Intelektual Pengembangan Ekonomi Kreatif (HKI) terdiri dari 2 kegiatan dan 4 indikator, di mana 1 kegiatan dengan 2 indikatornya belum tercapai. Program Pengembangan Sumber Daya Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif terdiri dari 2 kegiatan dan 4 indikator, di mana 1 kegiatan dengan 2 indikatornya belum tercapai.

Wawancara selanjutnya dilakukan untuk mengetahui permasalahan mengenai *work engagement*, beban kerja, *work-life balance* dan lingkungan kerja fisik. Berdasarkan wawancara dengan 15 pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT mengenai *work engagement* sebanyak 9 pegawai menyatakan adanya permasalahan mengenai *work engagement*, seperti pekerjaan menumpuk, tenggat mepet, rapat pada jam produktif, dan lembur yang membuat pegawai kelelahan, dan kehilangan tenaga untuk terlibat penuh dalam pekerjaan. Sedangkan 6 lainnya menyatakan mereka menikmati pekerjaan mereka dan merasa bangga berkontribusi dalam pekerjaan mereka.

Wawancara dengan 15 pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT mengenai beban kerja, sebanyak 14 pegawai menyatakan pekerjaan kerap memiliki tenggat yang mepet, tugas menumpuk, dan rapat berlangsung pada jam produktif sehingga memaksa lembur. Sementara itu, 1 pegawai lainnya

menyampaikan pandangan berbeda, dengan menyatakan bahwa beban kerja yang dialaminya masih dalam batas wajar dan dapat dikelola dengan baik.

Selanjutnya wawancara dengan 15 pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT mengenai *work-life balance*, 11 pegawai menilai *work-life balance* belum optimal. Tenggat yang mepet, penumpukan tugas, serta rapat pada jam produktif mengganggu keseimbangan waktu antara pekerjaan dan keterlibatan peran keluarga. Selain itu, pegawai merasakan belum puas mengenai *work-life balance* karena tingginya waktu untuk bekerja dianggap tidak sepadan dengan berkurangnya waktu untuk pribadi. Sementara itu, 4 pegawai lainnya menyatakan *work-life balance* masih relatif terjaga karena beban dan jadwal kerja dapat diatur tanpa mengganggu aktivitas pribadi.

Wawancara dengan 15 pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT mengenai lingkungan kerja fisik, sebanyak 8 pegawai menyatakan lingkungan kerja fisik di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT belum optimal dikarenakan masih terdapat fasilitas yang tidak memadai sehingga beberapa pegawai harus menggunakan fasilitas pribadi mereka seperti laptop dan juga printer. Selain itu, terdapat beberapa masalah lain yang terjadi di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT belum memadai dan perlu diperbarui berupa kurangnya kebersihan lingkungan kantor, koordinasi serta komunikasi kerja yang belum optimal, proses kerja dan SOP yang dirasa kurang efektif, serta terbatasnya peluang pengembangan kompetensi pegawai. Sementara itu, 7 pegawai lainnya menyatakan lingkungan kerja fisik di Dinas Pariwisata dan Ekonomi

Kreatif Provinsi NTT cukup mendukung proses kerja mereka dengan ketersediaan fasilitas yang ada.

Selain fenomena yang telah diuraikan di atas, terdapat juga *research gap* dari berbagai penelitian terdahulu. Penelitian dari Mon et al. (2023) menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Namun, penelitian dari Ahmad et al. (2019) menemukan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Penelitian dari Manafe, Goetha, et al. (2025) menjelaskan bahwa *work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Namun, penelitian dari Heryanti et al. (2025) menemukan bahwa *work-life balance* justru tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian dari Alamiyah et al. (2024) menjelaskan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Namun, penelitian dari Daulay et al. (2025) menemukan bahwa lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian dari Firdaus et al. (2024) menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *work engagement*. Namun, penelitian dari Arifyanto & Indiyati (2025) menemukan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *work engagement*.

Penelitian lain dari Sayekti & Suhartini (2022) menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work engagement*. Namun penelitian lain dari Yasmine & Wahyuningsih (2023) menemukan bahwa, *work-life balance* tidak berpengaruh terhadap *work engagement* pegawai.

Penelitian dari Arifyanto & Indiyati (2025) menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja Fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *work engagement* dan *work productivity*. Namun, penelitian dari Rizki & Prabowo (2023) menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *work engagement*.

Penelitian dari Ningsih et al. (2025) menyatakan bahwa *work engagement* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun, penelitian dari Fachrurazi et al. (2022) menemukan *work engagement* tidak berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang sudah digambarkan dan *research gap* yang ada, penulis melakukan penelitian dengan judul “Peran Beban Kerja, *Work-Life Balance*, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai yang Dimediasi Oleh *Work Engagement* di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tentang kinerja pegawai, beban kerja, *work-life balance*, lingkungan kerja fisik, dan *work engagement* di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur?
2. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *work engagement* pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur?

3. Apakah *work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap *work engagement* pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur?
4. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap *work engagement* pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur?
5. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur?
6. Apakah *work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur?
7. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur?
8. Apakah *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur?
9. Apakah *work engagement* dapat memediasi pengaruh beban kerja, *work-life balance*, dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan Masalah maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran tentang kinerja pegawai, beban kerja, *work-life balance*, lingkungan kerja fisik, dan *work engagement* di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.

2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh beban kerja terhadap *work engagement* pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *work-life balance* terhadap *work engagement* pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.
4. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap *work engagement* pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.
5. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.
6. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *work-life balance* terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.
7. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.
8. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *work engagement* terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.
9. Untuk mengetahui apakah *work engagement* dapat memediasi pengaruh beban kerja, *work-life balance*, dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya pada hubungan antara beban

kerja, *work-life balance*, dan dukungan fasilitas kerja terhadap kinerja dan keterlibatan pegawai (*work engagement*). Hasil penelitian ini dapat memperkuat teori-teori tentang *work-life balance* dan *work engagement*, dengan konteks empiris baru dari sektor publik daerah, yaitu Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik untuk pengembangan model konseptual yang menyesuaikan karakteristik organisasi pemerintahan daerah di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Bagi Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT:

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar penyusunan kebijakan peningkatan kinerja melalui pengelolaan beban kerja yang lebih proporsional, penerapan kebijakan *work-life balance* yang mendukung kesejahteraan pegawai, serta perbaikan fasilitas dan infrastruktur kerja agar aktivitas pegawai lebih efektif dan produktif.

Bagi Peneliti Selanjutnya:

Penelitian ini menjadi acuan awal untuk mengembangkan penelitian lanjutan dengan menambahkan variabel seperti *Work engagement*, budaya organisasi, atau kesiapan infrastruktur, serta memperkuat metode analisis menggunakan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif yang lebih mendalam.

Bagi Universitas Katolik Widya Mandira (UNWIRA) Kupang:

Penelitian ini memberi manfaat sebagai sumber pembelajaran empiris tentang manajemen sumber daya manusia di instansi pemerintah daerah, yang dapat

dijadikan bahan ajar, studi kasus lokal, serta dasar kerja sama penelitian dan pengabdian masyarakat antara universitas dan lembaga pemerintahan di NTT.