

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN
MONITORING DAN EVALUASI EPOM
(EVALUASI PEMBELAJARAN OLEH MAHASISWA)
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**



oleh:

**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2025**

	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 : **Agustus – November 2025**

Tempat Pelaksanaan : **Politeknik Pariwisata Batam**

Batam, 13 November 2025

Di Setujui,



Dr. Eryd Saputra, S.Par., M.M., M.Sc.
Wadir 1 Bidang Akademik




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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
VISI DAN MISI POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Ruang Lingkup	2
BAB II METODE PELAKSANAAN MONITORING & EVALUASI.....	5
2.1 Kebijakan Monitoring & Evaluasi	5
2.2 Mekanisme Pelaksanaan Monitoring & Evaluasi	6
2.3 Prinsip Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi.....	8
2.4 Waktu Pelaksanaan Monitoring & Evaluasi.....	8
BAB III HASIL DAN ANALISIS MONITORING & EVALUASI	9
3.1 Hasil Evaluasi Pembelajaran Oleh Mahasiswa (EPOM)	9
3.2 Analisis Per Aspek	10
3.3 Perbandingan Hasil dan Analisis Monitoring serta Evaluasi EPOM Tahun Akademik 2024/2025 dengan Tahun Akademik 2023/2024	12
3.4 Analisis Per Aspek Penilaian	13
3.5 Hasil EPOM Berdasarkan Program Studi	15
BAB IV KESIMPULAN SARAN	17

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Aspek Penilaian EPOM.....	10
Tabel 3.2 Perbandingan Hasil EPOM TS 2024/2025 dengan TS 2023/2024	12
Tabel 3.3 Hasil EPOM Program Studi	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil EPOM secara keseluruhan.....	9
Gambar 2. Grafik Perbandingan Hasil EPOM TS 2024/2025 dengan TS 2023/2024	12
Gambar 3. Hasil EPOM Seluruh Prodi.....	15

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Hasil Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM) Tahun Akademik 2024/2025 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang bertujuan untuk memastikan terselenggaranya proses pembelajaran yang efektif, berkualitas, serta berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan.

EPOM dilaksanakan sebagai upaya untuk memperoleh umpan balik langsung dari mahasiswa terhadap proses pembelajaran, kinerja dosen, serta fasilitas pendukung akademik. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi perbaikan, pengembangan pembelajaran, serta peningkatan profesionalisme dosen di lingkungan Politeknik Pariwisata Batam.

Kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam pengisian instrumen evaluasi, para dosen dan ketua program studi yang telah mendukung kelancaran pelaksanaan EPOM, serta seluruh pihak yang telah berperan dalam pengolahan dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas pembelajaran serta menjadi bahan acuan dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu akademik di masa mendatang.

Akhir kata, kami berharap Laporan Hasil EPOM Tahun Akademik 2024/2025 ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan dan menjadi langkah konstruktif menuju terciptanya budaya mutu yang unggul dan berkelanjutan di lingkungan Politeknik Pariwisata Batam.

Batam, 13 November 2025

Penyusun,

VISI DAN MISI

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

VISI

“Menjadi perguruan tinggi unggulan pariwisata di Asia Tenggara dengan fokus menghasilkan inovasi serta mengembangkan sumber daya manusia berstandar internasional dalam industri pariwisata berkelanjutan.”

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 2024/2025 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 2024/2025 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 2024/2025 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 2024/2025, 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 2024/2025.

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.
- 3) SPM-SAI menjamin kerahasiaan identitas responden untuk memastikan objektivitas hasil penilaian. 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 2024/2025 dilaksanakan pada periode bulan Agustus hingga November 2025, bertepatan dengan berakhirnya kegiatan pembelajaran pada Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025.

