

Kualitas Pelayanan Kunjungan Wisata Religi pada Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI

Risma Yunita Alfiani¹, Yulianingsih²

Universitas Djuanda Bogor, Indonesia

yulianingsih@unida.ac.id²

E-mail Korespondensi : rismayunitaalfiani9@gmail.com

Submitted: 26th January 2026 | **Edited:** 24th February 2026 | **Issued:** 01st April 2026

Cited on: Alfiani, R. Y., & Yulianingsih, Y. (2026). Kualitas Pelayanan Kunjungan Wisata Religi pada Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 9(2), 607-615.

ABSTRACT

This study addresses the fluctuation in visitor numbers at the Unit Percetakan Al-Qur'an (UPQ) of the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia, which indicates potential issues in service quality as an educational religious tourism destination. The purpose of this study is to examine the quality of religious tourism services at UPQ based on visitors' perceptions and experiences. A qualitative descriptive approach was employed to obtain an in-depth understanding of service performance. Data were collected through direct field observations during the Field Work Practice program, semi-structured interviews with institutional supervisors, and analysis of 70 visitor reviews obtained from the official feedback platform provided by UPQ. The data were analyzed through data reduction, categorization, interpretation, and comparison across sources. The findings indicate that the overall service quality at UPQ is perceived as good, particularly in terms of staff empathy, reliability, responsiveness, and assurance. However, the study identifies notable weaknesses in the tangibles dimension, including physical facilities, cleanliness, and supporting infrastructure, which contribute to visitor complaints and affect comfort during visits. These results highlight the importance of continuous improvement in physical facilities and service management to enhance visitor satisfaction and strengthen UPQ's role as a sustainable educational religious tourism destination.

Keywords: Religious Tourism, Service Quality, Tangibles, Visitor Satisfaction, UPQ

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan nasional, baik melalui kontribusi terhadap devisa negara, penciptaan lapangan kerja, pengembangan wilayah, maupun penguatan citra bangsa. Dalam perkembangannya, pariwisata Indonesia tidak lagi terbatas pada wisata alam dan budaya, tetapi juga mengalami diversifikasi ke arah pariwisata tematik yang mengedepankan nilai spiritual, edukatif, dan sosial. Salah satu bentuk pariwisata tematik yang terus berkembang adalah wisata religi, yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana rekreasi, tetapi juga sebagai media pembelajaran dan penguatan nilai keagamaan bagi masyarakat (Febrianti & Handoko, 2025).

Wisata religi memiliki karakteristik khusus karena menggabungkan aspek spiritual dengan pengalaman pelayanan publik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan dan minat kunjungan wisatawan. Pelayanan yang

baik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar pengunjung, tetapi juga pada penciptaan kenyamanan, kejelasan informasi, serta pengalaman bermakna yang mendukung tujuan edukatif dan religius dari destinasi tersebut (Syarifudin & Anam, 2023).

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu wilayah dengan potensi wisata religi yang cukup besar di Indonesia. Selain memiliki banyak situs bersejarah terkait penyebaran Islam, Jawa Barat juga mengembangkan wisata religi berbasis edukasi yang berfokus pada literasi keagamaan. Salah satu destinasi yang memiliki peran strategis dalam konteks tersebut adalah Unit Percetakan Al-Qur'an (UPQ) Kementerian Agama Republik Indonesia yang berlokasi di Ciawi, Bogor. UPQ tidak hanya berfungsi sebagai pusat percetakan Mushaf Standar Indonesia, tetapi juga sebagai destinasi wisata religi edukatif yang memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk memahami proses pencetakan, pentashihan, dan pengawasan mutu Al-Qur'an.

