BAB 5

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

1. Pada aspek *Tangible* (berwujud/nyata) di pendaftaran rawat jalan pada Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya masih belum berjalan dengan maksimal, hal ini bisa dilihat dari beberapa pasien mengeluhkan karena tidak tersedianya jaringan internet (*wifi*) khususnya untuk pasien saat hendak mendaftar *online*.
2. Pada aspek *Responsivness* (cepat tanggap) di pendaftaran rawat jalan pada Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya masih belum berjalan dengan maksimal, hal ini bisa dilihat dari jam kedatangan dokter tidak sesuai dengan jadwal jam poli.
3. Pada aspek *Emphaty* (empati) di pendaftaran rawat jalan pada Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya masih belum berjalan dengan maksimal, hal ini bisa dilihat dari petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan.