

## ABSTRAK

Sri Nur Armi, 2023. **Strategi *Public Relations* dalam Membangun Citra Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Makassar** (dibimbing oleh Dr. Drs. H. Anwar Parawangi, M.Si dan Wardah, S.Sos)

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui strategi *Public Relations* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Makassar dalam membangun citra (2) untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Makassar dalam membangun citra. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan tugas-tugasnya *Public Relations* BPJS Kesehatan kota makassar yaitu sebagai pemberi penjelasan telah menjalankan tugasnya dengan memberikan penjelasan, meluruskan hal-hal yang menyimpang atau masyarakat pertanyakan terhadap perusahaan dan sebagai fasilitator komunikasi juga telah baik dengan memanfaatkan media sosial, media cetak, media elektronik sebagai pusat informasi dan publikasi kepada publik dalam mempertahankan citra perusahaan BPJS Kesehatan kota Makassar. Dalam aspek faktor pendukung Kerjasama yang baik dengan pihak eksternal seperti kerjasama dengan beberapa pihak seperti perusahaan dan instansi yang ada di wilayah lingkup kota makassar. faktor penghambat adalah kurangnya partisipasi masyarakat dalam keikutsertaan sebagai peserta BPJS Kesehatan dan Perbedaan sudut pandang yang dimaksud adalah media dalam mempublikasikan pemberitaan BPJS Kesehatan Kota Makassar secara tidak utuh. Perbedaan ini biasa muncul akibat adanya komplain masyarakat sehingga terkadang ada media yang menggiring opini tentang layanan BPJS Kesehatan sehingga membuat masyarakat mendapat informasi yang tidak utuh.

**Kata kunci: Strategi, *Public Relations* , Membangun, Citra, BPJS Kesehatan**