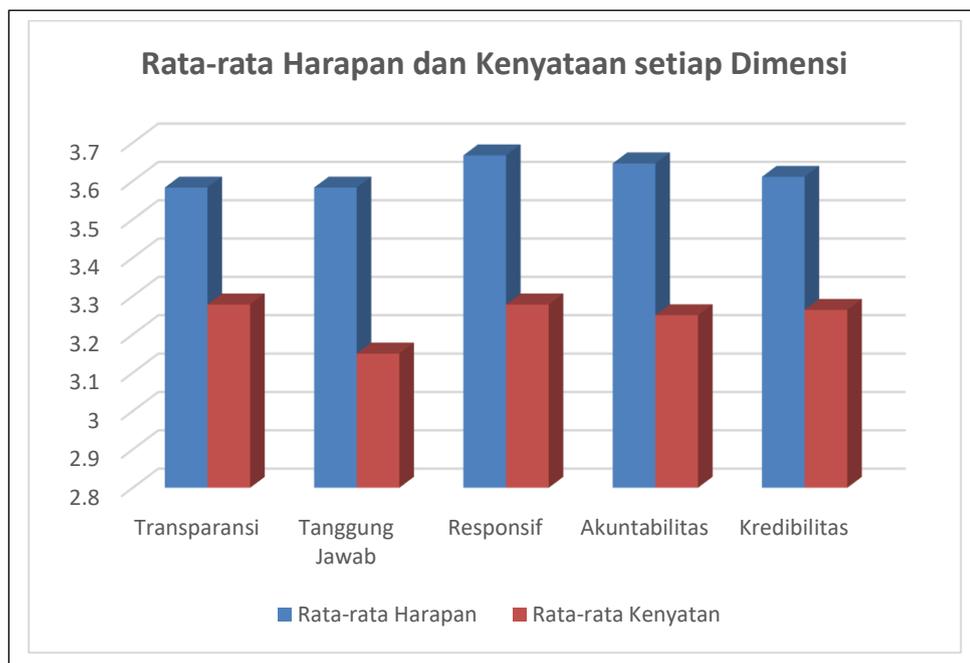


Berdasar Hasil Importance Performance Analisis didapatkan, rata-rata setiap dimensi, kenyataan selalu lebih kecil dari harapan. Artinya, **gap setiap dimensi selalu negatif**. Secara lengkap rata-rata skor harapan dan kenyataan disajikan dalam tabel berikut.



Indikator dengan kesesuaian tertinggi dengan nilai kesesuaian 95,35%, yaitu Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku. Sedangkan **indikator dengan tingkat kesesuaian paling rendah** dengan nilai kesesuaian 81,40%, yaitu Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi di setiap bulan.

Satu indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi **manajemen UNESA belum melaksanakannya** sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu: Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO