

Pengaruh Penempatan SDM dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Singgah Dinas Sosial Kendal

Erlangga Hendi Prabowo¹, Endro Pramono²

^{1,2}Prodi Manajemen SDM, Perguruan Tinggi, Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) Semarang
Email : erlangga201219@gmail.com¹, endropramono545@gmail.com²

ABSTRAK

Kualitas pelayanan Rumah Singgah Dinas Sosial Kabupaten Kendal diduga belum optimal akibat penempatan sumber daya manusia yang belum sesuai serta keterbatasan sarana prasarana. Kondisi tersebut dapat memengaruhi efektivitas pelayanan dan kenyamanan penghuni. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh penempatan sumber daya manusia (SDM) dan sarana prasarana baik secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan Rumah Singgah di Dinas Sosial Kabupaten Kendal. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Populasi penelitian melibatkan seluruh pegawai Dinas Sosial (55 orang) dan seluruh penerima manfaat Rumah Singgah tahun 2025 (70 orang), sehingga diperoleh sampel total sebanyak 125 data dengan teknik sampling jenuh (*sensus*). Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Secara parsial, Penempatan SDM (X1) memiliki pengaruh signifikan namun berarah negatif terhadap Kualitas Pelayanan. Sarana Prasarana (X2) tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Secara simultan, Penempatan SDM dan Sarana Prasarana berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan. Penempatan SDM saat ini belum optimal dan memerlukan evaluasi berbasis kompetensi, sementara keterbatasan sarana prasarana fisik membutuhkan perbaikan struktural secara simultan untuk mendongkrak kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Penempatan Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan, Rumah Singgah.

ABSTRACT

The quality of service at the Kendal Regency Social Agency's Temporary Shelter is suspected to be suboptimal due to inadequate human resource placement and limited facilities and infrastructure. These conditions can affect service effectiveness and resident comfort. This study aims to determine and explain the influence of human resource (HR) placement and facilities/infrastructure—both individually and simultaneously—on the quality of service at the shelter. This is a quantitative study employing an explanatory research approach. The study population comprised all Social Agency employees (55 individuals) and all shelter beneficiaries in 2025 (70 individuals), resulting in a total sample of 125 data points obtained through a saturated sampling technique (census). Data analysis was conducted using Multiple Linear Regression. Individually, HR placement (X1) had a significant but negative influence on service quality, whereas facilities and infrastructure (X2) did not have a significant individual influence. Simultaneously, HR placement and facilities/infrastructure had a significant combined effect on service quality. Current HR placement is suboptimal and requires a competency-based evaluation, while limited physical facilities and infrastructure necessitate simultaneous structural improvements to boost service quality.

Keywords: Human Resource Deployment, Facilities and Infrastructure, Service Quality, Halfway House.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan sosial yang diberikan melalui rumah singgah. Rumah singgah yang dikelola oleh Dinas Sosial Kabupaten Kendal berfungsi sebagai tempat penampungan sementara bagi masyarakat yang membutuhkan perlindungan dan pendampingan sosial. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan.

Permasalahan tersebut antara lain penempatan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan pelayanan, keterbatasan jumlah petugas, serta kondisi sarana prasarana yang belum sepenuhnya memadai untuk mendukung pelayanan secara optimal. Keterbatasan fasilitas seperti ruang pelayanan, kamar mandi, air bersih, dan fasilitas pendukung lainnya dapat mengurangi kenyamanan serta efektivitas pelayanan yang diterima penghuni rumah singgah.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui penempatan sumber daya manusia yang tepat sesuai kompetensi, pengalaman, dan tugas yang diemban, serta penyediaan sarana prasarana yang memadai dan sesuai standar pelayanan. Penempatan sumber daya manusia yang tepat diyakini mampu meningkatkan efektivitas kerja, responsivitas petugas, serta ketepatan pelayanan.

