

Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja Asn Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur di Kabupaten Bima

Raihan Al Farizin^{1*}, Mawar Hidayanti², Jaenab³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima

E-mail: raihanalfarizin.stiebima22@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan infrastruktur merupakan salah satu indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang dipengaruhi oleh kompetensi aparatur serta pengelolaan beban kerja. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi dan beban kerja terhadap kualitas pelayanan infrastruktur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif yang melibatkan 70 ASN sebagai responden melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan infrastruktur, sedangkan beban kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Namun, secara simultan kompetensi dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan infrastruktur dengan nilai koefisien determinasi sebesar 41,1%, yang menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 41,1% variasi kualitas pelayanan, sedangkan 58,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi ASN perlu menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan infrastruktur, disertai pengelolaan beban kerja yang proporsional guna mendukung pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan.

Kata kunci: beban kerja; kompetensi; kualitas pelayanan infrastruktur; pelayanan publik; PUPR

LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) menuntut aparatur pemerintah untuk mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Dalam era pembangunan yang semakin kompleks, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan administrasi, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam menyediakan infrastruktur yang memadai guna mendukung aktivitas sosial, ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam konteks pemerintahan daerah, tugas pembangunan dan pengelolaan infrastruktur umumnya menjadi tanggung jawab Dinas Pekerjaan Umum dan penataan ruang (PUPR). Organisasi ini memiliki peran strategis dalam merencanakan, melaksanakan, mengawasi, serta mengevaluasi berbagai program pembangunan infrastruktur yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan tugas tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjadi pelaksana utama berbagai program pembangunan.

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam organisasi publik karena keberhasilan suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan anggaran dan teknologi, tetapi juga oleh kompetensi aparatur yang menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. ASN dituntut memiliki kemampuan teknis, manajerial, dan sosial kultural yang memadai agar mampu memberikan pelayanan publik secara profesional. Kompetensi ASN menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan tugas, pengambilan keputusan,

penyelesaian masalah, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik karena aparatur yang kompeten cenderung mampu bekerja lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Menurut Noe (Tarigan & Setiawan, 2020) Kompetensi adalah kemampuan individu dalam melaksanakan tugas profesinya yang merupakan gabungan antara pengetahuan, keterampilan dan sikap. Kompetensi menunjukan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting yang harus dimiliki oleh pegawai dalam meningkatkan kinerjanya. Saat ini konsep kompensasi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia walaupun paling banyak adalah pada bidang peralihan dan pembangunan (*Competency Based Training*), rekrutmen dan seleksi (*Competency Based Recruitment and Selection*), dan sistem Remunerasi (*Competency Based Paiment*) (Salman *et al.*, 2020). Lebih jauh lagi, sekarang sudah mulai dikenalkan konsep *Competency Based Human Resource Management*. Konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh berbagai perusahaan-perusahaan besar dengan alasan untuk memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai, alat seleksi pegawai, memaksimalkan produktivitas, dan dasar untuk pengembangan sistem remunerasi.

Selain kompetensi, faktor lain yang sangat memengaruhi kualitas pelayanan adalah beban kerja. Beban kerja merupakan sejumlah tugas, tanggung jawab, dan target pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai dalam periode tertentu. (Budiasa, 2021) Dalam organisasi publik, peningkatan tuntutan pelayanan masyarakat sering kali menyebabkan meningkatnya volume pekerjaan ASN. Apabila beban kerja yang diterima pegawai terlalu tinggi dan tidak seimbang dengan jumlah personel maupun kapasitas kerja yang dimiliki, maka dapat menimbulkan kelelahan kerja, penurunan produktivitas, keterlambatan penyelesaian pekerjaan, bahkan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebaliknya, pengelolaan beban kerja yang proporsional dapat meningkatkan efektivitas kerja serta kualitas pelayanan organisasi. (Amba *et al.*, 2023).

