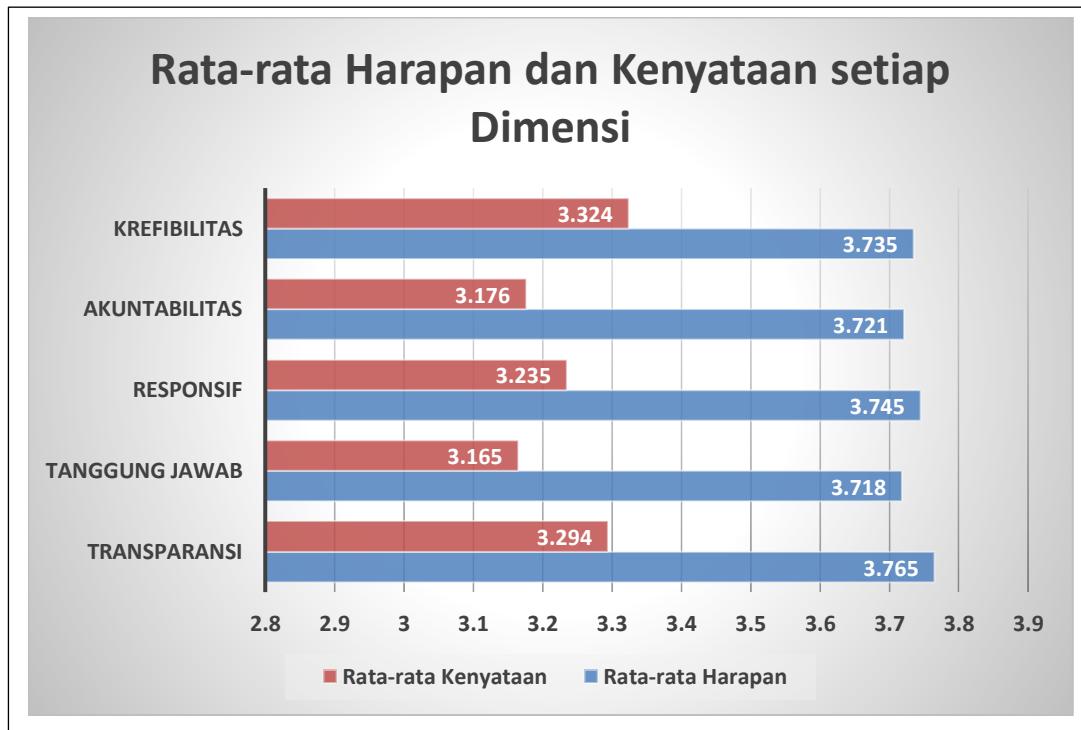


Berdasar Hasil Importance Performance Analisis didapatkan, rata-rata setiap dimensi, kenyataan selalu lebih kecil dari harapan. Artinya, **gap setiap dimensi selalu negatif**. Secara lengkap rata-rata skor harapan dan kenyataan disajikan dalam tabel berikut.



**Indikator dengan kesesuaian tertinggi** dengan nilai kesesuaian 93,65%, yaitu Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM. Sedangkan **indikator dengan tingkat kesesuaian paling rendah** dengan nilai kesesuaian 77,78%, yaitu Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi.

**Dua indikator pelayanan** yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi **manajemen UNESA belum melaksanakannya** sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan. Dua indikator tersebut adalah ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen, dan kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)