

## ABSTRAK

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 14 Tahun 2017 berfokus pada pedoman survei kepuasan masyarakat. Sejalan dengan itu, ISO/IEC 17025:2017 dan ISO 9001 berfokus pada kepuasan pelanggan. Standar ini untuk dapat merancang sistem umpan balik. Sistem informasi umpan balik merupakan salah satu solusi dalam hal penanganan berbagai keluhan, kritik, saran dan ungkapan kepuasan dalam pelayanan. Manajemen penanganan umpan balik dalam suatu organisasi dapat dikelola dengan menggunakan standar ISO, sehingga perlu dirancang suatu sistem informasi keluhan berbasis ISO. Penelitian ini menggunakan pendekatan design thinking yang disederhanakan menjadi 3 tahap yaitu; RSM (Recognize, Scrutinize, Materialize) dalam pengembangan aplikasi.

***Kata Kunci : Sistem umpan balik, ISO 9001, ISO 17025, dan PERMENPAN RB no 14 tahun 2017***