

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

Kualitas pelayanan Rumah Singgah Dinas Sosial Kabupaten Kendal diduga berkaitan dengan penempatan sumber daya manusia dan kondisi sarana prasarana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penempatan sumber daya manusia dan sarana prasarana, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kualitas pelayanan Rumah Singgah Dinas Sosial Kabupaten Kendal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research. Populasi penelitian terdiri atas 55 pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kendal dan 70 penerima manfaat Rumah Singgah tahun 2025, sehingga jumlah sampel sebanyak 125 responden dengan teknik sampling jenuh. Analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penempatan sumber daya manusia berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien beta sebesar -0,377 dan signifikansi 0,014. Sarana prasarana tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien beta sebesar 0,132 dan signifikansi 0,382. Secara simultan, penempatan sumber daya manusia dan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,007. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,063 menunjukkan bahwa model penelitian menjelaskan sebagian kecil variasi kualitas pelayanan, sehingga terdapat faktor lain di luar model yang turut memengaruhi 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 believed to be linked to human resource placement and the condition of facilities and infrastructure. This study aims to analyze the influence of human resource placement and facilities/infrastructure—both individually and simultaneously—on the service quality of the shelter. A quantitative approach utilizing explanatory research methods was employed. The study population comprised 55 Kendal Regency Social Agency employees and 70 shelter beneficiaries (projected for 2025), resulting in a total sample of 125 respondents selected via the saturated sampling technique. Data analysis involved multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. The results indicate that human resource placement has a significant negative effect on service quality, with a beta coefficient of -0.377 and a significance level of 0.014. Facilities and infrastructure did not have a significant effect on service quality (beta coefficient: 0.132; significance: 0.382). However, human resource placement and facilities/infrastructure jointly (simultaneously) exerted a significant influence on service quality, with a significance value of 0.007. The Adjusted R-Square value of 0.063 indicates that the research model explains only a small portion of the variation in service quality, suggesting that other factors outside the model also influence service quality.

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

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) memainkan 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.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia dan sarana prasarana memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan. Amalia et al. (2025) meneliti pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Loupatty et al. (2025) mengkaji pengaruh pengembangan sumber daya manusia dan sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan pada Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku. Sementara itu, Tanamal Mega dan Febriansyah (2023) meneliti pengaruh sarana prasarana dan penempatan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah.

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

Namun demikian, penelitian terdahulu tersebut dilakukan pada konteks organisasi yang berbeda, seperti kantor kecamatan dan lembaga kebudayaan, sedangkan penelitian yang secara

husus menguji penempatan sumber daya manusia dan sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Singgah Dinas Sosial masih memiliki ruang untuk dikaji lebih lanjut. Hal ini penting karena Rumah Singgah memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda, yaitu memberikan perlindungan, pendampingan, dan pelayanan sosial kepada penerima manfaat dengan karakteristik yang beragam. Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks objek penelitian, yaitu Rumah Singgah Dinas Sosial Kabupaten Kendal, dengan menguji penempatan sumber daya manusia dan sarana prasarana secara simultan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian terdahulu dengan memberikan bukti empiris mengenai kualitas pelayanan pada konteks pelayanan sosial berbasis Rumah Singgah.

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.

Penempatan sumber daya manusia tidak hanya berkaitan dengan kesesuaian pegawai dengan jabatan, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan dan pencapaian tujuan pelayanan. Penelitian Kristriaji dan Manafe (2025) membahas keterkaitan penempatan dan

analisis pekerjaan dengan kinerja pegawai, sedangkan Tanamal Mega dan Febriansyah (2023) mengkaji penempatan sumber daya manusia bersama sarana prasarana dalam kaitannya dengan kinerja pegawai. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penempatan SDM merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan tugas organisasi. Dalam konteks pelayanan Rumah Singgah, kesesuaian pegawai dengan kompetensi dan kebutuhan pekerjaan secara teoritis dapat mendukung pelaksanaan pelayanan yang lebih efektif. Oleh karena itu, penelitian ini menguji apakah Penempatan Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Singgah Dinas Sosial Kabupaten Kendal.

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.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, 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.

Selain berdasarkan landasan teoritis, hubungan antara sarana prasarana dan kualitas pelayanan juga didukung oleh penelitian terdahulu. Amalia, Handayani, dan Fakhri (2025) meneliti pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Astuti et al. (2024) juga mengkaji pengaruh sarana dan prasarana terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Desa Tammerodo. Selain itu, Loupatty, Rahawarin, dan Laurens (2025) mengkaji keterkaitan pengembangan sumber daya manusia dan sarana prasarana dengan kualitas pelayanan. Penelitian-penelitian tersebut memberikan dasar empiris bahwa sarana prasarana merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam konteks Rumah Singgah Dinas Sosial Kabupaten Kendal, ketersediaan fasilitas yang memadai diharapkan dapat mendukung kelancaran proses pelayanan serta kenyamanan penerima manfaat. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menguji pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan.

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.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, kualitas pelayanan dalam penelitian ini dipandang sebagai hasil dari proses pelayanan yang didukung oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana. Penempatan sumber daya manusia yang sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan pekerjaan dapat mendukung pelaksanaan tugas pelayanan, sedangkan sarana prasarana yang memadai dapat menunjang kelancaran, kenyamanan, dan efektivitas proses pelayanan. Dengan demikian, kedua variabel tersebut secara teoritis memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan pada Rumah Singgah Dinas Sosial Kabupaten Kendal.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya kajian mengenai penempatan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan kualitas

pelayanan. Kristriaji dan Manafe (2025) membahas penempatan dan analisis pekerjaan dalam kaitannya dengan kinerja pegawai. Amalia, Handayani, dan Fakhri (2025) serta Astuti et al. (2024) mengkaji keterkaitan sarana prasarana dengan kualitas atau peningkatan pelayanan publik. Sementara itu, Loupatty, Rahawarin, dan Laurens (2025) mengkaji pengembangan sumber daya manusia dan sarana prasarana dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan. Hasil kajian tersebut menjadi dasar empiris bagi penelitian ini untuk menguji hubungan Penempatan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana dengan Kualitas Pelayanan pada Rumah Singgah Dinas Sosial Kabupaten Kendal.

Berdasarkan uraian teoritis dan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Penempatan Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Singgah Dinas Sosial Kabupaten Kendal.
- H2: Sarana Prasarana berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Singgah Dinas Sosial Kabupaten Kendal.
- H3: Penempatan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Singgah Dinas Sosial Kabupaten Kendal.

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 penelitian terdiri atas dua kelompok yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan Rumah Singgah Dinas Sosial Kabupaten Kendal, yaitu pegawai sebagai penyedia layanan dan penerima manfaat

sebagai pengguna layanan. Populasi pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kendal berjumlah 55 orang, sedangkan populasi penerima manfaat aktif Rumah Singgah tahun 2025 berjumlah 70 orang. Dengan demikian, jumlah populasi penelitian adalah 125 orang.

Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (sensus), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel penelitian sebanyak 125 responden, yang terdiri atas 55 pegawai dan 70 penerima manfaat.

Karena kedua kelompok responden memiliki posisi dan pengalaman yang berbeda dalam proses pelayanan, pengukuran disesuaikan dengan peran masing-masing kelompok. Pegawai memberikan penilaian terhadap aspek penempatan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman sebagai penyedia layanan. Sementara itu, penerima manfaat memberikan penilaian terhadap sarana prasarana dan kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman sebagai penerima layanan. Data dari kedua kelompok kemudian dikodekan dalam skala pengukuran yang sama agar dapat diolah secara kuantitatif.

3. Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui instrumen penelitian yang disesuaikan dengan karakteristik responden. Pada kelompok pegawai, data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1–5. Pada kelompok penerima manfaat, pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen pertanyaan yang disesuaikan dengan kemampuan dan pengalaman penerima manfaat dalam menilai pelayanan, serta didukung dengan observasi terstruktur dan wawancara.

Untuk menjaga kesesuaian data dalam analisis, setiap responden menghasilkan satu skor untuk masing-masing variabel yang menjadi dasar analisis. Data dari kelompok pegawai dan penerima manfaat selanjutnya digabungkan dalam satu dataset penelitian karena keduanya merupakan bagian dari

populasi pelayanan Rumah Singgah, dengan memperhatikan perbedaan posisi responden dalam proses pelayanan. Pengolahan data dilakukan menggunakan skor hasil pengukuran yang telah diseragamkan pada skala 1–5.

4. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari 125 responden, yang terdiri atas 55 pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kendal dan 70 penerima manfaat Rumah Singgah, terlebih dahulu dikodekan dan disusun dalam satu basis data penelitian. Karena kedua kelompok responden memiliki posisi yang berbeda dalam proses pelayanan, pengukuran disesuaikan dengan peran masing-masing responden, kemudian seluruh jawaban dikonversi ke dalam skala pengukuran yang sama sehingga dapat diolah secara kuantitatif.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Uji validitas dilakukan dengan korelasi Product Moment, sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, data dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh Penempatan Sumber Daya Manusia (X1) dan Sarana Prasarana (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial dan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan. Kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen dinilai melalui koefisien determinasi (*Adjusted R Square*), dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui

kemampuan setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan terhadap data yang diperoleh dari 125 responden, yang terdiri atas 55 pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kendal dan 70 penerima manfaat Rumah Singgah. Pengujian menggunakan korelasi Product Moment dengan bantuan program IBM SPSS.

Instrumen penelitian terdiri atas 31 butir pernyataan untuk variabel Penempatan Sumber Daya Manusia (X1), 14 butir pernyataan untuk variabel Sarana Prasarana (X2), dan 25 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (Y). Suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel dan nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh butir pernyataan pada variabel Penempatan Sumber Daya Manusia (X1), Sarana Prasarana (X2), dan Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel serta nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis 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 untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap seluruh butir pernyataan yang telah dinyatakan valid pada masing-masing variabel menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program IBM SPSS.

Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Berdasarkan hasil pengujian, nilai *Cronbach's Alpha* variabel Penempatan Sumber Daya Manusia (X1) sebesar 0,933, variabel Sarana Prasarana (X2) sebesar 0,881, dan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,904. Seluruh nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang memadai untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	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.

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

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 ^b
	Residual	7030,064	122	57,623		
	Total	7626,912	124			

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 (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Berdasarkan hasil uji ANOVA diperoleh nilai *F*hitung sebesar 5,179 yang lebih besar dari *F*tabel 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

B. Pembahasan

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penempatan SDM (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan arah negatif, ditunjukkan oleh nilai beta -0,377 dan signifikansi 0,014 ($< 0,05$). Artinya, peningkatan skor Penempatan SDM dalam penelitian ini diikuti oleh penurunan Kualitas Pelayanan. Temuan ini perlu diinterpretasikan secara hati-hati dan menunjukkan bahwa kesesuaian kompetensi, tugas, dan kebutuhan pelayanan perlu dievaluasi lebih lanjut.
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sarana Prasarana (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y), dengan nilai beta sebesar 0,132 dan signifikansi 0,382 ($> 0,05$). Artinya, secara parsial sarana prasarana belum terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dalam model penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel sarana prasarana.

3. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa Penempatan SDM (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y), dengan Fhitung sebesar 5,179 dan nilai signifikansi 0,007 ($<0,05$). Namun, nilai Adjusted R Square sebesar 0,063 menunjukkan bahwa kemampuan kedua variabel dalam menjelaskan variasi Kualitas Pelayanan masih terbatas. Dengan demikian, terdapat faktor lain di luar model yang turut memengaruhi Kualitas Pelayanan.

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: Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan sumber daya manusia dan sarana prasarana Rumah Singgah. Evaluasi penempatan pegawai dapat dilakukan dengan mempertimbangkan kesesuaian kompetensi, pengalaman, dan tanggung jawab pekerjaan. Selain itu, kondisi serta pemanfaatan sarana prasarana perlu ditinjau secara berkala untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan sesuai prioritas dan kemampuan organisasi.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya: Mengingat nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,063, penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, seperti komitmen organisasi,

anggaran, dan penerapan SOP pelayanan. Penelitian berikutnya juga dapat memperluas cakupan responden serta menggunakan metode pengumpulan data yang lebih beragam agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Rumah Singgah.

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.