

ABSTRAK

Awwaliyah Nurul Fadilah, 2022, *Strategi Pulic Relations BPJS Kesehatan Pamekasan Dalam Mempertahankan Brand Image di Tengah Pandemi Covid-19*, Skripsi, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Madura, dosen pembimbing, Moh Zuhdi, M.I.Kom.

Kata Kunci: ***strategi Public Relations, BPJS Kesehatan Pamekasan, Brand Image, Pandemi Covid-19.***

Strategi adalah suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai suatu sasarannya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan. *Public Relations* merupakan hubungan timbal balik antara suatu organisasi dengan publiknya atau khalayaknya, baik publik internal maupun eksternal. Jadi, strategi *Public Relations* adalah peran penting untuk membantu perusahaan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan usaha. Begitu juga dengan BPJS Kesehatan cabang Pamekasan untuk mempertahankan *Brand Image* di masa pandemi covid-19, melalui beberapa strategi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu mengkaji dan mendiskripsikan (Strategi *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan Dalam Mempertahankan *Brand Image* Perusahaan di Masa Pandemi Covid-19). Dengan proses pengumpulan data, observasi, wawancara, dan menggambarkan serta menyajikan fakta yang ada di lapangan. Sedangkan jenis penelitaian yang digunakan yaitu jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah yang dimaksud yaitu mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok dan masyarakat.

Hasil dari penelitian ini adalah: Strategi *pertama*, menerapkan pembatasan kerumunan. Strategi *kedua*: memberikan edukasi kepada peserta untuk mengurus data-data ke kantor BPJS Kesehatan Pamekasan diwajibkan membawa masker dan wajib membawa surat vaksinas. Strategi *ketiga*: mengedukasi atau memberitahu peserta bahwa ada aplikasi online yang bisa digunakan ditengah pandemi tanpa harus ke kantor. Strategi *keempat*. Beberapa aplikasi online yang digunakan di tengah pandemi covid-19, yaitu aplikasi Pandawa, Mobile JKN, Chika(Chat Assistant JKN), dan Care Canter 165. Care center 165 ini bisa dihubungi selama 24 jam dan akan tetap dilayani. Untuk mempertahankan *Brand Image Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan di tengah pandemi ini menggunakan strategi-strategi. Dari beberapa strategi yang digunakan terdapat beberapa strategi yang bisa dibilang paling efektif, yaitu layanan Pandawa di setiap kabupaten yang ada dikota Madura banyak pemintanya , artinya banyak masyatrakat yang terbantu dengan aplikasi Pandawa ini. Juga aplikasi Mobile JKN yang istilahnya di ‘jual’ kepada peserta, kerena Mobile JKN representasi dari pelayanan di loket BPJS Kesehatan. Mobile JKN ini juga menjadi andalan BPJS Kesehatan Pamekasan, karena yang sudah dijelaskan di Mobile JKN kita bisa melakukan perubahan data, bisa mengambil nomor antrian bila berobat.