Menurut Prastiwi *et al.*, (2022) berpendapat bahwa beban kerja merupakan banyaknya suatu rangkaian aktifitas yang perlu dibereskan oleh pekerja dengan waktu yang cukup sedikit, bila mana pekerja yang mampu mengurus pekerjaannya dengan baik dan juga mampu beradaptasi dengan banyaknya suatu tanggungan yang dibebankan oleh atasan maka hal tersebut akan jadi tanggungan untuk pekerja namun sebaliknya, bila mana suatu pekerjaan tidak mampu dilakukan oleh pekerja dan kewajiban serta aktivitas tersebut akan menjadi tanggungan yang berlebih. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, keterbatasan waktu yang singkat, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk sikap yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi atas layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Jika kenyataannya lebih besar dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kurang maka tidak bermutu, dan jika kenyataannya sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan (Razaq & Susiani, 2024). Hal tersebut memberikan pemahaman bahwa kepuasan yang diterima masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Honifa *et al.*, 2021). Pada praktiknya organisasi publik masih ditemukan kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya (Mahmuda *et al.*, 2022), salah satunya adalah masih rendahnya kualitas pelayanan Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan infrastruktur, ASN pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima menghadapi berbagai tantangan yang semakin kompleks.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima merupakan salah instansi yang mempunyai tugas dalam membantu bupati melaksanakan urusan pemerintahan dibidang pekerjaan umum dan urusan pemerintahan dibidang penataan ruang yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah. Program-program kerja yang dirancang bertujuan untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang merupakan tujuan yang sangat penting sehingga sangat diharapkan kinerja yang optimal yang dapat diwujudkan melalui peranan komunikasi efektif supaya dapat memenuhi peran dan fungsinya sebagai organisasi yang dapat meningkatkan sarana dan prasarana dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi terdapat beberapa masalah pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima yang berkaitan dengan kompetensi di antaranya masih banyak pegawai ASN teknis di Dinas PUPR yang belum memiliki kompetensi khusus dalam merancang infrastruktur tanggap bencana, masih adanya beberapa ASN yang menempati jabatan yang tidak sesuai dengan keahliannya sedangkan untuk permasalahan pada beban kerja beberapa pegawai merasa kalau beban yang diberikan terlalu tinggi karena sebagian besar pegawai yang memangku jabatan pada bidangnya masih memahami porsi kerja, keluhan-keluhan pegawai dengan adanya pekerjaan yang bertumpuk yang mengakibatkan meningkatnya stress dalam berkerja, pekerjaan selesai tidak sesuai dengan waktunya serta adanya pegawai yang mempunyai pekerjaan berlebihan di lain pihak ada pula pegawai yang kelihatannya santai santai saja, dan pada kualitas pelayanan peristiwa yang sering terjadi Ketika terjadi infrastruktur rusak akibat bencana seperti jembatan putus, talud ambrol, atau jalan tertimbun longsor proses penanganan darurat dari Dinas PUPR seringkali dinilai lambat oleh Masyarakat, Kualitas fisik (*output*) pengerjaan dinilai rapuh dan tidak bertahan lama dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian tersebut, kompetensi ASN dan beban kerja merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan infrastruktur. Oleh karena itu, penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja ASN Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur di Kabupaten Bima” menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran empiris mengenai hubungan antarvariabel tersebut serta memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan infrastruktur di Kabupaten Bima.

Berdasarkan uraian diatas penulis mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Kompetensi Dan Beban Kerja Asn Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (PUPR) Terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur Di Kabupaten Bima.

KAJIAN TEORI

Kompetensi

Pegawai Negeri Sipil di dalam hal kompetensi mempedomani Peraturan Badan Kepegawaian Negara nomor 7 tahun 2013 yang menjelaskan Kompetensi adalah karakteristik dan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap sesuai tugas dan/atau fungsi jabatan. Menurut KBBI, kompetensi berasal dari kata kompeten yang berarti cakap (mengetahui), berkuasa (memutuskan, menentukan). Sedangkan kompetensi berarti kewenangan (kekuasaan) dan untuk menentukan (memutuskan sesuatu). Menurut Hutapea dan Thoha (Nguyen *et al.*, 2020) "Kompetensi adalah kapasitas yang ada pada diri seseorang yang dapat membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai pekerjaan yang diharapkan. Kompetensi mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai pribadi

dan sikap. Kompetensi dibangun di atas pengetahuan dan keterampilan dan diperoleh melalui pengalaman kerja dan belajar dengan melakukan. Sedangkan menurut Rivai dan Sagala dalam kompetensi Anggreany adalah kemampuan pegawai yang di dalamnya terdapat pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau sesuai dengan standar kinerja yang telah ditentukan (Tambak *et al.*, 2022). Memiliki kompetensi yang sesuai dengan posisi pekerjaan akan memudahkan penyelesaian tugas pekerjaan yang dibebankan pada individu pegawai. Sehingga membuat perusahaan lebih berkembang dengan baik. Parashakti *et al.* (2020) mengungkapkan bahwa kompetensi dijadikan sebagai pendukung dalam mempermudah pekerjaan mereka agar lebih efektif, efisien, dan sikap tanggap. Otoo (2020) mengemukakan kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Keterampilan adalah hal-hal yang orang bisa lakukan.

Menurut (Edison Setiastuti, 2022) dijelaskan bahwa terdapat dimensi dan indikator untuk memenuhi unsur kompetensi pegawai atau pegawai yaitu sebagai berikut: Pengetahuan yaitu terkait dengan pemahaman dan potensi yang tertanam dalam otaknya, Keterampilan yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai untuk dapat secara maksimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan, sikap yaitu kesiapan mental seseorang untuk menanggapi objek atau situasi yang mempengaruhi dan menentukan tindakannya.

Beban Kerja

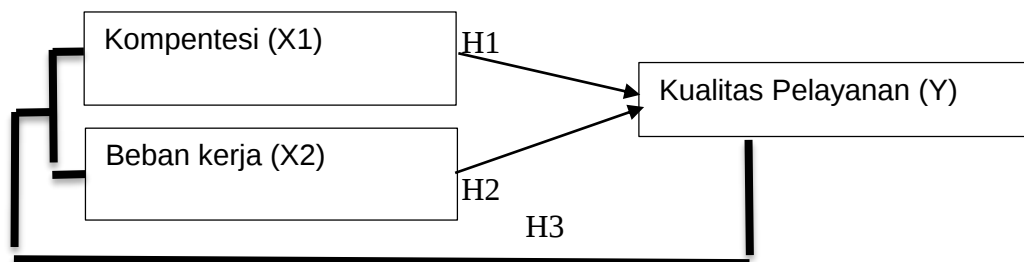
Menurut Harini dalam (Anggraini *et al.*, 2022) Beban kerja adalah tugas yang harus diselesaikan oleh pegawai dengan menggunakan kemampuan dan kapabilitas mereka dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pemberian beban kerja kepada para pegawai harus seimbang dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki pegawai itu sendiri, jika tidak maka cepat atau lambat akan menimbulkan masalah yang dapat mengganggu kinerja pegawai tersebut kedepannya (Rohman & Ichsan, 2021) Menurut Fransiska & Tupti (2020) Beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan yang terlalu tinggi, volume kerja yang terlalu banyak dan sebagainya. Intensitas beban kerja yang terlalu besar dapat menciptakan stres kerja, sebaliknya intensitas beban kerja yang terlalu rendah dapat menimbulkan rasa bosan atau kejenuhan. Beban kerja adalah penyebab kedua dari berbagai hal yang dapat menurunnya kinerja pegawai. Beban kerja yang lebih berat daripada kemampuan pegawai maka kinerja pegawai tidak akan maksimal. Robbins *et al.* (Hermawan, 2022) menyebutkan bahwa beban kerja adalah sesuatu yang kuat hubungannya dengan suatu tugas dengan aktivitas yang harus diselesaikan dalam satu waktu tertentu, bisa itu sudah dilakukan ataupun belum dilakukan.

Menurut Budiasa (2021), adapun dimensi dan indikator beban kerja adalah sebagai berikut : **Target yang harus dicapai** merupakan Pandangan dari seseorang individu terhadap besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. **Kondisi pekerja** Mencakup bagaimana pandangan yang dimiliki oleh seseorang terhadap kondisi pekerjaannya. **Standart pekerjaan** yaitu kesan yang dibangun oleh seseorang terhadap pekerjaannya, dan terakhir adalah **Kualitas Pelayanan** yaitu ukuran atau standar yang digunakan untuk melihat sejauh mana suatu layanan atau produk memenuhi atau melebihi harapan pengguna layanan atau pelanggan. Kualitas pelayanan dapat mencakup berbagai aspek, seperti kesopanan dan keramahan staf, kecepatan dalam memberikan layanan, kemudahan akses dan kenyamanan, keandalan, penyelesaian masalah yang efektif, dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Menurut (Razaq & Susiani, 2024) untuk mendukung peran pemerintah dalam melakukan pelayanan yang baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan kualitas masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk pemberian layanan yang optimal dan memenuhi kebutuhan serta keinginan mereka. Konsekuensi nya, orientasi pelayanan harus bertumpu pada kepentingan masyarakat agar penyelenggaraan pemerintahan dapat dikategorikan optimal (Novita *et al.*, 2024). Indikator kualitas layanan sendiri tidak bersifat absolut, melainkan bergantung pada persepsi penerima layanan, masyarakat cenderung mengevaluasi berdasar-kan benefit yang mereka rasakan secara langsung. Implikasinya, terciptanya kepuasan publik menjadi tujuan esensial karena masyarakat berperan sebagai pihak yang secara langsung menilai dan menentukan berhasil tidaknya suatu layanan (Keliat, 2020). Dengan demikian, derajat kepuasan tersebut pada akhirnya menjadi tolok ukur valid untuk mengevaluasi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Amba *et al.*, 2023). Esensi dari kualitas layanan sejatinya terletak pada seberapa kecil kesenjangan antara apa yang diharapkan masyarakat dengan apa yang mereka peroleh dari suatu layanan (Amba *et al.*, 2023). Menurut (Cahyono *et al.*, 2020) mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan diantara lain: Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*) Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) Berwujud (*Tangibles*)

Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah telah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang di berikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum di dasarkan pada fakta-fakta empiris yang di peroleh melalui pengumpulan data. (Sugiyono, 2022).



Gambar 1. Kerangka Pikir

Keterangan:

- = pengaruh secara parsial
→ = pengaruh secara simultan

Adapun rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1 : Di duga Kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima.
H2 : Di duga Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima.

- H3 : Di duga Kompetensi dan Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji pengaruh kompetensi dan beban kerja terhadap kualitas pelayanan infrastruktur berdasarkan data yang diperoleh dari responden melalui pengukuran menggunakan instrumen penelitian. Desain penelitian asosiatif digunakan untuk menganalisis hubungan serta pengaruh variabel independen, yaitu kompetensi (X_1) dan beban kerja (X_2), terhadap variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan infrastruktur (Y).

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima yang berlokasi di Jalan Gatot Soebroto No. 4, Kota Bima. Populasi penelitian berjumlah 237 pegawai yang terdiri atas 95 Pegawai Negeri Sipil (PNS), 37 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), 76 PPPK Paruh Waktu, dan 29 pegawai honorer. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan kriteria tertentu, yaitu responden berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN), telah bekerja minimal satu tahun, serta bersedia menjadi responden penelitian. Berdasarkan perhitungan ukuran sampel, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 70 orang.

Adapun kriteria responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berstatus ASN (PNS, PPPK, atau PPPK Paruh Waktu);
2. Telah bekerja minimal 1 tahun;
3. Bersedia menjadi responden.

Formula Slovin untuk mengukurnya, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Total Populasi

e = Toleransi kesalahan

Terdapat dua ketentuan pada rumus Slovin dalam menentukan toleransi kesalahan, yaitu :

1. Nilai e = 10% (0,1) apabila populasi dalam jumlah yang besar.
2. Nilai e = 20% (0,2) apabila populasi dalam jumlah yang kecil.

Rumus Slovin digunakan jika jumlah populasi diketahui. Disamping itu, menurut (Sugiyono 2022) jika jumlah populasi yang digunakan terlalu besar saat pengambilan sampel anggota secara langsung, maka *formula Slovin* dapat digunakan untuk penghitungan ukuran sampel yang diperlukan. Berdasarkan data pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima. Jumlah pegawai pada populasi ini yang tergolong besar. Oleh karena itu, toleransi kesalahan dalam penelitian ini menggunakan 10% (0,1). Untuk mengetahui sampel penelitian ini digunakan rumus slovin dalam perhitungan berikut :

$$n = \frac{237}{1 + 237(0,1)^2} = 70,3$$

Pada perhitungan rumus Slovin didapatkan sebesar 70,3 yang diartikan bahwa peneliti membutuhkan 70,3 sampel untuk penelitian ini dan akan dibulatkan menjadi 70 responden.

Data penelitian diperoleh melalui Observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung atas kegiatan, dimana data yang diperoleh adalah

data langsung dari obyek penelitian. Kuesioner dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.

Studi pustaka dilakukan dengan pengumpulan data bermacam-macam material yang terdapat di ruang kepustakaan, seperti koran, buku-buku, majalah, naskah, dokumen dan sebagainya yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program IBM SPSS Statistics versi 26. Sebelum pengujian hipotesis, data diuji menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen serta uji F untuk menguji pengaruh simultan variabel kompetensi dan beban kerja terhadap kualitas pelayanan infrastruktur. Besarnya kontribusi kedua variabel independen terhadap variabel dependen dianalisis menggunakan koefisien determinasi (R^2). Model penelitian menempatkan kompetensi (X_1) dan beban kerja (X_2) sebagai variabel independen, sedangkan kualitas pelayanan infrastruktur (Y) sebagai variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Dan Uji Realibilitas

Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas Kompetensi (X_1)

No.	Nilai Perindikator (X)	Standarisasi	Keterangan
1.	0.636	> 0.300	Valid
2.	0.593	> 0.300	Valid
3.	0.742	> 0.300	Valid
4.	0.712	> 0.300	Valid
5.	0.734	> 0.300	Valid
6.	0.765	> 0.300	Valid

(Data yang di olah 2026)

Dari hasil pengujian Uji Validitas yang di lakukan dengan menggunakan Program SPSS versi 26.0 maka dapat di nyatakan bahwa variabel Kompetensi pada keseluruhan instrumen yang di gunakan di nyatakan Valid. Karena > 0.300

Tabel 2. Uji Validitas Beban Kerja (X_2)

No.	Nilai Perindikator (X)	Standarisasi	Keterangan
1.	0.777	> 0.300	Valid
2.	0.578	> 0.300	Valid
3.	0.634	> 0.300	Valid
4.	0.580	> 0.300	Valid
5.	0.705	> 0.300	Valid
6.	0.745	> 0.300	Valid

(Data yang di olah 2026)

Dari hasil pengujian Uji Validitas yang di lakukan dengan menggunakan Program SPSS versi 26.0 maka dapat di nyatakan bahwa variabel Beban Kerja pada keseluruhan instrumen yang di gunakan di nyatakan Valid. Karena > 0.300

Tabel 3. Uji Validitas Kualitas pelayanan (Y)

No.	Nilai Perindikator (X)	Standarisasi	Keterangan
1.	0.797	> 0.300	Valid
2.	0.397	> 0.300	Valid
3.	0.697	> 0.300	Valid
4.	0.770	> 0.300	Valid
5.	0.769	> 0.300	Valid
6.	0.796	> 0.300	Valid
7.	0.779	> 0.300	Valid
8.	0.677	> 0.300	Valid
9.	0.744	> 0.300	Valid
10.	0.430	> 0.300	Valid

(Data yang di olah 2026)

Dari hasil pengujian Uji Validitas yang di lakukan dengan menggunakan Program SPSS versi 26.0 maka dapat di nyatakan bahwa variabel Kualitas pelayanan pada keseluruhan instrumen yang di gunakan di nyatakan Valid. Karena > 0.300.

Uji Realibilitas

Pengukuran reabilitas dilakukan dengan cara *One Shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS versi 26 Uji Statistik Cronbach Alpha (α). Suatu Konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.600.

Tabel 4. Uji Realibilitas Kompetensi (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.787	6

(Data yang di olah 2026)

Dari tabel di atas Cronbach Alpha (α) adalah 0,787, maka variable Kompetensi dapat dikatakan reliabel karena Cronbach Alpha (α) lebih besar dari 0,600 ($0,787 > 0,600$).

Tabel 5. Uji Realibilitas Beban kerja (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.787	6

(Data yang di olah 2026)

Dari tabel di atas Cronbach Alpha (α) adalah 0,787, maka variable Beban Kerja dapat dikatakan reliabel karena Cronbach Alpha (α) lebih besar dari 0,600 ($0,787 > 0,600$).

