

*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 sistimatik
- 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

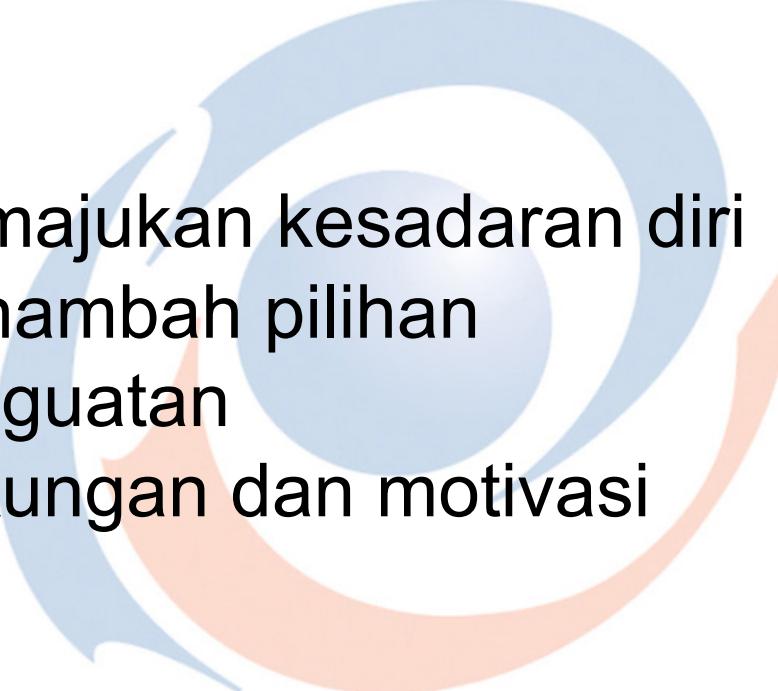
Masa sekarang

Masa depan

Universitas  
**Esa Unggul**

# Umpang balik

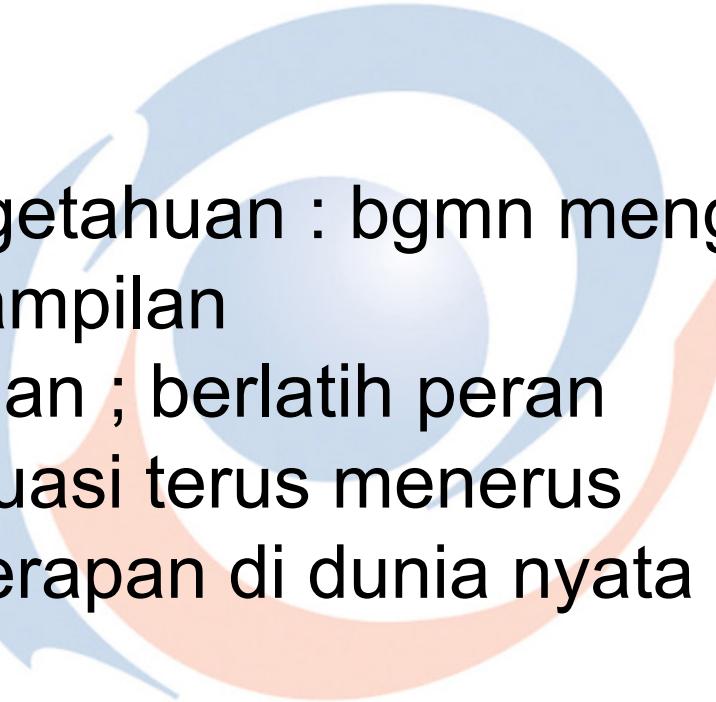
- Memajukan kesadaran diri
- Menambah pilihan
- Penguatan
- Dukungan dan motivasi



Universitas  
**Esa Unggul**

# Ketrampilan ?

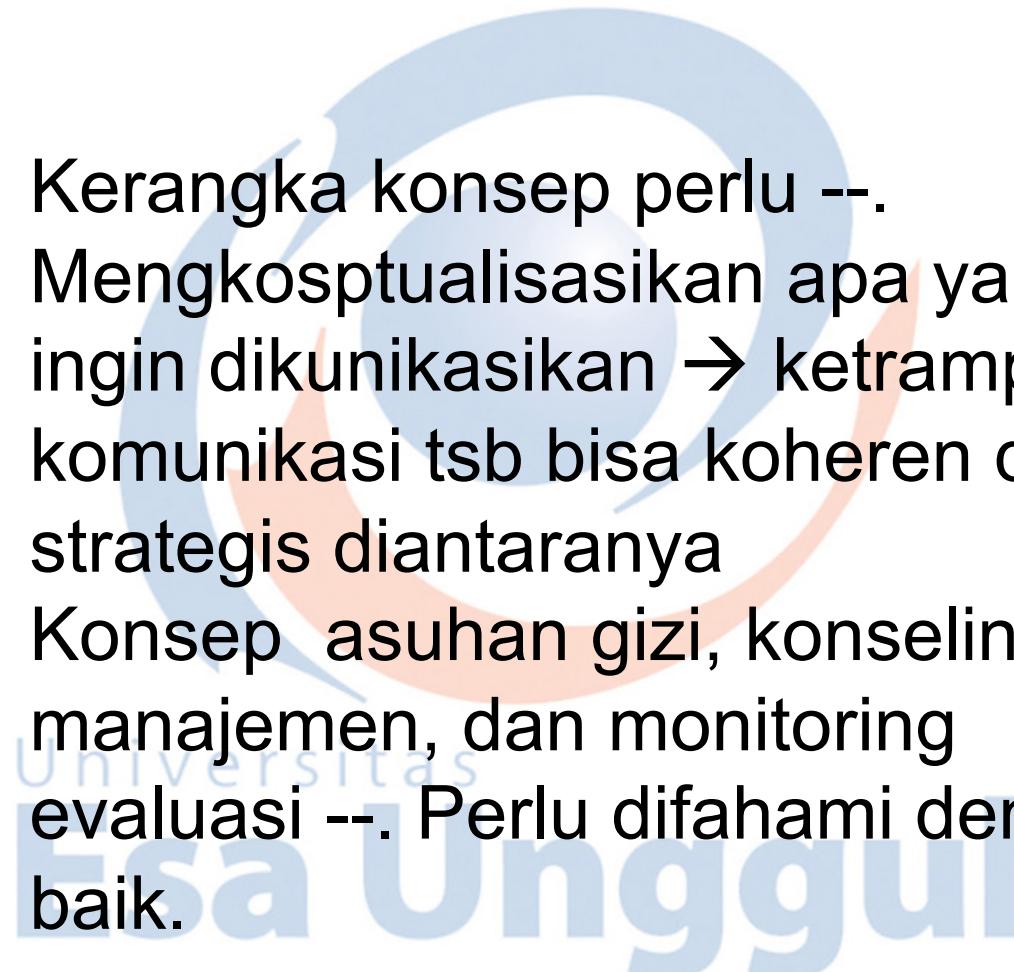
- Pengetahuan : bgmn menggunakan ketrampilan
- Latihan ; berlatih peran
- Evaluasi terus menerus
- Penerapan di dunia nyata



Universitas  
**Esa Unggul**

# Kerangka konseptual

- Kerangka konsep perlu --. Mengkonsolidasikan apa yang ingin dikunikasikan → ketampilan 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 --- kepuasaan klien
- Kepuasaan klien --- kepuasaan pelayanan
- Kepuasaan klien -- pandangan klien terhadap sesuatu hal dapat dilihat dan di dengar --- misalnya keramahan, perhatian dan seberapa jauh ahli gizi tanggap terhadap kebutuhan mereka ---.  
Semuanya itu dapat diperbaiki melalui komunikasi interpersonal.

# Kepuasaan 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
- Kesinambungan : jaminan kesinambungan 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 method komunikasi

Method  
Memberi  
informasi  
Nasehat  
  
Bimbingan  
Konseling  
feeling

kegiatan



