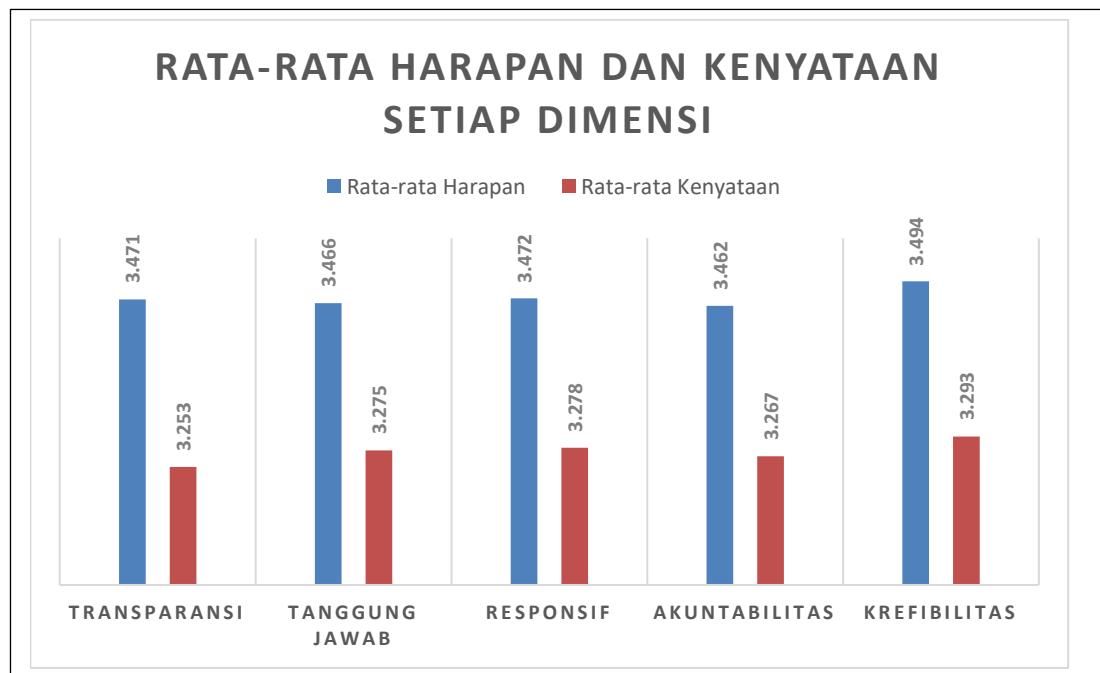


Berdasar Hasil Importance Perfomance Analisis didapatkan, rata-rata setiap dimensi, kenyataan selalu lebih kecil dari harapan. Artinya, **gap setiap dimensi selalu negatif**. Secara lengkap rata-rata skor harapan dan kenyataan disajikan dalam tabel berikut.



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)