Tabel 6. Uji Realibilitas Kualitas pelayanan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.779	10

(Data yang di olah 2026)

Dari tabel di bawah ini Cronbach Alpha (α) adalah 0,779, maka variable Kualitas Pelayanan dapat dikatakan reliabel karena Cronbach Alpha (α) lebih besar dari 0,600 ($0,779 > 0,600$).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengujian Kenormalan terhadap sisaan regresi Dua variabel bebas terhadap Kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. UJI KOLMOGOROF-SMIRNOV
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.01837284
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.054
	Negative	-.090
Test Statistic		.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: data di olah SPSS26 2026

Berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai signifikansi = $0.200 > 0.05$ artinya dengan demikian asumsi normalitas terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan *Variance Inflation Faktor* (VIF). Apabila nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 maka menunjukkan tidak adanya multikolinieritas. Pengujian asumsi multikolinier dapat dilihat pada Tabel 8 sebagai berikut :

Tabel 8. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KOMPETENSI	.982	1.018
	BEBAN KERJA	.982	1.018

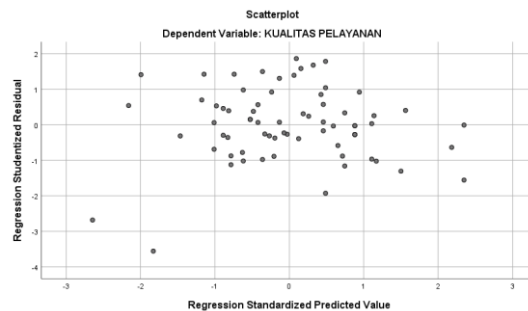
a. Dependent Variable: Y

Sumber: data di olah SPSS26 2026

Berdasarkan hasil perhitungan yang ada pada Tabel 8 variabel bebas yang menunjukkan nilai Tolerance $0,982 > 0,10$ dan VIF $1.018 < 10$, maka kesimpulan dari pengujian data tersebut Tidak Multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 1 plot diatas dapat dilihat bahwa titik-titik plot tidak membentuk pola tertentu dan cenderung menyebar disekitar sumbu Y=0. Oleh karena itu dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Pengujian ada tidaknya autokorelasi pada regresi variabel dependen dilakukan dengan memeriksa statistik *Durbin- Watson* (DW).

Hasil Uji Autokorelasi Berdasarkan output SPSS Versi 26,0 uji *Durbin-Watson* dapat dilihat pada tabel 9 ringkasan *Durbin Watson* sebagai berikut :

Tabel 9

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.641 ^a	.411	.393	4.078	1.762
a. Predictors: (Constant), BEBAN KERJA, KOMPETENSI					
b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN					

Sumber: data di olah SPSS26 2026

Berdasarkan data tabel di atas Nilai *Durbin Watson* pada *model Summary* adalah sebesar 1.762. Berdasarkan tabel kriteria uji Darbin Watson yang ke 5 dimana jika $du < d < 4 - du$ dapat di simpulkan tidak terjadi autokorelasi negatif dan positif. Jadi karena $1,7028 < 1.762 < 2,2972$ maka tidak ada autokorelasi.

Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 26.0, di peroleh hasil sebagai berikut :

Tabel 10. Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			VIF
1	(Constant)	7.134	5.255		1.358	.179	
	KOMPETENSI	.763	.186	.387	4.093	.000	.982
	BEBAN KERJA	.119	.100	.095	1.197	.234	.982

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber: data di olah SPSS26 2026

Sehingga model regresi berganda yang dapat di peroleh dari data di atas adalah sebagai berikut:

Berdasarkan persamaan tersebut di atas di ketahui bahwa nilai konstanta adalah sebesar 7.134 dan nilai kompetensi (X1) = 0.763 dan Beban kerja (X2) = 0.660.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 7.134 + 0.763 X_1 + 0.119 X_2$$

Persamaan tersebut dapat di artikan sebagai berikut ini :

1. Kostanta sebesar 7.134, mengadung arti bahwa nilai kompetensi (X1), Beban Kerja (X2) bernilai Nol maka variable Kualitas Pelayanan adalah sebesar 7.134.
2. Koefisien regresi kompetensi (X1) sebesar 0,763 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan nilai kompetensi, maka nilai kualitas pelayanan bertambah sebesar 0,763. dengan asumsi yang lain tetap.
3. Koefisien regresi Beban Kerja (X2) sebesar 0,119 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan nilai Beban Kerja, maka nilai kinerja pegawai bertambah sebesar 0.119 dengan asumsi yang lain tetap.

