

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN
MONITORING DAN EVALUASI
EVALUASI PEMBELAJARAN OLEH MAHASISWA
(EPOM)
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



Oleh:

**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2024**

	SATUAN PENJAMINAN MUTU – SATUAN AUDIT INTERNAL POLITEKNIK PARIWISATA BATAM The Vitka City Complex, Jl. Gajah Mada, Tiban, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia 29425 Website: www.btp.ac.id LAPORAN PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI
---	--

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Kegiatan : **Monitoring dan Evaluasi Pembelajaran Oleh
Mahasiswa (EPOM)**

Pelaksanaan : **September – Desember 2024**

Tempat Pelaksanaan : **Politeknik Pariwisata Batam**

Batam, 06 Desember 2024

Di Setujui,



Dr. Agung Edy Wibowo, SE., M.Si.
Wadir 1 Bidang Akademik




Wahyudi Ilham, S.I.Kom, MM.Par.
Kabag SPM-SAI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	5
KATA PENGANTAR	6
VISI DAN MISI POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	8
BAB I PENDAHULUAN	8
1.1 Latar Belakang	8
1.2 Tujuan	9
1.3 Ruang Lingkup	9
BAB II METODE PELAKSANAAN MONITORING & EVALUASI.....	12
2.1 Kebijakan Monitoring & Evaluasi	12
2.2 Mekanisme Pelaksanaan Monitoring & Evaluasi	13
2.3 Prinsip Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi	
2.4 Waktu Pelaksanaan Monitoring & Evaluasi	15
BAB III HASIL DAN ANALISIS MONITORING & EVALUASI.....	17
3.1 Hasil Evaluasi Pembelajaran Oleh Mahasiswa (EPOM)	17
3.2 Analisis Per Aspek	18
3.3 Perbandingan Hasil dan Analisis Monitoring serta Evaluasi EPOM Tahun Akademik 2023-2024 dengan Tahun Akademik 2022-2023	21
3.4 Analisis Per Aspek Penilaian	22
3.5 Hasil EPOM Berdasarkan Program Studi	23
BAB IV KESIMPULAN SARAN	24

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Aspek Penilaian EPOM.....	18
Tabel 3.2 Perbandingan Hasil EPOM TS 2022-2023 dengan TS 2023-2024.....	21
Tabel 3.3 Hasil EPOM Program Studi.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil EPOM secara keseluruhan.....	17
Gambar 2. Grafik Perbandingan Hasil EPOM TS 2022-2023 dengan TS 2023- 2024	21

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kegiatan Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM) Tahun Akademik 2023–2024 dapat terlaksana dengan baik dan tersusun dalam laporan ini. Pelaksanaan EPOM merupakan bagian dari komitmen institusi dalam menerapkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) guna memastikan bahwa proses pembelajaran di lingkungan Politeknik Pariwisata Batam berjalan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan mutu berkelanjutan (continuous quality improvement).

Evaluasi ini dilaksanakan dengan melibatkan mahasiswa sebagai responden utama, karena mahasiswa merupakan pihak yang secara langsung merasakan dan menilai kualitas pembelajaran yang diberikan. Melalui hasil EPOM, diharapkan diperoleh gambaran objektif mengenai efektivitas proses pembelajaran, mencakup aspek kurikulum, metode pengajaran, sarana dan prasarana, serta dukungan akademik lainnya.

Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi dan perbaikan berkelanjutan bagi dosen, program studi, dan manajemen institusi dalam meningkatkan mutu layanan akademik serta pengalaman belajar mahasiswa. Dengan demikian, Politeknik Pariwisata Batam dapat terus menghasilkan lulusan yang kompeten, profesional, dan berdaya saing tinggi di bidang pariwisata dan perhotelan.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam kegiatan ini, serta kepada unit-unit kerja yang telah mendukung proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data EPOM Tahun Akademik 2023–2024. Semoga hasil laporan ini memberikan manfaat nyata dalam upaya peningkatan mutu pembelajaran di masa mendatang.

Batam, 06 Desember 2024

Penyusun,

VISI DAN MISI

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

VISI

Menjadi Institusi Pendidikan Tinggi Kepariwisata Terkemuka di Asia Tenggara.

MISI

1. Menyelenggarakan pendidikan tinggi pariwisata yang berorientasi pada kurikulum dan kompetensi teori dan praktik pariwisata berkelanjutan yang berdaya saing global.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia tenaga pengajar, instruktur, dan tenaga kependidikan yang unggul, berbudaya, serta mampu berinovasi secara global dalam industri pariwisata berkelanjutan.
3. Melaksanakan penelitian inovatif dan pengembangan ilmu yang relevan dengan tantangan industri hospitality dan pariwisata, dengan fokus pada pengembangan produk yang berbasis ecotourism, smart tourism, dan kearifan lokal.
4. Membangun jejaring kerja sama dan kemitraan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang kuat dengan institusi pendidikan, industri pariwisata, pemerintah, dan komunitas, baik di tingkat nasional, regional, maupun internasional, untuk mendorong inovasi kolaboratif dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan, lulusan dan dampak inovasi di bidang pariwisata.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan mutu pembelajaran merupakan salah satu komitmen utama Politeknik Pariwisata Batam dalam mewujudkan visi sebagai perguruan tinggi vokasi unggulan di bidang pariwisata dan perhotelan. Dalam konteks tersebut, evaluasi terhadap proses pembelajaran menjadi bagian penting dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang berfungsi untuk memastikan seluruh kegiatan akademik berjalan sesuai standar mutu yang telah ditetapkan.

Salah satu instrumen penting dalam kegiatan evaluasi mutu akademik adalah Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM). EPOM dilaksanakan untuk memperoleh umpan balik dari mahasiswa sebagai penerima langsung layanan pembelajaran. Mahasiswa dianggap memiliki perspektif yang objektif dalam menilai sejauh mana proses pembelajaran mampu memenuhi kebutuhan kompetensi, efektivitas metode pengajaran, ketersediaan sarana prasarana, serta dukungan akademik yang diberikan oleh institusi.

Pelaksanaan EPOM Tahun Akademik 2023–2024 menjadi langkah strategis untuk menilai sejauh mana keberhasilan proses pembelajaran pada periode tersebut. Hasil evaluasi ini akan menjadi dasar bagi pihak program studi, dosen, dan manajemen institusi dalam melakukan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), baik dari aspek perencanaan, pelaksanaan, maupun pengendalian mutu pembelajaran di masa mendatang.

1.2 Tujuan

Secara umum, pelaksanaan EPOM Tahun Akademik 2023–2024 bertujuan untuk:

- 1) Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang telah berlangsung.
- 2) Menilai efektivitas pelaksanaan pembelajaran dari aspek kurikulum, metode pengajaran, sarana dan prasarana, serta dukungan akademik.
- 3) Menjadi bahan masukan bagi dosen, program studi, dan unit akademik dalam merancang strategi peningkatan mutu pembelajaran.
- 4) Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Standar).
- 5) Menyediakan data pendukung bagi proses akreditasi program studi dan institusi yang relevan dengan standar mutu pendidikan tinggi.

1.3 Ruang Lingkup

Kegiatan Ruang lingkup pelaksanaan Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM) Tahun Akademik 2023–2024 di Politeknik Pariwisata Batam meliputi keseluruhan kegiatan pembelajaran dan layanan akademik yang diterima mahasiswa selama proses studi. Evaluasi dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan pembelajaran berdasarkan enam aspek utama, yaitu Tangibles, Sistem Informasi Kemahasiswaan, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Empathy.

Adapun ruang lingkupnya sebagai berikut:

1) Subjek Evaluasi

Seluruh kegiatan pembelajaran dan dukungan akademik pada semester ganjil dan genap Tahun Akademik 2023–2024, yang mencakup aktivitas perkuliahan tatap muka, praktik, tugas terstruktur, serta kegiatan akademik lainnya yang berhubungan langsung dengan mahasiswa.

2) Responden

Mahasiswa aktif Politeknik Pariwisata Batam dari seluruh program studi yang mengikuti proses pembelajaran pada Tahun Akademik 2023–2024.

3) Aspek yang Dinilai

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik)
- b. Sistem Informasi Kemahasiswaan
- c. *Reliability* (Keandalan)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- f. *Empathy* (Empati)

4) Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner daring (online questionnaire) yang diisi oleh mahasiswa pada akhir setiap semester. Instrumen disusun dengan menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi mahasiswa terhadap keenam aspek di atas.

5) Pemanfaatan Hasil

Hasil EPOM digunakan sebagai dasar untuk:

- Perencanaan peningkatan mutu akademik dan pembelajaran;
- Evaluasi kinerja dosen dan layanan administrasi akademik;
- Penyusunan strategi perbaikan sarana, prasarana, serta sistem informasi;
- Bahan laporan kinerja institusi dan dokumen akreditasi program studi maupun institusi.

BAB II

METODE PELAKSANAAN MONITORING & EVALUASI

2.1 Kebijakan Monitoring & Evaluasi

Politeknik Pariwisata Batam berkomitmen untuk melaksanakan monitoring dan evaluasi (monev) sebagai bagian integral dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang berorientasi pada peningkatan mutu berkelanjutan (continuous quality improvement). Kebijakan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan standar mutu akademik, rencana pembelajaran semester (RPS), serta peraturan akademik yang berlaku di institusi.

Kebijakan monitoring dan evaluasi pembelajaran oleh mahasiswa dilaksanakan secara terencana, sistematis, objektif, dan berkesinambungan melalui instrumen Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM). Setiap kegiatan monev diarahkan untuk:

- Memastikan kesesuaian pelaksanaan pembelajaran dengan standar yang telah ditetapkan.
- Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses dan layanan pembelajaran.
- Memberikan umpan balik bagi dosen, program studi, dan unit kerja dalam upaya peningkatan mutu akademik.
- Mendukung implementasi siklus mutu SPMI, yaitu Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Standar Pendidikan (PPEPP).

- Menjadi dasar bagi pengambilan keputusan strategis oleh pimpinan institusi dalam bidang akademik dan manajemen pembelajaran.
- Kebijakan ini dikoordinasikan oleh Satuan Penjaminan Mutu-Satuan Audit Internal (SPM-SAI) bekerja sama dengan unit akademik, program studi, dan bagian administrasi akademik. Hasil monitoring dan evaluasi disampaikan secara periodik kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti dalam bentuk rencana aksi perbaikan (*corrective action plan*).

2.2 Mekanisme Pelaksanaan Monitoring & Evaluasi

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pembelajaran melalui EPOM diatur dalam mekanisme yang jelas agar proses evaluasi berjalan efektif, akuntabel, dan menghasilkan data yang valid serta dapat dijadikan dasar perbaikan mutu. Mekanisme pelaksanaan terdiri atas beberapa tahapan berikut:

1) Perencanaan

- SPM-SAI menyusun jadwal dan instrumen evaluasi EPOM setiap awal tahun akademik.
- Instrumen disesuaikan dengan enam aspek penilaian utama, yaitu: Tangibles, Sistem Informasi Kemahasiswaan, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Empathy.
- Program studi dan bagian akademik diinformasikan terkait jadwal pelaksanaan dan kewajiban mahasiswa untuk berpartisipasi.

2) Pelaksanaan Evaluasi

- Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online yang diakses oleh seluruh mahasiswa aktif pada akhir setiap semester.
- Mahasiswa memberikan penilaian terhadap pengalaman pembelajaran mereka sesuai indikator yang tersedia.
- SPM-SAI menjamin kerahasiaan identitas responden untuk memastikan objektivitas hasil penilaian.

3) Pengolahan dan Analisis Data

- Data hasil pengisian kuesioner dikompilasi oleh SPM-SAI menggunakan sistem informasi penjaminan mutu internal.
- Analisis dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh gambaran umum serta temuan spesifik pada setiap aspek penilaian.
- Hasil analisis disajikan dalam bentuk laporan EPOM yang mencakup skor rata-rata, indeks kepuasan mahasiswa, serta rekomendasi perbaikan.

4) Pelaporan Hasil

- Laporan hasil monitoring dan evaluasi disampaikan kepada Direktur, Wakil Direktur I Bidang Akademik, Ketua Jurusan/Program Studi, serta dosen terkait.
- Hasil EPOM menjadi bagian dari laporan kinerja akademik tahunan dan digunakan sebagai dokumen pendukung akreditasi.

5) Tindak Lanjut (*Follow Up*)

- Setiap program studi wajib menyusun rencana tindak lanjut (RTL) terhadap hasil EPOM untuk memperbaiki aspek-aspek

yang masih rendah.

- SPM-SAI melakukan pemantauan berkala terhadap pelaksanaan tindak lanjut tersebut melalui rapat evaluasi mutu setiap semester.
- Hasil pemantauan menjadi dasar bagi penyesuaian kebijakan dan peningkatan mutu pada periode akademik berikutnya.

2.3 Prinsip Pelaksanaan Monitoring Dan Evaluasi

Agar kegiatan monev berjalan efektif, pelaksanaannya berpedoman pada prinsip-prinsip berikut:

- Objektivitas: Penilaian dilakukan berdasarkan data yang terukur, bukan asumsi.
- Transparansi: Hasil evaluasi dapat diakses oleh pihak terkait sesuai kewenangan.
- Partisipatif: Melibatkan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai bagian dari proses evaluasi.
- Kerahasiaan: Menjaga privasi responden untuk menghindari bias hasil.
- Berorientasi Peningkatan Mutu: Setiap hasil evaluasi diarahkan untuk menghasilkan tindakan perbaikan nyata.

2.4 Waktu Pelaksanaan Monitoring & Evaluasi

Pelaksanaan Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM) Tahun Akademik 2023-2024 dilaksanakan pada periode bulan September

hingga Desember 2024, bertepatan dengan berakhirnya kegiatan pembelajaran pada Semester Genap Tahun Akademik 2023-2024.

Kegiatan ini diselenggarakan secara terkoordinasi oleh Satuan Penjaminan Mutu – Satuan Audit Internal (SPM-SAI) bekerja sama dengan Bagian Akademik dan seluruh Program Studi di lingkungan Politeknik Pariwisata Batam

BAB III

HASIL DAN ANALISIS MONITORING & EVALUASI

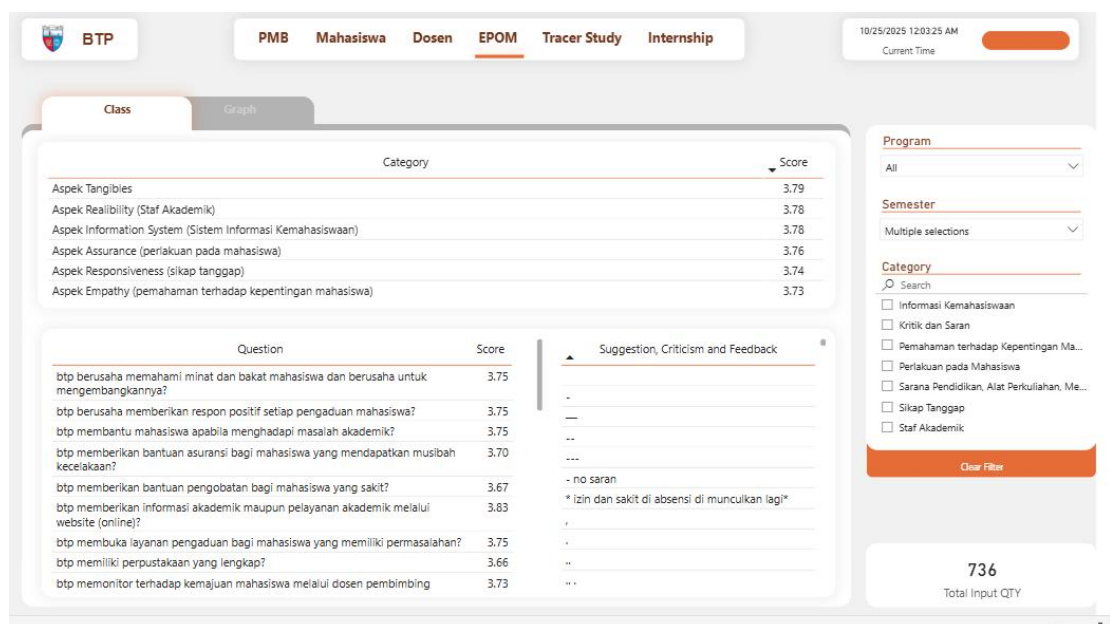
3.1 Hasil Evaluasi Pembelajaran Oleh Mahasiswa (EPOM)

Pelaksanaan Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM) Tahun Akademik 2023-2024 yang dilaksanakan pada periode September-Desember 2024 berhasil mengumpulkan 736 respon dari mahasiswa aktif di seluruh program studi Politeknik Pariwisata Batam.

Evaluasi ini mencakup enam aspek utama, yaitu:

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik)
- 2) Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)
- 3) *Reliability* (Keandalan Staf Akademik)
- 4) *Assurance* (Jaminan dan Perlakuan terhadap Mahasiswa)
- 5) *Responsiveness* (Sikap Tanggap)
- 6) *Empathy* (Kepedulian terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh rata-rata skor sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil EPOM secara keseluruhan

Gambar diatas merupakan hasil evaluasi pembelajaran oleh mahasiswa Tahun Akademik 2023-2024, dari gambar tersebut dapat kami turunkan dalam bentuk tabel dibawah ini;

Tabel 3.1 Tabel Aspek Penilaian EPOM

Aspek Penilaian	Rata-Rata Skor
Tangibles	3,79
Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)	3,78
Reliability (Staf Akademik)	3,78
Assurance (Perlakuan terhadap Mahasiswa)	3,76
Responsiveness (Sikap Tanggap)	3,74
Empathy (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)	3,73

Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh aspek memperoleh skor di atas 3,70 dari skala 5,00, yang mengindikasikan tingkat kepuasan mahasiswa berada dalam kategori “Baik”

3.2 Analisis Per Aspek

1) Aspek *Tangibles* (3,79)

Aspek ini memperoleh nilai tertinggi di antara aspek lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai fasilitas pembelajaran, ruang kelas, laboratorium, dan sarana pendukung lainnya sudah memadai dan nyaman digunakan.

Namun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam pemeliharaan rutin dan optimalisasi fasilitas pembelajaran praktik agar mutu pengalaman belajar tetap terjaga.

2) Aspek Information System (3,78)

Penilaian terhadap sistem informasi kemahasiswaan menunjukkan hasil yang positif. Mahasiswa merasa akses terhadap SIAKAD, pengumuman nilai, serta informasi akademik daring berjalan dengan baik dan mudah diakses.

Beberapa catatan yang muncul dalam kolom feedback menunjukkan bahwa mahasiswa mengharapkan fitur izin dan sakit dalam absensi online dapat diaktifkan kembali, sebagai bentuk fleksibilitas sistem administrasi perkuliahan.

3) *Aspek Reliability* (3,78)

Aspek ini menggambarkan keandalan staf akademik dan dosen dalam menjalankan tugas sesuai jadwal dan prosedur. Hasilnya menunjukkan bahwa mahasiswa merasa dosen konsisten dan profesional dalam pelaksanaan perkuliahan serta pemberian informasi akademik. Namun, masih terdapat ruang perbaikan dalam hal kecepatan tanggapan dosen terhadap kendala akademik dan konsultasi mahasiswa.

4) *Aspek Assurance* (3,76)

Nilai ini mencerminkan bahwa mahasiswa memiliki kepercayaan tinggi terhadap kompetensi dan integritas dosen serta staf akademik. Mahasiswa menilai bahwa pelayanan akademik diberikan secara adil dan transparan.

Untuk peningkatan mutu, dapat dilakukan pelatihan layanan prima (*service excellence*) bagi dosen dan staf akademik agar interaksi dengan mahasiswa semakin humanis dan berkualitas.

5) *Aspek Responsiveness* (3,74)

Aspek daya tanggap menunjukkan bahwa dosen dan staf akademik sudah

cukup responsif terhadap kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa, namun masih terdapat perbedaan antarunit dalam kecepatan menanggapi keluhan atau permintaan informasi.

Peningkatan koordinasi antarunit dan penggunaan sistem tiket pengaduan digital dapat menjadi langkah strategis untuk mempercepat proses respons dan tindak lanjut.

6). Aspek *Empathy* (3,73)

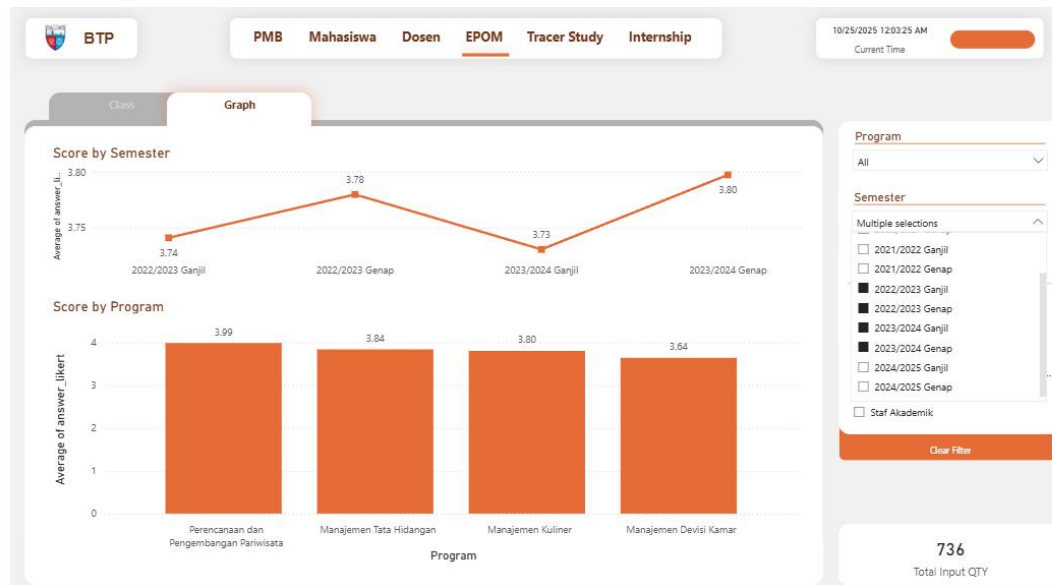
Nilai ini merupakan yang terendah di antara aspek lain, meskipun masih dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan perhatian individual terhadap kebutuhan dan kondisi mahasiswa.

Mahasiswa menilai bahwa dosen dan pihak kampus sudah berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa, namun diharapkan ada program pendampingan atau konseling akademik yang lebih intensif untuk membantu mereka menghadapi tantangan studi dan pengembangan diri.

3.3 Perbandingan Hasil dan Analisis Monitoring serta Evaluasi EPOM Tahun Akademik 2023-2024 dengan Tahun Akademik 2022-2023

Pelaksanaan Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM) dilakukan pada Semester Genap Tahun Akademik 2023-2024, dengan periode pelaksanaan September-Desember 2024. Jumlah total responden yang berpartisipasi dalam pengisian EPOM sebanyak 736 mahasiswa aktif dari seluruh program studi di lingkungan Politeknik Pariwisata Batam. Kegiatan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran, layanan akademik, dan kinerja dosen. Dibawah ini gambar grafik perbandingan hasil Evaluasi

Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM)



Gambar 2. Grafik Perbandingan Hasil EPOM TS 2022-2023 dengan TS 2023-2024

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui dashboard Power BI, diperoleh perkembangan skor rata-rata dalam bentuk sebagai berikut:

Tabel 3.2 Perbanding Hasil EPOM TS 2022-2023 dengan TS 2023-2024

Semester	Rata-Rata Skor Likert
2022/2023 Ganjil	3,74
2022/2023 Genap	3,78
2023/2024 Ganjil	3,73
2023/2024 Genap	3,80

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa terdapat peningkatan signifikan pada Semester Genap 2023/2024 dengan skor 3,80, setelah sebelumnya mengalami sedikit penurunan pada Semester Ganjil 2023/2024.

Hal ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran dan pelayanan akademik mengalami perbaikan nyata, terutama dalam hal kesiapan dosen, keteraturan jadwal, serta peningkatan pemanfaatan sistem informasi akademik.

3.4 Analisis Per Aspek Penilaian

Penilaian dalam EPOM mencakup enam aspek utama, yaitu:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik):

Aspek ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap sarana dan prasarana pembelajaran. Mahasiswa menilai fasilitas ruang kelas, laboratorium, dan media pembelajaran sudah memadai dan mendukung proses belajar mengajar.

2) Sistem Informasi Kemahasiswaan:

Mahasiswa merasa sistem informasi akademik (SIKAD, LMS, dan portal EPOM) berjalan dengan baik, mudah diakses, dan memberikan transparansi informasi nilai maupun kehadiran. Saran yang muncul adalah perlunya penyempurnaan fitur absensi dan izin daring agar lebih efisien.

3) *Reliability* (Keandalan):

Dosen dinilai cukup konsisten dan disiplin dalam pelaksanaan jadwal perkuliahan, pemberian materi, serta evaluasi hasil belajar. Namun, sebagian mahasiswa masih berharap penyampaian materi lebih bervariasi dan interaktif.

4) *Assurance* (Jaminan/Kepercayaan):

Mahasiswa menilai dosen memiliki kompetensi yang baik dan memberikan rasa percaya terhadap mutu pembelajaran. Diperlukan peningkatan dalam aspek komunikasi akademik agar kejelasan informasi dapat lebih maksimal.

5) *Responsiveness* (Daya Tanggap):

Masih menjadi area yang perlu diperhatikan, terutama dalam kecepatan respon dosen terhadap pertanyaan dan pengaduan mahasiswa, baik di dalam maupun di luar kelas.

6) *Empathy* (Kepedulian):

Nilai rata-rata aspek empati menunjukkan bahwa mahasiswa menghargai kepedulian dosen terhadap kondisi dan kebutuhan mereka. Meski demikian, masih diperlukan program bimbingan dan konseling akademik yang lebih intensif untuk meningkatkan keterlibatan personal dosen terhadap mahasiswa.

3.5 Hasil EPOM Berdasarkan Program Studi

Secara program studi, hasil rata-rata skor menunjukkan variasi tingkat kepuasan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Hasil EPOM Program Studi

Program Studi	Rata-Rata Skor Likert
Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata	3,99
Manajemen Tata Hidangan	3,84
Manajemen Kuliner	3,80
Manajemen Divisi Kamar	3,64

Dari hasil tersebut terlihat bahwa Program Studi Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata (S2) memperoleh skor tertinggi sebesar 3,99, yang menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa sangat baik terhadap kualitas pembelajaran dan layanan akademik. Sementara itu, Program Studi Manajemen Divisi Kamar memperoleh skor terendah sebesar 3,64, yang meskipun masih dalam kategori baik, tetap memerlukan perhatian lebih dalam aspek pelayanan akademik dan responsivitas dosen terhadap kebutuhan mahasiswa.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM) Tahun Akademik 2023–2024 yang dilaksanakan pada periode September hingga Desember 2024, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di Politeknik Pariwisata Batam berada pada kategori “Baik”. Hasil evaluasi menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan 3,80 dari skala 5,00, yang mencerminkan mutu layanan pembelajaran dan akademik telah memenuhi ekspektasi mahasiswa.
2. Enam aspek yang dievaluasi menunjukkan hasil positif dengan rata-rata di atas 3,70. Aspek Tangibles memperoleh skor tertinggi (3,79) yang menunjukkan fasilitas pembelajaran sudah memadai dan mendukung kegiatan akademik. Sementara aspek Empathy memperoleh skor terendah (3,73), namun tetap berada pada kategori baik.
3. Terdapat tren peningkatan hasil EPOM dibandingkan dengan tahun sebelumnya (2022-2023). Skor meningkat dari 3,78 (Semester Genap 2022/2023) menjadi 3,80 (Semester Genap 2023/2024). Hal ini menandakan adanya perbaikan nyata dalam pelaksanaan pembelajaran, kesiapan dosen, dan efektivitas sistem akademik.
4. Program Studi Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata (S2)

memperoleh nilai kepuasan tertinggi (3,99), diikuti oleh Manajemen Tata Hidangan (3,84), Manajemen Kuliner (3,80), dan Manajemen Divisi Kamar (3,64). Hal ini menunjukkan konsistensi penerapan pembelajaran berbasis praktik yang efektif, namun juga mengindikasikan perlunya peningkatan di beberapa program studi terkait daya tanggap dan empati dosen.

5. Aspek layanan akademik dan sistem informasi kemahasiswaan menunjukkan kinerja yang baik. Mahasiswa merasa kemudahan akses informasi, jadwal, serta pengumuman nilai sudah memadai. Namun, terdapat harapan agar fitur absensi online dengan keterangan izin atau sakit dapat diaktifkan kembali.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi EPOM 2023–2024 menunjukkan bahwa Politeknik Pariwisata Batam telah berhasil menjaga kualitas proses pembelajaran dan terus menunjukkan arah peningkatan mutu yang berkelanjutan sesuai siklus PPEPP dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

4.2 Saran

Untuk menjaga dan meningkatkan mutu pembelajaran di masa mendatang, beberapa saran yang dapat dijadikan bahan tindak lanjut adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan pada Aspek *Empathy* dan *Responsiveness*.

Diperlukan penguatan komunikasi dan kepedulian dosen terhadap mahasiswa melalui peningkatan intensitas bimbingan akademik, pembimbingan karier, serta pelatihan komunikasi interpersonal bagi tenaga pengajar.

2. Optimalisasi Sistem Informasi Akademik.

Perlu dilakukan penyempurnaan fitur SIAKAD dan sistem absensi daring, termasuk penyediaan menu izin/sakit dan notifikasi otomatis agar lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

3. Pemeliharaan dan Modernisasi Fasilitas Pembelajaran.

Meskipun aspek Tangibles sudah baik, diperlukan pemeliharaan rutin fasilitas kelas dan laboratorium serta pengadaan alat bantu praktik terbaru untuk mendukung pembelajaran berbasis industri pariwisata terkini.

4. Pelatihan Layanan Prima (*Service Excellence*) bagi Dosen dan Staf Akademik.

Kegiatan pelatihan ini akan memperkuat kompetensi pelayanan akademik agar semakin profesional, komunikatif, dan empatik terhadap mahasiswa.

5. Penguatan Program Bimbingan Akademik dan Konseling Mahasiswa.

Disarankan untuk memperkuat fungsi dosen wali (dosen Pembimbing akademik) dan menyediakan layanan konseling akademik yang lebih aktif guna membantu mahasiswa dalam perencanaan studi dan penyelesaian masalah akademik maupun non-akademik.