

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan dalam penelitian ini secara umum dapat disimpulkan bahwa,

1. Permasalahan Yang Menjadi Pengaduan Anggota CU Keling Kumang Ke Bagian Pengaduan beberapa masalah yang menjadi bahan pengaduan anggota terkait dengan produk, prosedur, kebijakan serta layanan kepada anggota. Pelayanan staf kepada anggota, keluhan anggota akan standar pelayanan yang dirasa kurang atau belum maksimal, dan masukan dari anggota untuk pelayanan yang lebih baik.
2. beberapa masalah yang menjadi bahan pengaduan anggota terkait dengan produk, prosedur, kebijakan serta layanan kepada anggota. Pelayanan staf kepada anggota, keluhan anggota akan standar pelayanan yang dirasa kurang atau belum maksimal, dan masukan dari anggota untuk pelayanan yang lebih baik.
3. Strateginya adalah dengan membuat Kebijakan Layanan Pengaduan dengan Prinsip *Client Protection Principle*, yaitu melindungi privasi data anggota dengan 7 prinsip yang terkandung didalamnya. Upaya yang dilakukan adalah sosialisasi produk secara berkala saat Pendidikan Anggota, meningkatkan mutu pelayanan dengan system *excellence services*, follow up pihak yang bertanggungjawab agar semua informasi tersampaikan kepada anggota secara merata.

B. SARAN

Berdasarkan perolehan data hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti, maka peneliti mengemukakan beberapa saran sehingga dapat memberikan beberapa manfaat bagi pembaca maupun peneliti sendiri sebagai berikut:

Untuk anggota CU Keling Kumang agar lebih memahami ketentuan pada beberapa produk CU Keling Kumang sehingga anggota berkonsultasi kebagian Layanan Pengaduan untuk mengetahui informasi detail. Untuk Staf CU Keling Kumang agar lebih Meningkatkan mutu pelayanan dengan system *excellence services* dan selalu melakukan sosialisasi ketika adanya perubahan ketentuan pada produk CU Keling Kumang.