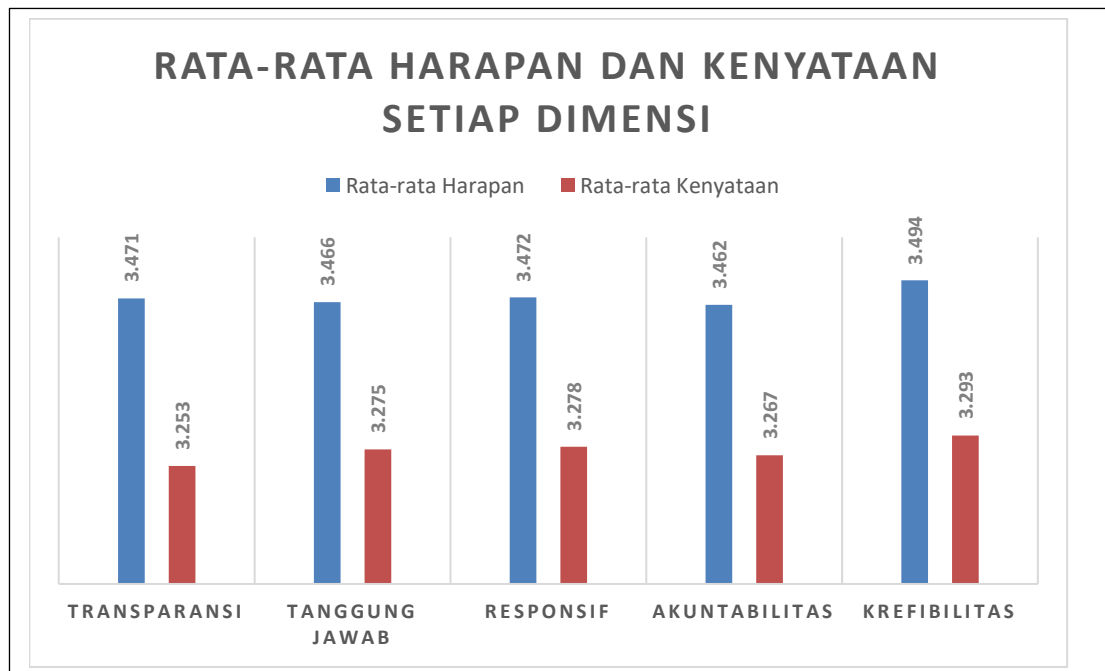


Berdasar Hasil Importance Performance Analisis didapatkan, rata-rata setiap dimensi, kenyataan selalu lebih kecil dari harapan. Artinya, **gap setiap dimensi selalu negatif**. Secara lengkap rata-rata skor harapan dan kenyataan disajikan dalam tabel berikut.



**Indikator dengan kesesuaian tertinggi** dengan nilai kesesuaian 95,19%, yaitu Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.. Sedangkan **indikator dengan tingkat kesesuaian paling rendah** dengan nilai kesesuaian 92,58%, yaitu Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/ laboratorium/ bengkel/instalasi Listrik/internet/sistem informasi)

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

- 1) Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 2) Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 3) Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT
- 4) Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi Listrik/internet, system informasi)