Koefisien Korelasi berganda

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 26.0, di peroleh hasil sebagai berikut :

Tabel 11. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.641 ^a	.411	.393	4.078	1.762
a. Predictors: (Constant), BEBAN KERJA, KOMPETENSI					
b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN					

Sumber: data di olah SPSS26 2026

Berdasarkan hasil olahan data spss versi 26.0 tersebut di peroleh nilai korelasi sebesar 0,641, dan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara Kompetensi dan Beban Kerja terhadap Kualitas pelayanan berada pada Kuat.

Hal ini di sesuaikan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi di bawah ini.

Tabel 12. Deskripsi Koefisien Korelasi sebagai berikut :

Internal koefisien	Tingkat hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Koefisien Determinasi Berganda

Dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi yang sering disebut koefisien penentu, karena besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi (r).

Berdasarkan hasil olahan data spss versi 26.0 pada tabel 4.11 di atas maka di peroleh nilai koefisien determinasi = 0,411. Pengujian ini menyatakan bahwa Kompetensi dan Beban Kerja terhadap Kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 41.1%. Sedangkan 58.9 % di pengaruhi oleh variabel lain di luar dari pada variabel yang di uji oleh peneliti ini.

Uji Signifikansi

Uji t-statistik

Berdasarkan hasil output SPSS 26.0 untuk melihat uji t pada penelitian ini dapat di lihat pada tabel 13 adalah sebagai berikut :

Tabel 13. Uji t-statistik

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7.134	5.255		1.358
	KOMPETENSI	.763	.186	.387	4.093
	BEBAN KERJA	.119	.100	.095	1.197

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber: data di olah SPSS26 2026

Berdasarkan hasil output SPSS versi 26.0 diatas antara kompetensi kompetensi dan Beban Kerja terhadap kualitas pelayanan di peroleh nilai t_{hitung} kompetensi (X1) = 4.093 dan nilai t_{hitung} kompetensi (X2) = 1.197 dengan jumlah derajat kebebasan (dk) = $n-k-1$ atau $70 - 2 - 1 = 67$. Sehingga di peroleh nilai $t_{tabel} = 1.996$.

H1 : Di duga Kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima.

Berdasarkan tabel 13 diatas, di ketahui bahwa variabel Kompetensi memiliki bilai t hitung sebesar 4,093 > t tabel sebesar 1,996 dengan nilai signifikansi sebesar 0, 000 < 0,05 sehingga dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima. Dengan demikian **H1 di terima**.

Hal ini menunjukan bahwa Semakin baik kompetensi pegawai PUPR Kabupaten Bima, yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dimiliki, maka semakin baik pula kualitas pelayanan infrastruktur yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Marliana dkk (2022) dan Luvita Irtawan (2024) yang menyatakan bahwa Kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

H2 : Di duga Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima.

Berdasarkan tabel 13 diatas, di ketahui bahwa variabel beban kerja memiliki bilai t hitung sebesar 1.197 < t tabel sebesar 1,996 dengan nilai signifikansi sebesar 0,234 > 0,05 sehingga dapat di simpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel Beban Kerja terhadap terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima. Dengan demikian **H1 di tolak**.

Hal ini menunjukan bahwa naik atau turunnya beban kerja pegawai tidak memberikan dampak nyata atau berarti terhadap mutu pelayanan infrastruktur yang dihasilkan oleh Dinas PUPR Kabupaten Bima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Lulu Humami (2021) dan Mariani Amelia (2024) yang menyatakan bahwa Beban Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap Kualitas Pelayanan.

Uji F statistic

Adapun ringkasan dari output SPSS 26.0 untuk melihat uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 14 adalah sebagai berikut.

Tabel 14. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	777.106	2	388.553	23.366	.000 ^b
	Residual	1114.165	67	16.629		
	Total	1891.271	69			
a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN						
b. Predictors: (Constant), BEBAN KERJA, KOMPETENSI						

Sumber: data di olah SPSS26 2026

H3 : Di duga Kompetensi dan Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima.

Berdasarkan Tabel 14 di atas, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 23,366 > F tabel sebesar 3,13 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel Kompetensi dan Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Bima. Dengan demikian **H3 diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai yang baik serta pengelolaan beban kerja yang tepat secara bersama-sama dapat meningkatkan kualitas pelayanan infrastruktur kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi dan didukung dengan beban kerja yang proporsional akan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugiarto et.al (2022) dan Idham (2025) yang menunjukkan bahwa kompetensi dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di uraikan sebelumnya maka dapat di tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima
2. Beban Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima
3. Kompetensi dan Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima.

Saran

Sebaiknya di lakukan penelitian lebih lanjut bagi peningkatan ilmu manajemen sumberdaya manusia (SDM) yang berkaitan dengan Kompetensi dan Beban Kerja terhadap Kualitas pelayana, terutama yang terkait dengan variabel-variabel Beban kerja dan Kompetensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.
- Amelia, M. 2024, *Pengaruh Beban Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok*, Skripsi, Politeknik STIA LAN Jakarta. [
- Anggraini, Herri Herri, Hendra Lukito. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Direktif dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan LLDikti Wilayah X. *Jurnal Menara Ekonomi*, 8(2).
- Budiasa, I. K. (2021). *Beban kerja dan kinerja sumber daya manusia*. CV. Pena Persada.
- Cahyono, A. D. (2020). Studi kepustakaan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6.
- Edison, E. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Alfabeta.
- Farisi, S., Imawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 15–33
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 263-276
- Ghozali, I., 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Ed. 10. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hermawan, E. (2022). Analisis Pengaruh Beban Kerja, Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Stres Kerja Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(4), 372-380.
- Humami, L. (2021). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung*. [Skripsi]. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan.
- Hutapea, P. dan Thoah, N., 2020. *Kompetensi plus: Teori, desain, kasus dan penerapan untuk HR dan organisasi yang dinamis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Honifa, dkk. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Umum yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali. *Jurnal Santhet: Penelitian Ilmu Kesehatan*, 5(2).
- Idham. (2025). Pengaruh beban kerja, kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kepuasan pelayanan pegawai pada Direktorat Tahanan dan Barang Bukti Polda Sulawesi Selatan. *Jurnal Ekonomi dan Humaniora*, 11(1).
- Irtawan, L., & Ramdani, D. (2024). Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(21).
- Mariani, A. (2022). *Pengaruh kompetensi pustakawan dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Curup* (Skripsi/Tesis). Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Curup
- Novita, Y., Tarmizi, & Lidiana. (2024). Analisis pengaruh lingkungan toko dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian impulsif pada konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Teknologi*, 1(2), 32-44.
- Otoo, F. N. K. (2020). Measuring the impact of human resource management (HRM) practices on pharmaceutical industry's effectiveness: The mediating role of employee competencies. *Employee Relations*, 42(6), 1353–1380.

- Prastiwi, N., dkk. (2022). *Perilaku Organisasi (Pendekatan Teoretis dan Praktis)*. Tangerang: Media Sains Indonesia.
- Prastiwi, N., et al. (2022). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 9
- Razaq, M. F., & Susiani. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JAPB)*, 7(2), 1321–1334.
- Rohman, M. A., & Ichsan, R. M. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa atau Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (Embiss)*
- Sugiarto, E., Setyowati, T., & Umamy, S. H. (2022). Pengaruh Kompetensi, Beban Kerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo. *Journal of Business and Banking Equities (JBBE)*, 2(2), 113-125
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cet. 27). Alfabeta
- Tambak, S., Sukenti, D., Hanafi, Y., Rianawati, R., & Amril, A. (2022). How Does Learner-Centered Education Affect Madrasah Teachers' Pedagogic Competence? *Journal of Education Research and Evaluation*.
- Tarigan, N. M. R., & Setiawan, H. (2020). The Effect of Employee Competence on Increasing Employee Motivation in Sumut Bank of Sharia Unit, North Sumatera. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(2), 858–867.