

Abstrak

Unit *Public Relation* PT Telkom bertanggung jawab dalam penyusunan program-program komunikasi dan pendokumentasian informasi. Salah satu pendokumentasian informasi yakni dengan memonitor artikel pemberitaan yang diterbitkan media cetak maupun media online. Namun metode monitoring berita online yang telah dilakukan sub unit *Public Relation* selama ini belum maksimal karena masih dilakukan secara manual menggunakan *Google Search*. Cara kerja manual ini perlu diubah. Teknik *Web Crawling* didesain untuk mengubah cara kerja manual yang dilakukan agar lebih cepat dan efektif. Pemilihan dan implementasi teknik ini perlu diteliti untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi *Web Crawling* khususnya bagi karyawan dan karyawan PT Telkom yang bertugas di sub unit *Public Relation*. Penelitian ini memakai instrumen kuisisioner melalui penyebaran survei secara online. Pengelompokan komponen pernyataan kuisisioner memakai Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & Mclean Diperbarui yaitu *System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction*, dan *Net Benefits*. Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dimana data penilaian responden melalui survei diolah dan dilakukan pengukuran menggunakan skala Likert untuk menentukan tingkat penilaian mereka terhadap masing-masing pernyataan yang menjadi instrumen penelitian.

Hasil penelitian : berdasarkan pengolahan data dari penilaian responden terhadap indikator-indikator yang menjadi konstruksi penelitian, nilai Kualitas Sistem yang menjadi variabel penelitian memiliki jumlah rata-rata 114,60, Kualitas Informasi (114,80), Penggunaan (109,33) dan Kepuasan Pengguna (113) dideskripsikan Sangat Baik dalam skala rasio penilaian skor responden. Sementara jumlah nilai rata-rata Keuntungan Bersih adalah 108 yang berarti Baik dalam skala rasio.

Kesimpulan : responden menilai kualitas Sangat Baik untuk variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, dan Kepuasan Pengguna. Sementara kualitas variabel Keuntungan Bersih dinilai Baik oleh responden. Secara umum aplikasi memiliki pengaruh yang Sangat Baik bagi para pengguna berdasarkan total skor nilai responden terhadap kualitas aplikasi.

Kata kunci : *Web Crawling, Likert, User Satisfaction, efektif, Public Relation*