

ABSTRAK

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Kesehatan Berbasis Komunitas Dalam Penanganan COVID-19 di Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan menggunakan tipe pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini terdapat 5 indikator dalam penelitian terkait Pelayanan Kesehatan Berbasis Komunitas dalam Penanganan Covid-19 di Kota Makassar yaitu: pertama, Tangibles, seperti pembagian masker, pembagian hand zanitiser sampai kepada proses vaksinasi. Kedua, Responsivenes, kehadiran komunitas yang bekerjasama dengan tenaga kesehatan dan pemerintah setempat dalam penanganan Covid-19 lebih meningkatkan responsivitas terhadap persoalan yang terjadi di masyarakat. Ketiga, Reliability, beberapa program seperti penerapan protokol kesehatan, swab dan vaksinasi dilakukan secara efektif dan efisien. Kondisi tersebut secara tidak langsung meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap program-program penanganan Covid-19. Assurance, jaminan, sikap ramah dan penuh etika dalam memberikan pelayanan terkait penanganan Covid-19 seperti swab dan vaksin menjadikan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Kelima, Empati, memberikan pelayanan yang tulus terhadap masyarakat melalui pelayanan langsung kerumah masyarakat yang tidak dapat datang kepuskesmas merupakan sebuah bentuk empati dari tenaga kesehatan kepada masyarakat.

Faktor pendukung, kebijakan pemerintah pusat yang senantiasa berkoordinasi dengan pemerintah daerah untuk tetap memprioritaskan pelayanan kesehatan esensial melalui program-program yang telah diselenggarakan membuat pelayanan kesehatan diluar penderita Covid-19 tetap menjadi prioritas. Faktor penghambat, kurang berperannya pemerintah setempat dalam mempehatikan akomodasi dan keperluan para komunitas dalam penanganan Covid-19 menjadi kendala sendiri yang dihadapi oleh para komunitas.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Komunitas dan Covid-19