

ABSTRAK

Pengelolaan pengaduan masyarakat di Polrestabes Semarang masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan aksesibilitas, kurangnya akuntabilitas, dan minimnya transparansi dalam proses penanganan laporan. Sistem pengaduan konvensional yang bersifat manual menyebabkan ineffisiensi dalam penyelesaian laporan dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kepolisian. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web di Polrestabes Semarang menggunakan metodologi *ICONIX* Process. Metode *ICONIX* Process dipilih karena menawarkan pendekatan yang praktis namun menyeluruh dengan fokus pada kebutuhan end user dan teknik modeling berorientasi objek. Sistem yang dibangun menggunakan PHP versi 8.2 dan sistem manajemen basis data MySQL, dengan lima aktor utama yaitu Masyarakat, Pengawas, Kapolrestabes, Divisi, dan Admin. Sistem ini menyediakan fitur-fitur utama meliputi pengelolaan pengaduan, verifikasi pengaduan, disposisi pengaduan, pelaksanaan tindak lanjut, dan input hasil tindak lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem berbasis web dapat meningkatkan aksesibilitas layanan, mempercepat proses pengelolaan pengaduan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta menyediakan *dashboard* real-time untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Sistem ini memberikan kontribusi signifikan dalam transformasi pelayanan publik sektor keamanan melalui adopsi teknologi informasi yang terintegrasi.

Kata kunci: Sistem pengaduan masyarakat, *ICONIX* Process, Polrestabes Semarang, pengelolaan pengaduan digital, PHP