

Smart, Creative and Entrepreneurial



Universitas
Esa Unggul

Mata Kuliah: Komunikasi Interpersonal Konseling Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan

Peranan komunikasi
interpersonal – mutu pelayanan
gizi

Dr. Erry Yudhya Mulyani, M.Sc



4 faktor penyumbang terjadinya masalah komunikasi → ahli gizi

- Kurangnya kesadaran diri
- Kurangnya pelatihan ketrampilan interpersonal yang sistematik
- Kurangnya kerangka konseptual
- Kurangnya kejelasan tujuan

Universitas
Esa Unggul

Kurangnya kesadaran diri ?

Belajar melalui refleksi -> Caranya introspeksi, menulis atau diskusi → menjurus pada informasi dan komitmen

Masa lalu

Masa sekarang

Masa depan

Universitas
Esa Unggul

Umpan balik

- Memajukan kesadaran diri
- Menambah pilihan
- Penguatan
- Dukungan dan motivasi

Universitas
Esa Unggul

Ketrampilan ?

- Pengetahuan : bgmn menggunakan ketrampilan
- Latihan ; berlatih peran
- Evaluasi terus menerus
- Penerapan di dunia nyata

Universitas
Esa Unggul

Kerangka konseptual

- Kerangka konsep perlu --. Mengkosptualisasikan apa yang ingin dikunikasikan → ketrampilan komunikasi tsb bisa koheren dan strategis diantaranya
- Konsep asuhan gizi, konseling, manajemen, dan monitoring evaluasi --. Perlu difahami dengan baik.

Kejelasan tujuan

- Tujuan dan maksud interaksi dalam berkomunikasi harus jelas
- Komunikator yang efektif kalau dia mampu membuat pilihan2 yang tepat sesuai dengan situasi kondisi klien.

Universitas
Esa Unggul

Mutu pelayanan

- Mutu pelayanan --- kepuasan klien
- Kepuasan klien --- kepuasan pelayanan
- Kepuasan klien -- pandangan klien terhadap sesuatu hal dapat dilihat dan didengar --- misalnya keramahan, perhatian dan seberapa jauh ahli gizi tanggap terhadap kebutuhan mereka ---. Semuanya itu dapat diperbaiki melalui komunikasi interpersonal.

Kepuasan klien – hak hak klien

- Informasi ; jelas, lengkap dan benar
- Akses : mendapatkan pelayanan tanpa beda
- Memilih ; memutuskan secara bebas sesuai keinginan
- Keamanan ; pelayanan aman dan efektif
- Kerahasiaan ; dijamin kerahasiaannya
- Privasi : privasi dalam pelayanannya

Lanjutan

- Nyaman : memperoleh kenyamanan dalam pelayanan
- Kesyambungan : jaminan kesyambungan pelayanan yang dibutuhkan
- Martabat ; mendapat pelayanan yang manusiawi
- Berpendapat ; hak menyatakan pendapat mengenai pelayanan

Usaha meningkatkan mutu pelayanan

- Berkaitan dng situasi fisik ;
- jam pelayanan tepat waktu; tempat menunggu, penyediaan informasi jelas, suasana tempat tidak bising
- Berkaitan dng peran ahli gizi ; sebagai pemberi pelayanan ; meningkatkan ciri karakter pribadi; pengetahuan , ketrampilan dan sikap dalam memberi [pelayanan→ diperoleh melalui pelatihan 2; kursus, penyegaran dsb.

Perbedaan metode komunikasi

Method	hubungan	proses
Memberi informasi	satu arah	berbicara fakta
Nasehat	satu arah	berbicara tindakan u/ diambil
Bimbingan	persuasive dua arah	diskusi termasuk refer n feeling
Konseling feeling	penguatan dua arah	menekankan
kegiatan	dukungan	n reference melalui pemikiran dan

Universitas
Esa Unggul