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

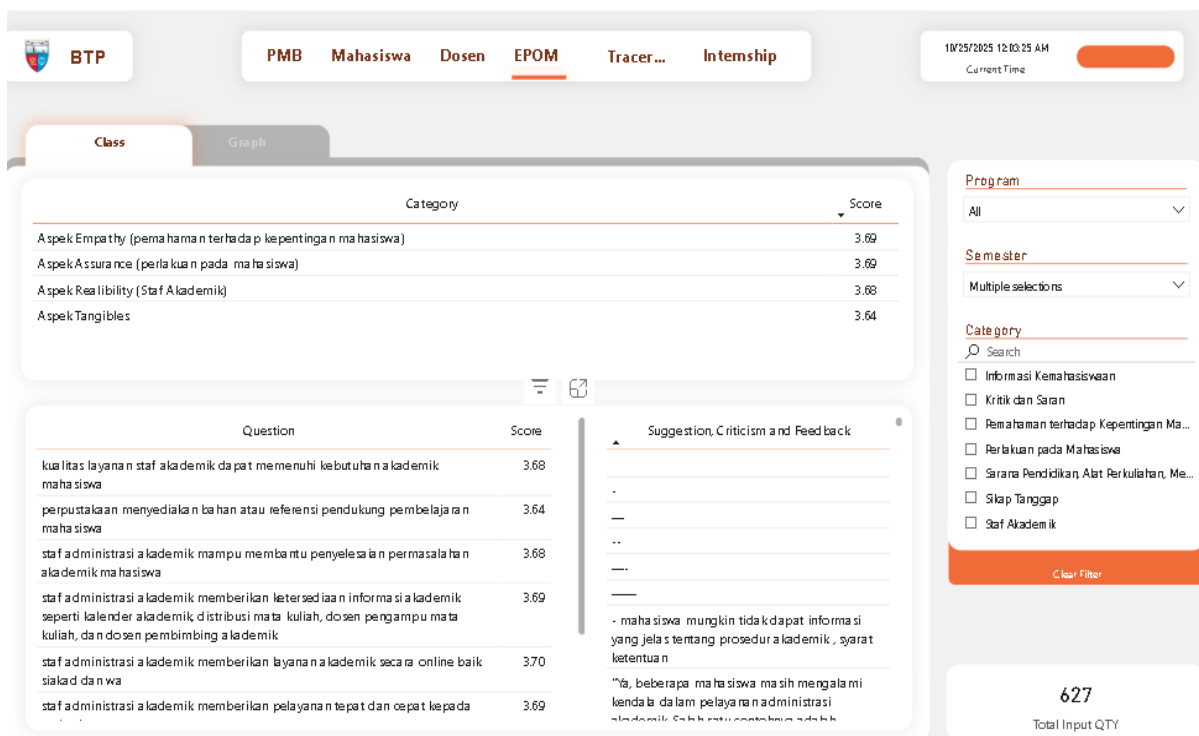
3.1 Hasil Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM)

Pelaksanaan Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM) Tahun Akademik 2024/2025 yang dilaksanakan pada periode Agustus - November 2025 berhasil mengumpulkan 627 respon dari mahasiswa aktif di seluruh program studi Politeknik Pariwisata Batam.

Evaluasi ini mencakup empat aspek utama, yaitu:

- 1) *Empathy* (Kepedulian terhadap Kepentingan Mahasiswa)
- 2) *Assurance* (Jaminan dan Perlakuan terhadap Mahasiswa)
- 3) *Reliability* (Keandalan Staf Akademik)
- 4) *Tangibles* (Bukti Fisik)

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



Gambar 1. Hasil EPOM secara keseluruhan

Gambar di atas merupakan hasil evaluasi pembelajaran oleh mahasiswa Tahun Akademik 2023-2024, dari gambar tersebut dapat kami turunkan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Tabel Aspek Penilaian EPOM

Aspek Penilaian	Rata-Rata Skor
Empathy (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)	3.69
Assurance (Perlakuan terhadap Mahasiswa)	3.69
Reliability (Staf Akademik)	3.68
Tangibles	3.64

Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh aspek memperoleh skor di atas 3,60 dari skala 5,00, yang mengindikasikan tingkat kepuasan mahasiswa berada dalam kategori “Baik”.

3.2 Analisis Per Aspek

1) Aspek *Empathy* (3,69)

Aspek *empathy* memperoleh skor 3,69, yang merupakan salah satu nilai tertinggi dalam Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM) Tahun Akademik 2024/2025. Capaian ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai dosen memiliki kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan, perasaan, serta kondisi belajar mahasiswa. Dosen dinilai mampu menghadirkan suasana pembelajaran yang suportif, memberikan perhatian yang proporsional, serta menunjukkan kepedulian terhadap perkembangan akademik mahasiswa.

Skor tinggi pada aspek ini juga mengindikasikan bahwa interaksi antara dosen dan mahasiswa berlangsung secara efektif dan humanis. Dosen tidak hanya berfokus pada

penyampaian materi, tetapi juga pada kenyamanan dan pengalaman belajar mahasiswa, sehingga mendorong terciptanya lingkungan pembelajaran yang positif dan inklusif.

2) Aspek *Assurance* (3,69)

Nilai pada aspek 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.

3) Aspek *Reliability* (3,68)

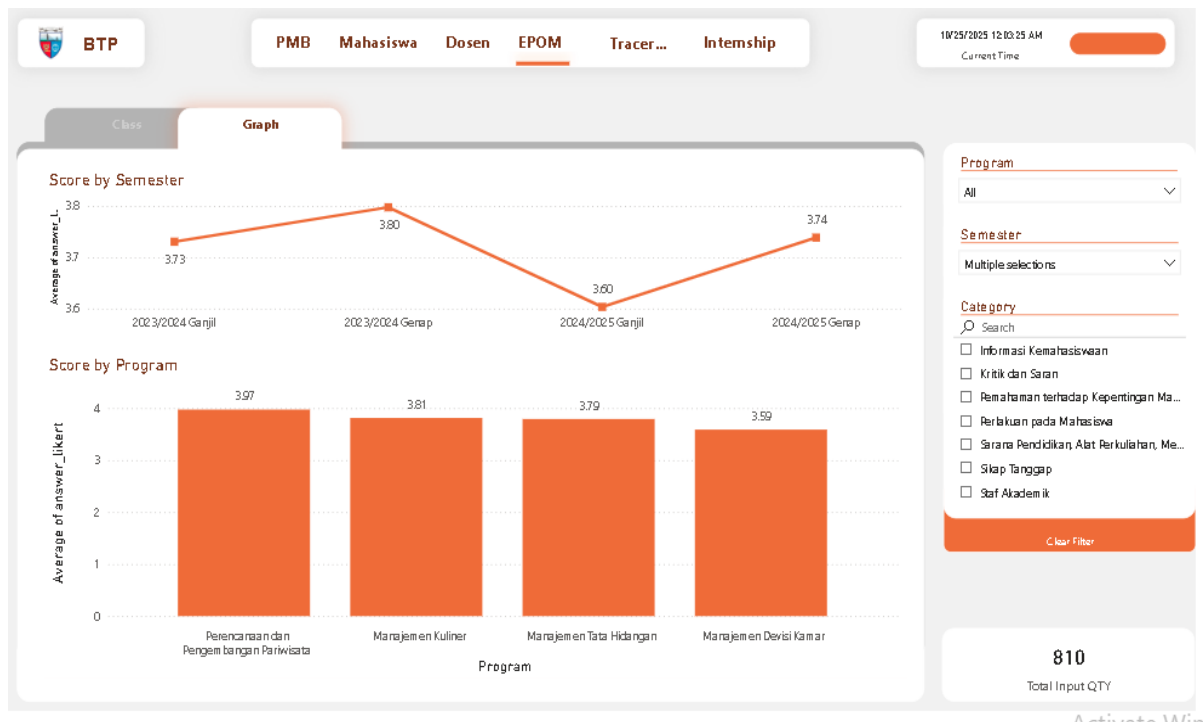
Aspek ini menggambarkan keandalan staf akademik dan dosen dalam menjalankan tugas sesuai jadwal dan prosedur. Hasilnya menunjukkan bahwa mahasiswa merasa dosen konsisten dan profesional dalam pelaksanaan perkuliahan serta pemberian informasi akademik. Namun, masih terdapat ruang perbaikan dalam hal kecepatan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

4) Aspek *Tangibles* (3,64)

Aspek ini memperoleh nilai terendah diantara aspek lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai fasilitas pembelajaran, ruang kelas, laboratorium, dan sarana pendukung lainnya belum memadai dan tetapi nyaman digunakan. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam pemeliharaan rutin dan optimalisasi fasilitas pembelajaran praktik agar mutu pengalaman belajar tetap terjaga.

3.3 Perbandingan Hasil dan Analisis Monitoring serta Evaluasi EPOM Tahun Akademik 2024/2025 dengan Tahun Akademik 2023/2024

Kegiatan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran, layanan akademik, dan kinerja dosen. Di bawah ini gambar grafik perbandingan hasil Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM).



Gambar 2. Grafik Perbandingan Hasil EPOM TS 2023/2024 dengan TS 2024/2025

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

Tabel 3.2 Perbanding Hasil EPOM TS 2023/2024 dengan TS 2024/2025

Semester	Rata-Rata Skor Likert
2023/2024 Ganjil	3,73
2023/2024 Genap	3,80
2024/2025 Ganjil	3,60
2024/2025 Genap	3,74

Berdasarkan Tabel 3.2, hasil Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM) menunjukkan adanya perubahan yang cukup signifikan antara Tahun Akademik 2023/2024 dan 2024/2025. Pada Tahun Akademik 2023/2024, nilai rata-rata EPOM berada pada 3,73 untuk Semester Ganjil dan meningkat menjadi 3,80 pada Semester Genap. Sementara itu, pada Tahun Akademik 2024/2025, nilai rata-rata pada Semester Ganjil mengalami penurunan menjadi 3,60, sebelum kembali meningkat pada Semester Genap menjadi 3,74.

Penurunan skor pada Semester Ganjil 2024/2025 ini mengindikasikan adanya persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran yang sedikit menurun dibandingkan tahun sebelumnya. Namun demikian, peningkatan yang terjadi pada Semester Genap 2024/2025 menunjukkan bahwa berbagai langkah perbaikan dan penyesuaian metode pembelajaran mampu memberikan dampak positif sehingga nilai kembali mendekati capaian tahun sebelumnya.

Secara keseluruhan, perbandingan dua tahun akademik ini memberikan gambaran bahwa meskipun terdapat penurunan pada awal tahun, kualitas pembelajaran berhasil mengalami pemulihan pada semester berikutnya. Hal ini mencerminkan responsivitas dosen serta efektivitas tindak lanjut perbaikan yang dilakukan setelah monitoring dan evaluasi pada Semester Ganjil 2024/2025.

3.4 Analisis Per Aspek Penilaian

Penilaian dalam EPOM mencakup enam aspek utama, yaitu:

1) *Assurance* (Jaminan/Kepercayaan):

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

2) *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) *Reliability* (Keandalan):

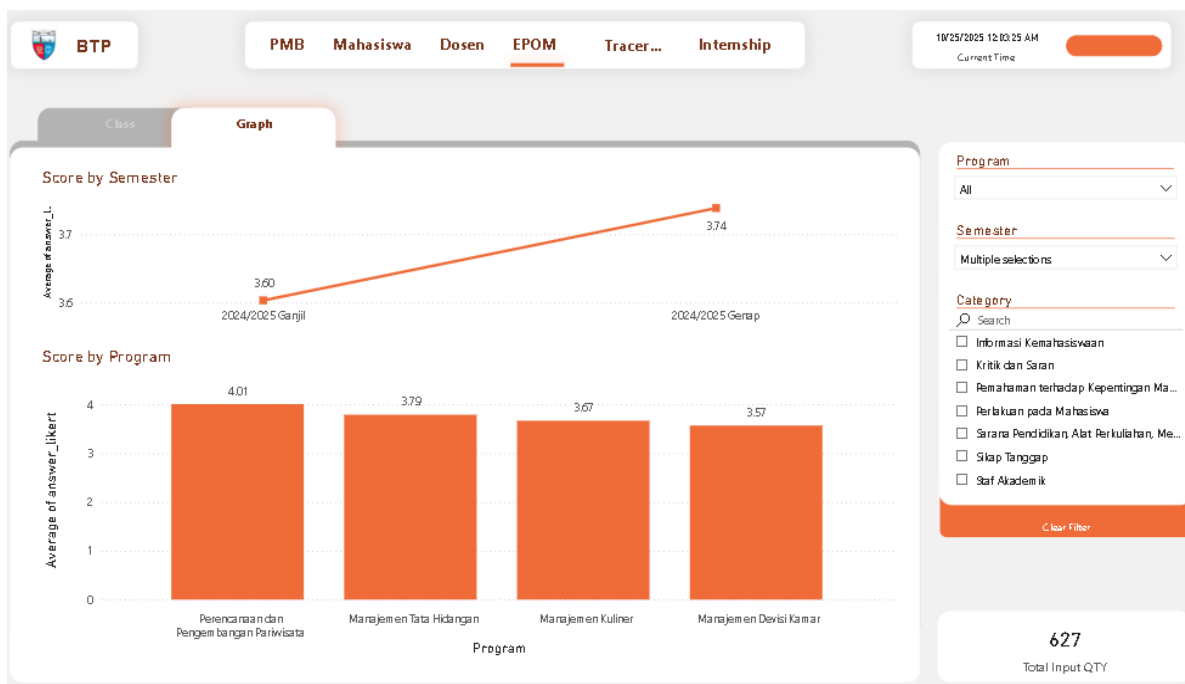
Dosen dinilai cukup konsisten dan disiplin dalam pelaksanaan jadwal perkuliahan, pemberian materi, serta evaluasi hasil belajar. Namun, sebagian mahasiswa masih berharap penyampaian materi lebih bervariasi dan interaktif.

4) *Tangibles* (Bukti Fisik):

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

3.5 Hasil EPOM Berdasarkan Program Studi

Berikut hasil EPOM dilihat per prodi masing-masing:



Gambar 3. Hasil EPOM Seluruh Prodi

Berikut disajikan hasil EPOM dalam bentuk tabel:

Tabel 3.3 Hasil EPOM Program Studi

Program Studi	Rata-Rata Skor Likert
Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata	4,01
Manajemen Tata Hidangan	3,79
Manajemen Kuliner	3,67
Manajemen Divisi Kamar	3,57

Pelaksanaan Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM) pada Tahun Akademik 2024/2025 menunjukkan adanya peningkatan kualitas proses pembelajaran berdasarkan persepsi mahasiswa. Pada Semester Ganjil, nilai rata-rata EPOM berada pada 3,60, sedangkan pada Semester Genap meningkat menjadi 3,74. Dengan demikian, terjadi

peningkatan sebesar 0,14 poin atau setara dengan 3,89%, yang menunjukkan adanya perbaikan kualitas pembelajaran dan kinerja dosen di sepanjang tahun akademik.

Perbandingan capaian EPOM berdasarkan program studi juga menunjukkan variasi mutu pembelajaran yang dicapai. Program Studi S2 memperoleh nilai EPOM tertinggi, yaitu 4,01, mencerminkan persepsi mahasiswa yang sangat baik terhadap kualitas pembelajaran, kompetensi dosen, serta dukungan akademik. Di posisi berikutnya, Program Studi Tata Hidangan mencatat skor 3,79, disusul oleh Program Studi Kuliner dengan nilai 3,67. Sementara itu, nilai EPOM terendah diperoleh oleh Program Studi Divisi Kamar, yaitu 3,57. Meskipun skor tersebut masih berada dalam kategori baik, capaian ini menunjukkan adanya ruang perbaikan yang dapat menjadi prioritas dalam pengembangan mutu pembelajaran dan layanan akademik pada periode berikutnya.

Secara keseluruhan, peningkatan nilai EPOM pada Tahun Akademik 2024/2025 mencerminkan efektivitas berbagai upaya perbaikan yang telah dilakukan, serta komitmen seluruh dosen dan unit akademik dalam meningkatkan mutu pembelajaran di lingkungan Politeknik Pariwisata Batam.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan Evaluasi Pembelajaran oleh Mahasiswa (EPOM) Tahun Akademik 2024/2025 yang dilaksanakan pada periode Agustus hingga November 2025, 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 3,70 dari skala 5,00, yang mencerminkan mutu layanan pembelajaran dan akademik telah memenuhi ekspektasi mahasiswa.
2. Empat aspek yang dievaluasi menunjukkan hasil positif dengan rata-rata di atas 3,60. Aspek Empathy memperoleh skor tertinggi (3,69) yang menunjukkan bahwa mahasiswa menghargai kepedulian dosen terhadap kondisi dan kebutuhan mereka. Sementara aspek *Tangibles* memperoleh skor terendah (3,64), namun tetap berada pada kategori baik.
3. Terdapat tren peningkatan hasil EPOM di tahun akademik ini. Skor meningkat dari 3,60 (Semester Ganjil 2024/2025) menjadi 3,74 (Semester Genap 2024/2025). 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 (4,01), diikuti oleh Manajemen Tata Hidangan (3,79), Manajemen Kuliner (3,67), dan Manajemen Divisi

Kamar (3,57). 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 2024/2025 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 *Tangibles* dan *Reliability*.

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.