



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
FAKULTAS HUKUM**

**PERANAN KEPALA SEKSI PENGAWASAN DALAM UPAYA  
MELAYANI PENGADUAN MASYARAKAT DI WILAYAH HUKUM  
KEPOLISIAN RESOR REMBANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan menyelesaikan pendidikan  
Program Studi Hukum Program Sarjana

Disusun Oleh :  
**JEFRI ILHAM FIRMANSYAH**  
NPM. : 211002742018802

**SEMARANG  
2025**



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
FAKULTAS HUKUM**

**PERANAN KEPALA SEKSI PENGAWASAN DALAM UPAYA  
MELAYANI PENGADUAN MASYARAKAT DI WILAYAH HUKUM  
KEPOLISIAN RESOR REMBANG**

**SKRIPSI**

Telah dilakukan pengujian dihadapan Tim Penguji  
dan memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan  
Program Studi Hukum Program Sarjana

Disusun oleh :

**JEFRI ILHAM FIRMANSYAH**  
NPM : 211002742018802

Mengesahkan,  
Tim Penguji  
Ketua,

Dr. Hadi Kuryono, S.H., M.Hum  
NIDN 0602076401

Anggota,

Prof. Dr. Sigit Irianto, S.H., M.Hum  
NIDN 0613016201

Anggota,

Dr. Aniek Tyaswati WL, S.H., M.Hum  
NIDN 0602126201

Mengetahui,  
Dekan

Prof. Dr. Edy Lisdiyono, S.H., M.Hum.  
NIDN 0625046301

SEMARANG  
2025

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
ABSTRAK .....	x
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	4
C. Perumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Tinjauan Umum tentang Pengawasan .....	8
B. Tinjauan Khusus tentang Pelayanan Umum.....	16
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
A. Tipe Penelitian .....	21
B. Spesifikasi Penelitian .....	21

	C. Sumber Data .....	22
	D. Metode Pengumpulan Data .....	25
	E. Metode Penyajian Data .....	26
	F. Metode Analisis Data .....	26
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	28
	A. Peranan Kepala Seksi Pengawasan (Kasiwas) dalam Upaya Melayani Pengaduan Masyarakat di Wilayah Hukum Polres Rembang .....	28
	B. Kendala yang Dihadapi Kepala Seksi Pengawasan (Kasiwas) dalam Upaya Melayani Pengaduan Masyarakat di Wilayah Hukum Polres Rembang .....	55
BAB V	PENUTUP .....	59
	A. Kesimpulan .....	59
	B. Saran .....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas peranan Kepala Seksi Pengawasan (Kasiwas) dalam upaya melayani pengaduan masyarakat di wilayah hukum Kepolisian Resor (Polres) Rembang. Dalam menjalankan tugasnya, Kasiwas bertanggung jawab atas pengawasan internal guna memastikan setiap pengaduan masyarakat ditangani dengan profesional, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan metode kualitatif deskriptif untuk memahami efektivitas pengawasan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Data diperoleh melalui wawancara dengan pihak terkait serta studi dokumen dari laporan pengaduan masyarakat di Polres Rembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kasiwas memiliki peran strategis dalam memastikan mekanisme pengaduan berjalan sesuai prosedur dan meningkatkan akuntabilitas pelayanan kepolisian. Namun, terdapat kendala dalam pelaksanaan tugas pengawasan, seperti kurangnya sumber daya manusia, minimnya sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pengaduan, serta kendala administratif dalam proses penyelesaian kasus. Meskipun demikian, Polres Rembang telah menunjukkan komitmen dalam menangani setiap pengaduan yang masuk dengan tingkat penyelesaian yang tinggi dalam tiga tahun terakhir. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan sistem pengawasan internal kepolisian, khususnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi Polri.

**Kata Kunci :** Pengawasan, Pengaduan Masyarakat, Kasiwas.