Tabel 1. Destinasi Kunjungan Wisata Religi Yang Terdapat Di Jawa Barat

No	Destinasi Wisata Religi	Lokasi	Fokus Utama	Jenis Wisata
1.	Unit Percetakan Al-Qur'an Kemenag RI	Ciawi, Bogor	Produksi dan literasi Mushaf Standar Indonesia	Edukasi dan Literasi Mushaf
2.	Wisata Qur'an	Bandung	Edukasi proses produksi Mushaf Swasta	Edukasi dan Literasi Mushaf
3.	Makam Sunan Gunung Jati	Cirebon	Penyebaran Islam oleh Wali Songo	Ziarah Makam Historis
4.	Gua Safarwadi Pamijahan	Tasikmalaya	Kompleks makam Syekh Abdul Muhyi	Ziarah Makam
5.	Makam Syekh Quro	Karawang	Situs ziarah ulama perintis Islam	Ziarah Sejarah Lokal
6.	Kampung Mahmud	Bandung	Kawasan adat dan makam leluhur penyebar Islam	Ziarah dan Budaya Adat
7.	Masjid Raya Al Jabbar	Bandung	Arsitektur Modern dan pusat ibadah.	Arsitektur Masjid Modern
8.	Masjid Agung Sang Cipta Rasa	Cirebon	Masjid peninggalan Wali Songo abad ke-15.	Arsitektur Masjid Historis
9.	Masjid Kubah Emas Dian Al Mahri	Depok	Masjid Modern dengan kubah emas.	Arsitektur Masjid Kontemporer

Sumber: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2025

Sebagai destinasi wisata religi edukatif, UPQ menyediakan berbagai fasilitas pendukung seperti ruang percetakan, galeri literasi, museum, dan area edukasi. Namun demikian, data kunjungan menunjukkan adanya fluktuasi jumlah pengunjung pada periode tertentu. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan agar daya tarik destinasi tetap terjaga secara berkelanjutan. Fluktuasi kunjungan sering kali berkaitan dengan kualitas fasilitas, kenyamanan lingkungan, serta efektivitas penyampaian informasi kepada pengunjung (Perdana et al., 2025).

Kualitas pelayanan dalam konteks pariwisata religi menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi dan kepuasan pengunjung. Menurut Tjiptono (2020), kualitas

pelayanan merupakan upaya pengendalian keunggulan layanan agar sesuai dengan harapan pengguna jasa. Kualitas pelayanan umumnya diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangibles), empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Dimensi-dimensi tersebut relevan untuk menilai pelayanan wisata religi karena mencakup aspek fasilitas fisik, sikap petugas, kejelasan prosedur, serta rasa aman dan nyaman yang dirasakan pengunjung (Kotler & Keller, 2021).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata religi (Ria et al., 2024; Perdana et al., 2025). Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada destinasi ziarah atau tempat ibadah, sementara kajian mengenai wisata religi berbasis literasi dan edukasi, khususnya pada institusi pemerintah seperti UPQ, masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, terutama dalam konteks evaluasi kualitas pelayanan dari sudut pandang pengunjung.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan wisata religi pada Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama Republik Indonesia berdasarkan persepsi dan pengalaman pengunjung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai aspek pelayanan yang telah berjalan baik maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan, serta menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal, UPQ diharapkan mampu memperkuat perannya sebagai destinasi wisata religi edukatif yang profesional, nyaman, dan bernilai bagi masyarakat.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan konsep sentral dalam kajian manajemen jasa karena berkaitan langsung dengan persepsi, kepuasan, dan perilaku pengguna layanan. Kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari sudut pandang penyedia jasa, tetapi lebih menekankan pada penilaian pelanggan terhadap kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan mereka (Zeithaml et al., 2020). Dengan demikian, kualitas pelayanan bersifat subjektif dan sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung pelanggan selama proses pelayanan berlangsung.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja organisasi, khususnya lembaga pemerintah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa (Dwiyanto, 2021). Hal ini menjadi semakin relevan ketika pelayanan publik dikaitkan dengan sektor pariwisata, di mana pengalaman pengunjung menjadi faktor utama keberlanjutan destinasi.

Pada wisata religi, kualitas pelayanan memiliki dimensi yang lebih luas karena tidak hanya mencakup aspek teknis dan fungsional, tetapi juga menyentuh nilai spiritual, edukatif, dan emosional pengunjung. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pada wisata religi harus mampu menciptakan kenyamanan fisik, kejelasan informasi, serta suasana yang mendukung pengalaman religius dan pembelajaran (Rahmawati & Sunaryo, 2022).

Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry masih menjadi salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan untuk mengukur

kualitas pelayanan. Model ini menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama yang saling berkaitan (Lovelock et al., 2021).

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik merujuk pada kondisi fasilitas, peralatan, sarana pendukung, serta penampilan petugas pelayanan. Dalam konteks wisata religi, aspek bukti fisik mencakup kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang kunjungan, ketersediaan media informasi, serta tata letak fasilitas edukasi. Fasilitas fisik yang baik berperan penting dalam membentuk kesan awal dan kenyamanan pengunjung selama berkunjung (Utami & Nugroho, 2023).

2. Empati (Empathy)

Empati mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian personal, memahami kebutuhan pengunjung, serta membangun komunikasi yang baik. Sikap ramah dan kepedulian petugas menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman kunjungan yang positif, khususnya pada wisata religi yang menuntut pendekatan humanis dan penuh penghormatan (Hidayat & Arifin, 2021).

3. Keandalan (Reliability)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan pelayanan mencerminkan profesionalisme organisasi dan menjadi dasar terbentuknya kepercayaan pengunjung terhadap institusi penyedia layanan (Sari & Widodo, 2020).

4. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap menunjukkan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pengunjung serta merespons keluhan atau pertanyaan. Responsivitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengunjung karena menunjukkan bahwa organisasi peduli terhadap kebutuhan dan kenyamanan mereka (Putra & Lestari, 2022).

5. Jaminan (Assurance)

Jaminan berkaitan dengan kompetensi, pengetahuan, serta sikap sopan petugas dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada pengunjung. Dalam wisata religi, jaminan pelayanan sangat penting karena berkaitan dengan keakuratan informasi keagamaan dan rasa aman selama mengikuti kegiatan edukatif (Nugraha et al., 2024).

Kualitas Pelayanan dalam Wisata Religi

Wisata religi memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari wisata konvensional. Pengunjung tidak hanya mencari hiburan, tetapi juga pengalaman spiritual dan pengetahuan keagamaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pada wisata religi harus mampu mengintegrasikan aspek pelayanan profesional dengan nilai-nilai religius dan edukatif (Ismail & Yusuf, 2021).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik pada wisata religi dapat meningkatkan kepuasan, citra destinasi, serta minat kunjungan ulang (Kurniawan & Setiawan, 2023). Sebaliknya, kelemahan pada salah satu dimensi kualitas pelayanan, terutama fasilitas fisik, dapat menurunkan kenyamanan dan memengaruhi persepsi pengunjung secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam kualitas pelayanan wisata religi pada Unit Percetakan Al-Qur'an (UPQ) Kementerian Agama Republik Indonesia. Pendekatan kualitatif dipilih

karena penelitian ini berfokus pada pemaknaan terhadap pengalaman, persepsi, dan penilaian pengunjung atas pelayanan yang mereka terima secara langsung, sehingga memungkinkan peneliti menggambarkan fenomena secara kontekstual dan holistik (Creswell & Poth, 2019). Pendekatan ini dinilai relevan untuk mengkaji pelayanan wisata religi yang memiliki karakteristik edukatif dan spiritual.

Penelitian dilaksanakan dalam konteks kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL), dengan posisi peneliti sebagai pengamat sekaligus partisipan terbatas (*observer as participant*). Posisi ini memungkinkan peneliti untuk terlibat dalam lingkungan penelitian tanpa memengaruhi secara signifikan proses pelayanan yang berlangsung, sehingga data yang diperoleh mencerminkan kondisi nyata di lapangan (Flick, 2020). Lokasi penelitian ditetapkan di Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI yang berlokasi di Ciawi, Kabupaten Bogor, dengan fokus kajian pada pelayanan kunjungan wisata religi yang diberikan kepada masyarakat.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap kondisi fasilitas fisik, alur pelayanan kunjungan, serta interaksi antara petugas dan pengunjung selama kegiatan KKL berlangsung. Selain itu, wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan pembimbing lapangan dan pihak internal UPQ untuk memperoleh informasi terkait kebijakan pelayanan, kendala operasional, serta upaya perbaikan pelayanan yang telah dilakukan. Penggunaan wawancara semi-terstruktur memberikan fleksibilitas bagi peneliti dalam menggali informasi secara mendalam tanpa kehilangan fokus penelitian (Hardani et al., 2020). Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi berupa 70 ulasan kritik dan saran pengunjung yang dihimpun melalui media umpan balik resmi UPQ sebagai bahan evaluasi pelayanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Observasi dilakukan secara sistematis untuk mencatat kondisi fasilitas fisik, kebersihan lingkungan, serta mekanisme pelayanan kunjungan. Wawancara digunakan untuk memperdalam pemahaman mengenai proses pelayanan dan persepsi internal pengelola, sedangkan analisis dokumen digunakan untuk mengidentifikasi pola keluhan dan penilaian pengunjung terhadap kualitas pelayanan. Penggunaan lebih dari satu teknik pengumpulan data bertujuan untuk meningkatkan kelengkapan dan kedalaman informasi yang diperoleh (Moleong, 2021).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah dikumpulkan terlebih dahulu diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, khususnya dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi dan tabel ringkasan untuk mempermudah proses interpretasi. Tahap akhir analisis dilakukan dengan menarik kesimpulan secara induktif berdasarkan keterkaitan antar temuan (Miles et al., 2020).

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Penerapan triangulasi bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan keandalan temuan penelitian serta meminimalkan subjektivitas peneliti (Yin, 2019). Adapun batasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup kajian yang hanya berfokus pada kualitas pelayanan kunjungan wisata religi di UPQ selama periode pelaksanaan KKL, sehingga hasil penelitian bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara luas.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diperoleh melalui observasi langsung selama pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL), wawancara dengan pembimbing lapangan, serta analisis terhadap 70 ulasan kritik dan saran pengunjung Unit Percetakan Al-Qur'an (UPQ) Kementerian Agama Republik Indonesia. Analisis kualitas pelayanan dilakukan dengan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (tangibles), empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi pelayanan secara komprehensif dari sudut pandang pengunjung sebagai pengguna layanan wisata religi edukatif.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPQ dinilai cukup baik oleh pengunjung. Namun demikian, masih ditemukan beberapa permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, khususnya pada aspek fasilitas fisik yang berpengaruh langsung terhadap kenyamanan dan pengalaman kunjungan.

Permasalahan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Berdasarkan hasil pengelompokan data ulasan pengunjung, diperoleh ringkasan permasalahan kualitas pelayanan sebagaimana disajikan dalam Tabel hasil penelitian. Interpretasi tabel tersebut menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, permasalahan hanya ditemukan pada dimensi bukti fisik (tangibles), dengan jumlah temuan sebanyak lima keluhan. Sementara itu, pada dimensi empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan tidak ditemukan keluhan yang signifikan dari pengunjung.

Dominasi permasalahan pada dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa pengunjung memberikan perhatian besar terhadap kondisi fasilitas dan lingkungan fisik selama melakukan kunjungan. Keluhan yang muncul berkaitan dengan kebersihan area tertentu, keterbatasan fasilitas pendukung, serta kenyamanan ruang edukasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan petugas telah berjalan dengan baik, aspek fisik masih menjadi titik lemah dalam mendukung pengalaman wisata religi secara optimal.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Utami dan Nugroho (2023) yang menyatakan bahwa fasilitas fisik memiliki peran penting dalam membentuk persepsi awal dan kepuasan pengunjung, khususnya pada wisata berbasis edukasi. Fasilitas yang kurang optimal dapat mengurangi efektivitas penyampaian informasi dan menurunkan kenyamanan pengunjung, meskipun kualitas interaksi pelayanan sudah baik. Temuan serupa juga disampaikan oleh Perdana et al. (2025) yang menegaskan bahwa fasilitas fisik merupakan salah satu determinan utama kepuasan pengunjung wisata religi.

Tabel 2. Hasil Olah Data KKL UPQ Kemenag RI 2025

No	Indikator Kualitas pelayanan	Permasalahan	Jumlah permasalahan
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Fasilitas fisik dan sarana pendukung pelayanan dinilai belum optimal.	5
2	<i>Empathy</i> (Empati)	Pelayanan petugas dinilai telah menunjukkan kepedulaun dan perhatian yang memadai terhadap pengunjung.	0
3	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Proses pelayanan berjalan sesuai prosedur dan tidak ditemukan kendala.	0

No	Indikator Kualitas pelayanan	Permasalahan	Jumlah permasalahan
4	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Petugas mampu memberikan respon yang cukup cepat dan tepat terhadap kebutuhan pengunjung.	0
5	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pelayanan yang diberikan telah mencerminkan rasa aman dan kepercayaan bagi pengunjung.	0

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Analisis Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Dimensi bukti fisik menjadi aspek yang paling dominan memengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan di UPQ. Berdasarkan hasil observasi dan ulasan pengunjung, beberapa fasilitas pendukung dinilai belum sepenuhnya optimal, terutama pada saat jumlah pengunjung meningkat. Kondisi ini berdampak pada kenyamanan pengunjung dalam mengikuti rangkaian kegiatan edukasi yang disediakan.

Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks wisata religi edukatif, fasilitas fisik tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung pelayanan, tetapi juga sebagai media pembelajaran yang memengaruhi kualitas pengalaman pengunjung. Rahmawati dan Sunaryo (2022) menjelaskan bahwa wisata religi berbasis edukasi menuntut lingkungan fisik yang tertata, bersih, dan informatif agar nilai spiritual dan edukatif dapat diterima secara maksimal oleh pengunjung.

Meskipun demikian, keberadaan keluhan pada dimensi tangibles tidak serta-merta menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan secara keseluruhan. Sebaliknya, temuan ini dapat menjadi dasar evaluasi bagi pengelola untuk melakukan perbaikan fasilitas secara bertahap dan berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan pandangan Lovelock et al. (2021) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan jasa perlu dilakukan secara berkesinambungan, terutama pada aspek yang paling dirasakan langsung oleh pelanggan.

Analisis Dimensi Empati, Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan

Berbeda dengan dimensi bukti fisik, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ditemukan keluhan pengunjung yang signifikan pada dimensi empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Interpretasi hasil ini mengindikasikan bahwa petugas UPQ dinilai telah mampu memberikan pelayanan dengan sikap ramah, perhatian, serta komunikasi yang baik kepada pengunjung. Selain itu, prosedur pelayanan dinilai berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan informasi yang diberikan dapat dipahami dengan jelas.

Temuan ini mendukung penelitian Hidayat dan Arifin (2021) yang menyatakan bahwa sikap empati dan responsivitas petugas merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif pada destinasi wisata religi. Pelayanan yang humanis dan profesional dapat membangun rasa percaya serta kenyamanan pengunjung, meskipun masih terdapat keterbatasan pada aspek fasilitas fisik.

Selain itu, tidak ditemukannya keluhan pada dimensi jaminan menunjukkan bahwa pengunjung merasa aman dan percaya terhadap kompetensi petugas dalam menyampaikan informasi terkait proses pencetakan dan pentashihan Al-Qur'an. Hal ini penting mengingat UPQ memiliki peran strategis sebagai lembaga yang menjaga keotentikan mushaf Al-Qur'an. Nugraha et al. (2024) menegaskan bahwa jaminan pelayanan dan kompetensi petugas berpengaruh besar terhadap tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan pemerintah.

Sintesis Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan wisata religi di Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI secara umum telah berjalan dengan baik, terutama pada aspek pelayanan non-fisik. Namun, kelemahan pada dimensi bukti fisik menunjukkan perlunya perhatian lebih terhadap pengelolaan dan peningkatan fasilitas pendukung pelayanan.

Hasil empiris ini memperkuat temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas fisik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengunjung wisata religi (Ria et al., 2024; Kurniawan & Setiawan, 2023). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di UPQ perlu diarahkan pada penguatan fasilitas fisik tanpa mengabaikan kualitas interaksi pelayanan yang telah berjalan baik. Dengan demikian, UPQ dapat terus mengembangkan perannya sebagai destinasi wisata religi edukatif yang profesional, nyaman, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Tujuan program Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) untuk memberikan pengalaman kerja praktis dan pemahaman kepada mahasiswa terkait mata pelajaran yang mereka pelajari. Pelaksanaan KKL di Unit Percetakan Al-Qur'an Kemenag RI (UPQ) menjadi sarana pembelajaran yang penting bagi penulis untuk memahami secara langsung proses kerja instansi, khususnya dalam bidang pelayanan dan pengelolaan wisata religi edukatif. Melalui keterlibatan langsung dalam berbagai aktivitas, mahasiswa mampu mengaitkan teori yang diperoleh di perkuliahan dengan praktik nyata dilapangan.

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan KKL, dapat dikatakan bahwa UPQ secara umum telah memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun, masih terdapat sejumlah masalah yang perlu mendapatkan perhatian, terutama pada di bidang spesifik kualitas pelayanan dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik). Permasalahan tersebut adalah kondisi fasilitas fisik yang belum sepenuhnya optimal, keterbatasan serta kelengkapan fasilitas pendukung bagi pengunjung. Kondisi ini berdampak pada munculnya keluhan pengunjung dan turut memengaruhi tingkat kunjungan wisata religi.

Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan penataan fasilitas secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan pada aspek *Tangibles* dapat ditingkatkan secara menyeluruh. Perbaikan fasilitas fisik yang lebih nyaman, bersih, dan tertata dengan baik di harapkan mampu meningkatkan kepuasan pengunjung, mengurangi keluhan, serta mendorong peningkatan minat kunjungan wisata religi di Unit Percetakan Al-Qur'an Kemenag RI. Dengan demikian, UPQ tidak hanya berperan sebagai pusat percetakan mushaf Al-Qur'an, tetapi juga sebagai destinasi wisata religi edukatif yang mampu memberikan pengalaman pelayanan yang baik dan berkesan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2019). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Febrianti, K. F., & Handoko, L. H. (2025). The economic impact of religious tourism in Indonesia: A systematic literature review. *Jurnal Magister Ekonomi Syariah*, 4(1), 791-809.
- Flick, U. (2020). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). Sage Publications.

- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Hidayat, R., & Arifin, Z. (2021). Kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung pada destinasi wisata berbasis religi. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(2), 85-96.
- Ismail, M., & Yusuf, M. (2021). Religious tourism and service quality: Visitor perspectives. *Journal of Tourism and Cultural Studies*, 4(1), 44-58.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen pemasaran*. Erlangga.
- Kurniawan, A., & Setiawan, B. (2023). Service quality and revisit intention in religious tourism destinations. *Journal of Islamic Tourism Studies*, 6(1), 1-12.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2021). *Pemasaran jasa: Manusia, teknologi, strategi* (Edisi 8). Erlangga.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, F., Pramudita, A., & Santoso, D. (2024). Assurance and trust in public service delivery. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 67-79.
- Perdana, D. A., Hamzah, A. R., Ajihuda, H., Charis, A., & Saerozi. (2025). Enhancing religious tourist satisfaction: The role of service quality and facilities. *Jurnal Ekologi, Masyarakat dan Sains*, 6(1), 19-28.
- Pratama, Y. W., & Budiarti, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 13(7), 1-16.
- Putra, R. D., & Lestari, E. (2022). Responsivitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa sektor publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 101-112.
- Rahmawati, D., & Sunaryo, B. (2022). Dimensi kualitas pelayanan pada wisata religi berbasis edukasi. *Jurnal Manajemen dan Pariwisata*, 9(1), 55-68.
- Ria, A. M., Andari, T. T., & Yulianingsih. (2024). Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada sektor jasa. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 3(1), 11-19.
- Sari, M., & Widodo, T. (2020). Reliability of service quality in public organizations. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(2), 134-145.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Syarifudin, E., & Anam, K. (2023). Tourists' perceptions of religious tourism service quality. *Al-Uqud: Journal of Islamic Economics*, 7(2), 229-242.
- Tjiptono, F. (2020). *Kepuasan pelanggan: Konsep, pengukuran, dan strategi*. Andi.
- Utami, P., & Nugroho, S. (2023). Tangible factors and visitor satisfaction in educational tourism. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 8(2), 92-104.
- Yin, R. K. (2019). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.