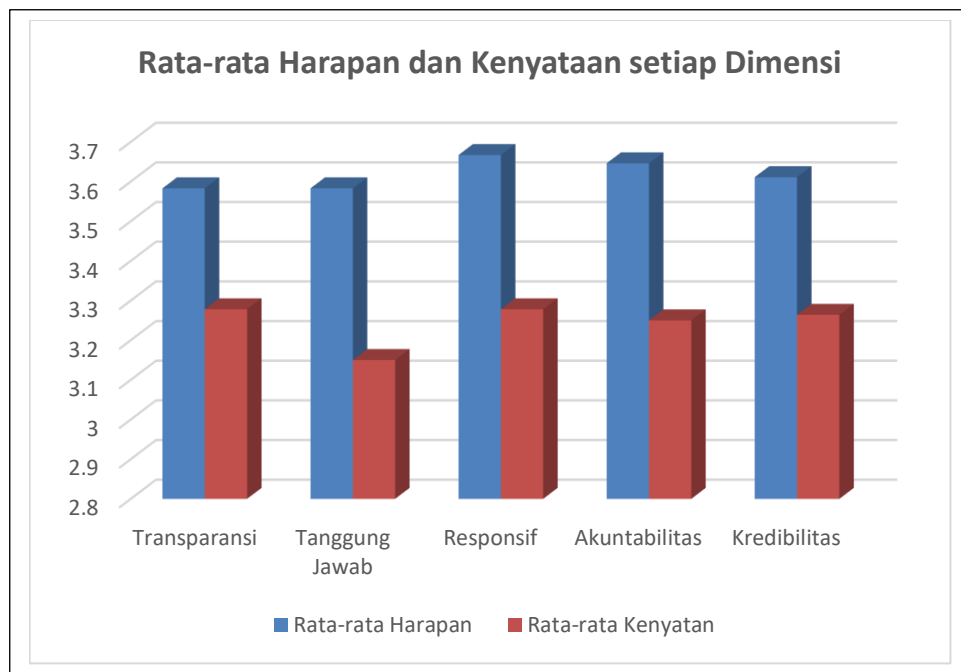


Berdasar Hasil Importance Performance Analisis didapatkan, rata-rata setiap dimensi, kenyataan selalu lebih kecil dari harapan. Artinya, **gap setiap dimensi selalu negatif**. Secara lengkap rata-rata skor harapan dan kenyataan disajikan dalam tabel berikut.



Indikator dengan kesesuaian tertinggi dengan nilai kesesuaian 96,54%, yaitu Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Sedangkan **indikator dengan tingkat kesesuaian paling rendah** dengan nilai kesesuaian 91,87%, yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana

Enam indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi manajemen UNESA belum melaksanakan ketiganya sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- 2) Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 3) Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/ keringanan UKT
- 4) Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa
- 5) Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana
- 6) Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana