

## ABSTRAK

Secara umum, produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik dengan masukan yang sebenarnya (International Labor Organization, 1979). Kantor pos ini merupakan perusahaan yang menawarkan jasa sebagai bisnis utamanya. Bagian loket dijadikan sebagai patokan, karena loket merupakan bagian yang akan memberikan asumsi awal terhadap kualitas dari seluruh proses pelayanan yang akan dialami konsumen. Adanya permasalahan yang terjadi pada loket pengiriman barang di kantor pos ini yaitu, terdapat kesenjangan antara *output* pelayanan yang diharapkan perusahaan dengan *output* pelayanan yang dirasakan konsumen. Hal tersebut ditandai dengan masih banyaknya keluhan yang dirasakan oleh konsumen ketika dilakukan pengamatan dan proses wawancara. Seperti pelayanan operator yang kurang cekatan dan kurang ramah ketika melayani pelanggan, dan lain-lain.

*Multifactor productivity* merupakan suatu pendekatan untuk mengukur produktivitas dengan unsur interaktif yang telah diadopsi untuk mendapatkan hasil yang berkelanjutan dan signifikan dalam pertumbuhan produktivitas untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan menggunakan metode produktivitas multifaktor, diharapkan dapat mengurangi kesenjangan yang terjadi antara operator dengan konsumen. Dan setelah dilakukan perbaikan dengan menggunakan produktivitas multifaktor, indeks produktivitas total jasa pelayanan di kantor pos besar Surabaya mengalami peningkatan sebesar 11,4.

Kata kunci : *Multifactor productivity, Pelayanan Jasa, Gap.*

## **ABSTRACT**

*In general, productivity is defined as the relationship between the real and actual physical input (International Labor Organization, 1979). The post office is a company that offers services as its core business. The counter used as a benchmark, because the counter is the part that will provide the initial assumptions on the quality of the whole process of service that will be experienced by consumers. The existence of problems that occur in the delivery of goods counter at the post office is, there is a gap between the expected output services company with a consumer-perceived service output. It is marked with the number of complaints is still perceived by consumers as observation and interview process. Such as service operators who are less nimble and less friendly when serving customers, and others.*

*Multifactor productivity is an approach to measure productivity with an interactive element that has been adopted to obtain sustained and significant results in the growth of productivity in order to achieve company goals. By using the method of multifactor productivity, is expected to reduce the gaps between the operator and consumer. And after there pair is done by using a multifactor productivity, total productivity index services at major post offices increased by 11,4Surabaya.*

.

*Keywords : Multifactor productivity , Services , Gap .*