Tabel 1. Jenjang Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	PNS		Non PNS		Jumlah
		L	P	L	P	
1.	S2	2	2			4
2.	S1/D4	7	10	7	9	33
3.	D3	1				1
4.	SMA/SMK Sederajat	2		10	1	13
5.	SMP Sederajat			3		3
6.	SD Sederajat	1				1
Total						55

Sumber: Portal Resmi Dinas Sosial Kabupaten Kendal.

Di sisi lain, sarana prasarana yang lengkap dan layak dapat menciptakan kenyamanan bagi penerima layanan serta mendukung kelancaran proses pelayanan sosial. Ketersediaan sarana

prasarana yang memadai, seperti ruang hunian, kamar mandi, air bersih, ruang pelayanan, serta fasilitas pendukung lainnya, menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan penerima layanan.

Sebaliknya, sarana prasarana yang kurang memadai dapat menghambat proses pelayanan dan menurunkan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengelolaan dan pemenuhan sarana prasarana yang baik diperlukan untuk mendukung tercapainya pelayanan rumah singgah yang optimal.

Tabel 2. Jumlah Sarana dan Prasarana Tahun 2022

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Satuan	Kondisi		Jumlah
			Baik	Rusak	
1.	Tanah	M ²			1920
2.	Bangunan	M ²		550	550
3.	Kendaraan Dinas Roda 4	Unit	2	7	9
4.	Kendaraan Dinas Roda 2	Unit	60	6	66
5.	PC	Unit	21	10	31
6.	Laptop	Unit	20	18	38
7.	LCD	Unit	3	2	5
8.	Sound System	Unit	4	1	5
9.	Televisi	Unit	3	1	4
10.	Handycam	Unit	1		1
11.	AC	Unit	10	6	16
12.	CCTV	Unit	3		3
Total					2.684

Sumber: Portal Resmi Dinas Sosial Kabupaten Kendal

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penempatan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan rumah singgah, pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan rumah singgah, serta pengaruh keduanya terhadap kualitas pelayanan di Rumah Singgah Dinas Sosial Kabupaten Kendal.

Penelitian ini didasarkan pada teori penempatan sumber daya manusia yang menekankan prinsip *the right man on the right place*, yaitu penempatan pegawai sesuai dengan pendidikan, keterampilan, pengalaman, dan tanggung jawab pekerjaan. Selain itu, teori sarana prasarana menjelaskan bahwa fasilitas yang memadai merupakan faktor pendukung utama dalam pelaksanaan pelayanan. Sementara itu, kualitas pelayanan dipahami sebagai kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan melalui pelayanan yang efektif, responsif, dan memuaskan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang manajemen

sumber daya manusia dan pelayanan sosial. Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan masukan bagi Dinas Sosial Kabupaten Kendal dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah singgah melalui perbaikan penempatan sumber daya manusia dan pemenuhan sarana prasarana yang lebih memadai.

LANDASAN TEORI

1. Teori Penempatan Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Fathoni Adawiyah dan Abel Renata (2025), penempatan sumber daya manusia merupakan penerapan prinsip *the right man on the right place*, yaitu menempatkan pegawai pada posisi yang sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya. Sejalan dengan itu, Hariandja (2017) mendefinisikan penempatan sumber daya manusia sebagai proses penugasan pegawai pada jabatan baru maupun jabatan yang berbeda sesuai kebutuhan organisasi.

Sementara itu, Mathis dan Jackson menjelaskan bahwa penempatan merupakan proses mencocokkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan individu dengan karakteristik pekerjaan yang akan dijalankan. Penempatan sumber daya manusia yang tepat sangat penting karena sumber daya manusia merupakan aset strategis organisasi yang menentukan efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan organisasi (Rahmawati & Kusdyah, 2008 dalam Suryani & FoEh, 2018). Oleh karena itu, penempatan pegawai harus dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan kompetensi, pendidikan, keterampilan, dan pengalaman kerja agar pegawai mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal.

Dengan demikian, penempatan sumber daya manusia dapat dipahami sebagai proses menempatkan pegawai pada posisi yang sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan organisasi guna meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Teori Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting yang mendukung keberhasilan

suatu organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sarana adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan, sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang mendukung berlangsungnya suatu proses atau kegiatan. Benty (2017) menjelaskan bahwa sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang digunakan untuk mendukung dan memperlancar aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kebutuhan sarana dan prasarana setiap organisasi berbeda-beda sesuai dengan fungsi, jenis kegiatan, jumlah pengguna, lokasi, serta sumber daya yang dimiliki. Sejalan dengan itu, Minarti (2011) menyatakan bahwa penyediaan sarana dan prasarana harus disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan organisasi agar dapat mendukung pelaksanaan tugas secara optimal.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2007 menjelaskan bahwa sarana kerja adalah fasilitas yang secara langsung digunakan dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi, seperti ruang kerja, perlengkapan kantor, dan kendaraan dinas, sedangkan prasarana kerja merupakan fasilitas yang secara tidak langsung mendukung pencapaian tujuan organisasi. Sementara itu, Mulyasa (2002) mendefinisikan sarana prasarana sebagai seluruh peralatan dan perlengkapan yang secara langsung digunakan untuk menunjang proses kerja, seperti gedung, ruang kerja, meja, kursi, dan alat tulis kantor.

dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana adalah seluruh fasilitas, peralatan, dan infrastruktur yang digunakan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendukung kelancaran kegiatan organisasi sehingga tujuan pelayanan dapat tercapai secara efektif, efisien, dan optimal. Dalam konteks rumah singgah, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi unsur penting dalam meningkatkan kenyamanan penghuni serta mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik.

3. Teori Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2019), kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam

memberikan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan, yang diukur melalui perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan, maka pelanggan akan merasa puas, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan akan dinilai memiliki kualitas yang rendah.

Sementara itu, Tjiptono (2015) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu *inseparability* (pelayanan dan konsumsi terjadi secara bersamaan), tingginya intensitas tenaga kerja, efektivitas pegawai *front line*, kegagalan komunikasi, serta perbedaan karakteristik dan harapan pelanggan. Oleh karena itu, organisasi perlu didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, komunikasi yang efektif, serta sarana dan prasarana yang memadai agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna melalui penyampaian layanan yang efektif, didukung oleh sumber daya manusia yang profesional, komunikasi yang baik, serta fasilitas yang memadai sehingga mampu menciptakan kepuasan penerima layanan.

METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Objek Penelitian

Penelitian ini didesain sebagai penelitian penjelasan (*explanatory research*) asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan sebab-akibat antar variabel. Objek penelitian difokuskan pada unit pelayanan Rumah Singgah di bawah naungan Dinas Sosial Kabupaten Kendal.

2. Populasi dan Sampel

Populasi target bersifat dualistik mencakup penyedia dan penerima layanan. Populasi

internal adalah pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kendal sebanyak 55 orang (terdiri dari PNS, ASN, Tenaga Ahli Daya, dan Pendamping Rehabilitasi Sosial). Populasi eksternal adalah penerima manfaat aktif Rumah Singgah tahun 2025 sebanyak 70 orang (mencakup anak jalanan, gepeng, disabilitas, dan miskin ekstrem). Total populasi gabungan adalah 125 orang. Penelitian ini menerapkan teknik sampling jenuh (*sensus*), sehingga seluruh anggota populasi (125 data) dijadikan sampel penelitian.

3. Metode Analisis Data

Analisis kuantitatif diolah secara numerik menggunakan teknik statistik deskriptif dan statistik inferensial. Pengujian instrumen meliputi Uji Validitas (Korelasi *Product Moment*, item valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$) dan Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha* $> 0,60$). Pengujian hipotesis dilakukan lewat Analisis Regresi Linier Berganda dengan formulasi: $Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$. Kelayakan model dinilai melalui Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted Square*) dan Uji Kelayakan Model secara simultan (Uji F dengan $\alpha < 0,05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kelayakan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel Penempatan Sumber Daya Manusia (X_1) sebanyak 31 butir, Sarana Prasarana (X_2) 14 butir, dan Kualitas Pelayanan (Y) sebanyak 25 butir, memiliki nilai **r hitung lebih besar dari r tabel (0,176)** serta nilai signifikansi **$< 0,05$** . Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan **valid** dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 3. Uji Validitas Penempatan SDM

Butir	Correlation rHitung	Sig	rTabel	Kriteria
1	0,557	0,000	0,176	Valid
2	0,533	0,000	0,176	Valid
3	0,543	0,000	0,176	Valid
4	0,541	0,000	0,176	Valid
5	0,602	0,000	0,176	Valid
6	0,508	0,000	0,176	Valid
7	0,539	0,000	0,176	Valid
8	0,532	0,000	0,176	Valid
9	0,632	0,000	0,176	Valid
10	0,530	0,000	0,176	Valid
11	0,593	0,000	0,176	Valid
12	0,552	0,000	0,176	Valid
13	0,530	0,000	0,176	Valid
14	0,488	0,000	0,176	Valid
15	0,568	0,000	0,176	Valid
16	0,681	0,000	0,176	Valid
17	0,583	0,000	0,176	Valid
18	0,569	0,000	0,176	Valid
19	0,620	0,000	0,176	Valid
20	0,514	0,000	0,176	Valid
21	0,673	0,000	0,176	Valid
22	0,647	0,000	0,176	Valid
23	0,647	0,000	0,176	Valid
24	0,549	0,000	0,176	Valid
25	0,582	0,000	0,176	Valid
26	0,686	0,000	0,176	Valid
27	0,591	0,000	0,176	Valid
28	0,629	0,000	0,176	Valid
29	0,537	0,000	0,176	Valid
30	0,635	0,000	0,176	Valid
31	0,596	0,000	0,176	Valid

Sumber: Data Primer, SPSS 27.

Tabel 4. Uji Validitas Sarana Prasarana

Butir	Correlation rHitung	Sig	r Tabel	Kriteria
1	0,646	0,000	0,176	Valid
2	0,630	0,000	0,176	Valid
3	0,572	0,000	0,176	Valid
4	0,614	0,000	0,176	Valid
5	0,576	0,000	0,176	Valid
6	0,730	0,000	0,176	Valid
7	0,613	0,000	0,176	Valid
8	0,535	0,000	0,176	Valid
9	0,661	0,000	0,176	Valid
10	0,633	0,000	0,176	Valid
11	0,650	0,000	0,176	Valid
12	0,637	0,000	0,176	Valid
13	0,643	0,000	0,176	Valid
14	0,670	0,000	0,176	Valid

Sumber: Data Primer, SPSS 27

Tabel 5. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Butir	Correlation rHitung	Sig	rTabel	Kriteria
1	0,584	0,000	0,176	Valid
2	0,501	0,000	0,176	Valid
3	0,473	0,000	0,176	Valid
4	0,389	0,000	0,176	Valid
5	0,673	0,000	0,176	Valid
6	0,662	0,000	0,176	Valid
7	0,356	0,000	0,176	Valid
8	0,430	0,000	0,176	Valid
9	0,473	0,000	0,176	Valid
10	0,672	0,000	0,176	Valid
11	0,649	0,000	0,176	Valid
12	0,662	0,000	0,176	Valid
13	0,358	0,000	0,176	Valid
14	0,490	0,000	0,176	Valid
15	0,721	0,000	0,176	Valid
16	0,483	0,000	0,176	Valid
17	0,586	0,000	0,176	Valid
18	0,658	0,000	0,176	Valid
19	0,585	0,000	0,176	Valid
20	0,602	0,000	0,176	Valid
21	0,463	0,000	0,176	Valid
22	0,621	0,000	0,176	Valid
23	0,668	0,000	0,176	Valid
24	0,659	0,000	0,176	Valid
25	0,615	0,000	0,176	Valid
19	0,585	0,000	0,176	Valid
20	0,602	0,000	0,176	Valid
21	0,463	0,000	0,176	Valid
22	0,621	0,000	0,176	Valid
23	0,668	0,000	0,176	Valid
24	0,659	0,000	0,176	Valid
25	0,615	0,000	0,176	Valid

Sumber: Data Primer, SPSS 27.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Penempatan Sumber Daya Manusia sebesar 0,933, Sarana Prasarana sebesar 0,881, dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,904. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,60, sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik untuk digunakan dalam penelitian.

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Penempatan SDM (X1)	0,933	Reliabel
Sarana Prasarana (X2)	0,881	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,904	Reliabel

Sumber: Data Primer, SPSS 27

c. Analisis Persamaan Regresi

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Penempatan Sumber Daya Manusia (X1) dan Sarana Prasarana (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hasil analisis menunjukkan persamaan regresi $Y = -0,377X_1 + 0,132X_2$. Variabel Penempatan Sumber Daya Manusia memiliki koefisien beta sebesar **-0,377** dengan nilai signifikansi **0,014 (<0,05)**, sehingga berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan arah hubungan negatif.

Sementara itu, variabel Sarana Prasarana memiliki koefisien beta sebesar **0,132** dengan nilai signifikansi **0,382 (> 0,05)**, sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Dengan demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa hanya Penempatan Sumber Daya Manusia yang berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, sedangkan Sarana Prasarana belum memberikan pengaruh yang signifikan.

Tabel 7. Koefisien Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	134,549	9,682		13,897	0,000
	Penempatan SDM	-0,310	0,124	-0,377	-2,506	0,014
	Sarana Prasarana	0,222	0,253	0,132	0,878	0,382

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer, SPSS 27

d. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji Koefisien Determinasi (R²) menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,078 dan *Adjusted R Square* sebesar 0,063. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa variabel Penempatan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana secara bersama-sama mampu menjelaskan 6,3% variasi Kualitas Pelayanan, sedangkan 93,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, kemampuan model dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan masih tergolong rendah.

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi R²

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	596,848	2	298,424	5,179	,007
	Residual	7030,064	122	57,623		
	Total	7626,912	124			
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						
b. Predictors: (Constant), Penempatan SDM, Sarana Prasarana						

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Penempatan SDM, Sarana Prasarana

Sumber: Data Primer, SPSS 27

e. Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel Penempatan Sumber Daya Manusia (X₁) dan Sarana Prasarana (X₂) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Berdasarkan hasil uji ANOVA diperoleh nilai Fhitung sebesar 5,179 yang lebih besar dari Ftabel sebesar 3,07, dengan nilai signifikansi sebesar 0,007 (< 0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Penempatan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, sehingga model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini.

Tabel 9. Uji F

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,280 ^a	0,078	0,063	7,591

a. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana, Penempatan SDM

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Sumber: Data Primer, SPSS 27

f. Uji T (Hipotesis)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap

variabel dependen secara parsial. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Penempatan Sumber Daya Manusia (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai signifikansi sebesar 0,014 ($< 0,05$), sehingga hipotesis pertama diterima. Sementara itu, Sarana Prasarana (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan nilai signifikansi sebesar 0,382 ($> 0,05$), sehingga hipotesis kedua ditolak.

Tabel 10. Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	134,549	9,682		13,897	0,000
	Penempatan SDM	-0,310	0,124	-0,377	-2,506	0,014
	Sarana Prasarana	0,222	0,253	0,132	0,878	0,382

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer, SPSS 27

g. Pembahasan

1. Pengaruh Negatif Penempatan SDM terhadap Kualitas Pelayanan: Temuan anomali berupa koefisien Beta negatif (-0,377) mengindikasikan fenomena krusial organisasi. Semakin tinggi penempatan administratif rutin dijalankan tanpa memandang aspek kompetensi riil, justru berdampak pada penurunan kualitas pelayanan di mata penerima manfaat. Pola penempatan yang ada saat ini belum optimal. Keterbatasan petugas yang menguasai ilmu pekerjaan sosial klinis, penanganan traumatik, atau psikologi terapan membuat pelayanan di Rumah Singgah menjadi kaku dan kurang adaptif terhadap karakteristik PMKS yang fluktuatif dan rentan stres.
2. Pengaruh Tidak Signifikan Sarana Prasarana secara Parsial: Hasil parsial menunjukkan Sarana Prasarana tidak secara otomatis mendongkrak kualitas pelayanan apabila dijalankan sendiri (Sig. 0,382). Hal ini disebabkan karena kondisi fisik sarana prasarana penunjang di Dinas Sosial

Kabupaten Kendal memang sedang mengalami defisit kelaikan serius, seperti kerusakan gedung kantor dan minimnya ruang isolasi/kamar mandi layak di unit Rumah Singgah.

Sinergi Simultan Kunci Kualitas Pelayanan Publik: Meskipun pengujian parsial memberikan hasil negatif dan tidak signifikan, pengujian secara bersama-sama (simultan) terbukti memberikan dampak positif signifikan terhadap model pelayanan (Sig. 0,007). Ini membuktikan manajemen modern bahwa kualitas pelayanan sosial tidak dapat berdiri di atas satu pilar tunggal. Keberadaan gedung pelayanan yang megah (Sarana Prasarana) akan sia-sia jika tidak dioperasikan oleh penata layanan yang empati dan responsif (Penempatan SDM).

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Penempatan Sumber Daya Manusia (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan namun berarah negatif terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Rumah Singgah di Dinas Sosial Kabupaten Kendal.
2. Sarana Prasarana (X_2) secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) secara mandiri.
3. Secara simultan, Penempatan SDM dan Sarana Prasarana berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan kontribusi nilai sebesar 6,3%.

B. Saran

1. Bagi Dinas Sosial Kabupaten Kendal: Perlu segera dilakukan restrukturisasi penempatan pegawai dengan mengutamakan analisis kecocokan tugas (job-person match) berbasis keahlian psikologi dan pekerjaan sosial, serta pembenahan structural terhadap fasilitas fisik.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya: Mengingat nilai *Adjusted R Square* kecil, disarankan mengeksplorasi variabel bebas potensial lain seperti komitmen organisasi, anggaran, atau SOP pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R., & Abel Renata, M. S. T. A. (2025). Penempatan Sumber Daya Manusia. 1(4), 190–198.
- Amalia, P., Handayani, R., & Fakhri. (2025). Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Layanan Pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2 (3), 881-890.
- Astuti, Abdullah, M. W., Parmitasari, R. D. A., & Bukhari. (2024). Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Desa Tammerodo. *JIEM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen*, 15(2), 125-136.
- Aqhni, M. (2023). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Manusia di PT. Sinar Gadai Pratama, Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang.
- Benty, D.D.N., G. (2017). Manajemen Pendidikan Suatu Pengantar Praktik. (1st ed.). Alfabeta.
- Fahmi, M. F., & Effendi, Z. (2024). Pengaruh Sarana Prasarana Kantor Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang. *JIADS (Journal of Indonesian Administration and Development Studies)*, 19(1), 41–52.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kristriaji, E., & Manafe, H. A. (2025). Pengaruh Perencanaan SDM, Penempatan, Dan Analisis Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Mediasi Kepuasan Kerja (Studi Literatur). *Jurnal Kajian Ilmiah*, 25(2), 215-226.
- Loupatty, S. R., Rahawarin, M. A., & Laurens, S. (2025). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku. *Jurnal Manajemen Publik*, 11(1).
- Minarti, S. (2011). Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri, (1st ed.). AR-RUZZ Media.
- Prabowo, Erlangga Hendi. (2026). Pengaruh Penempatan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Singgah di Dinas Sosial Kabupaten Kendal.
- Sholekhati, N. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tanamal Mega, I., & Febriansyah. (2023). Pengaruh Sarana Prasarana dan Penempatan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai di Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. *Dikombis: Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen dan Bisnis Pascasarjana Saburai*, 2(2), 456-461.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik