

ABSTRAK

Penelitian ini membahas salah satu pemantauan media sosial sebagai sarana evaluasi konten Instagram pada Telkom University Bandung, sebagai salah satu Universitas swasta terbaik nomor satu di Indonesia. Telkom University memiliki media sosial untuk menyampaikan informasi kepada publik melalui konten yang di unggah. Penelitian ini membahas bagaimana mekanisme pemantauan media sosial yang dilakukan oleh Telkom University dengan menjelaskan *tools* yang mereka gunakan dalam memantau *engagement* nya, keberhasilan dalam pembuatan kontennya, dan juga tahapan yang dilakukan dalam proses hasil evaluasi konten yang dilakukan oleh Telkom University, lalu bagaimana pengemasan konten selanjutnya yang menarik untuk di tampilkan di media sosial instagram setelah dilakukannya pemantauan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma pos-positivis dan metode Studi kasus, teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi, Hasil dari penelitian ini yaitu kegiatan pemantauan media sosial, mekanisme pemantauan media sosial yang dilakukan terutama Instagram, *tools* yang digunakan untuk memantau *engagement* yang baik, *planning* yang efektif, hasil evaluasi setelah dilakukan pemantauan. Peneliti juga menemukan informasi bahwasanya melakukan pemantauan Pada media sosial Instagram (*Social media monitoring*) dapat menjaga citra baik pada perusahaan karena dapat memantau isu positif maupun negatif. Dan membantu Humas dalam mengelola media sosial nya dengan pemantauan tersebut.

Kata Kunci: evaluasi, media sosial, *public relation*, *social media monitoring*