

HYPNOBIRTHING SEBAGAI METODE KOMUNIKASI TERAPEUTIK DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK ANNISA PEKANBARU

HYPNOBIRTHING AS A THERAPEUTIC COMMUNICATION METHOD IN MOTHER AND CHILD HOSPITAL ANNISA PEKANBARU

Annisa Salsabila^{1*}, Yustikasari²

^{1,2} Universitas Padjadjaran, Indonesia

¹annisasalsabilla44@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mengapa *hypnobirthing* digunakan sebagai metode komunikasi terapeutik, mengetahui bagaimana penerapan *hypnobirthing*, dan mengetahui model komunikasi terapeutik RSIA Annisa. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara mendalam, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan *flow model analysis*. Hasil penelitian, RSIA Annisa menggunakan *hypnobirthing* sebagai metode komunikasi terapeutik untuk membantu ibu hamil untuk mengelola *stress*, rasa takut dan cemas selama menghadapi masa kehamilan sehingga mempermudah proses persalinan. Berawal dari kepedulian terhadap kesejahteraan ibu dan anak, RSIA Annisa membangun hubungan personal yang menghasilkan hubungan yang dibina secara psikologis sesuai dengan *motto* mereka "mendampingi sedekat sahabat". *Hypnobirthing* terbukti dapat merubah *mindset* dan menjadikan pasien lebih bijak dalam menjaga kesehatan selama masa kehamilan. RSIA Annisa berhasil menciptakan komunikasi terapeutik efektif dengan mengedepankan kemampuan *human relations*, komunikasi interpersonal, penggunaan kata/kalimat, cara penyampaian dan pendekatan komunikasi disesuaikan dengan latarbelakang pasien, sikap dan etika yang baik, dan menjadi pendengar yang baik. Simpulan penelitian ini yaitu, RSIA Annisa telah berhasil menerapkan *hypnobirthing* sebagai metode komunikasi terapeutik mereka dalam mempermudah proses persalinan dengan persentase keberhasilan mencapai 80% hingga 90%.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, *Hypnobirthing*, RSIA Annisa

Abstract

This research was conducted to find out why hypnobirthing is used as a therapeutic communication method, to find out how hypnobirthing is applied, and to find out the therapeutic communication model of RSIA Annisa. Using a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques are through in-depth interviews, observation, literature study, and documentation. Data analysis techniques using flow model analysis. The results of the study, RSIA Annisa uses hypnobirthing as a therapeutic communication method to help pregnant women to manage stress, fear and anxiety during pregnancy so as to facilitate the delivery process. Starting from a concern for the welfare of mothers and children, RSIA Annisa builds personal relationships that result in psychologically fostered relationships in accordance with their motto "accompanying as close as a friend". Hypnobirthing is proven to change the mindset and make patients wiser in maintaining health during pregnancy. RSIA Annisa succeeded in creating effective therapeutic communication by prioritizing human relations skills, interpersonal communication, use of words / sentences, delivery methods and communication approaches tailored to the patient's background, good attitudes and ethics, and being a good listener. The conclusion of this study is that RSIA Annisa has successfully applied hypnobirthing as their therapeutic communication method in facilitating the labor process with a percentage of success reaching 80% to 90%.

Keywords: Therapeutic Communication, *Hypnobirthing*, Annisa Mother and Child Hospital

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Annisa merupakan satu di antara empat rumah sakit ibu dan anak di Kota Pekanbaru, Riau yang terus mengedepankan metode-metode berbasis kepada pasien demi kenyamanan dan kesehatan pasien tersebut. Sejak awal berdirinya sebagai klinik pada tahun 1997, RSIA Annisa telah konsisten dalam mengembangkan metode hypnobirthing. Metode hypnobirthing merupakan metode yang digunakan untuk membuat ibu hamil menjadi lebih rileks dan tenang disaat proses persalinan (kompas.com, 2010). Metode hypnobirthing ini telah menjadi strategi utama mereka dalam meraih kepercayaan dan menjadi keunggulan dari rumah sakit ibu dan anak lainnya.

Sesuai dengan keterangan dari Putri Anugerah selaku Bidan dan Marketing Internal, RSIA Annisa terus mengembangkan dan mempertahankan metode hypnobirthing juga karena dilatarbelakangi oleh pendiri yang merupakan seorang bidan. Maka dari itu RSIA Annisa sangat memperhatikan kenyamanan dan kesehatan setiap pasiennya, terutama ibu hamil dan anak. Selain itu Putri juga menambahkan bahwa, “penerapan metode hypnobirthing ini dilakukan melalui pendekatan langsung terhadap pasien dan didukung dengan kelas- kelas mengenai hypnobirthing”. Melalui kelas- kelas tersebut, metode hypnobirthing yang digunakan oleh RSIA Annisa ini telah terbukti ampuh dalam mengurangi rasa cemas dan ketakutan pasien dalam menghadapi masa kehamilan.

“Setiap tingkat ketakutan akan memiliki penanganan yang berbeda pula. Mulai dari terapi melalui audio, pendidikan persalinan, hingga terapi dengan terapis yang lebih personal. Usaha yang dilakukan oleh RSIA Annisa ini adalah untuk membantu ibu lebih rileks dalam proses persalinan dan dapat melahirkan secara normal.”

Sesuai dengan penjelasan oleh Yesie Aprilia dalam bukunya “Gentle Birth”, dimana stress yang menghasilkan rasa cemas dan ketakutan ini sering kali dirasakan oleh wanita yang sedang hamil, terutama ibu muda memang menjadi faktor yang menghambat proses kelahiran. Akibatnya, banyak ibu yang kesulitan dalam proses persalinan dan berakibat pada bayi. Perlu diingat bahwa janin dan bayi yang berada di dalam kandungan dapat merasakan dan merespon apa pun yang sedang dialami oleh Ibu. Stress menyebabkan detak jantung Ibu meningkat dan mengganggu suplai darah ke janin yang menghambat perkembangan janin dan menyebabkan meningkatnya resiko bayi prematur, bayi yang kecil dan bahkan keguguran (Aprilia, 2019).

Stress dapat timbul dari beberapa faktor, seperti masalah ekonomi, psikologis, sosial, masalah keluarga, pengalaman pertama kehamilan, atau trauma terhadap masa kehamilan. Faktor-faktor ini dapat menimbulkan rasa takut terhadap masa kehamilan hingga proses melahirkan. Metode hypnobirthing yang menggunakan Teknik hipnosis di dalamnya telah terbukti dalam mengurangi waktu operasi, menurunkan rasa cemas dan telah digunakan sebagai prosedur anastesi dan pasca operasi. Selain itu, rasa nyeri yang meningkatkan rasa takut terhadap proses persalinan telah berhasil dikurangi melalui metode hypnobirthing (Abbasi, Ghazi, Harrison, Sheikvatan, & Mohammady, 2009). Kesehatan mental ibu selama kehamilan telah banyak diteliti dan dikaitkan dengan hasil negatif untuk anak-anak mereka yang terkena dampak dari stress tersebut. Efek dari kondisi mental yang di alami ibu juga akan mempengaruhi perkembangan anak untuk jangka panjang. Masalah lain yang ditimbulkan akibat stress tersebut adalah masalah perkembangan saraf, gangguan perkembangan otak (penurunan IQ, sulit berkonsentrasi), gangguan mental (depresi, stress) dan masalah perilaku (autisme, ADHD) pada anak. Dampak-dampak yang ditimbulkan oleh ibu yang stress pada masa kehamilan akan mempengaruhi kehidupan anak untuk jangka panjang (Franks, Crozier, & Penhale, 2016).

Bahayanya dampak yang ditimbulkan oleh stress tersebut tentu harus membutuhkan penanganan yang tepat. Melihat keadaan ini, RSIA Annisa yang terus mengembangkan metode hypnobirthing kepada para pasien mereka telah membuahkan hasil. Metode hypnobirthing yang masih asing di kalangan tertentu tidak membuat RSIA

Annisa putus asa dalam mengembangkan dan memperkenalkan metode ini. Perkembangan metode hypnobirthing di RSIA Annisa ini menjadi salah satu bukti kepercayaan dari pasien tersebut.

Pada tahun 2016 tercatat sebanyak 454 pasien, 2017 sebanyak 773 pasien dan 2018 sebanyak 871 pasien rawat inap di RSIA Annisa. Hingga bulan Agustus 2019, sudah tercatat 969 pasien yang datang untuk melakukan perawatan di RSIA Annisa. Jumlah tersebut adalah bentuk hasil akhir dari metode yang digunakan oleh RSIA Annisa dalam mendekati pasien mereka. Hal ini tidak lepas dari peran serta metode hypnobirthing yang mereka tanamkan kepada setiap pasien mereka (RSIA Annisa Pekanbaru, 2019).

Manfaat dari metode hypnobirthing yang selalu dipertahankan dikembangkan oleh RSIA Annisa ini menjadi ilmu bagi pasien dalam menyikapi masa kehamilan dan melahirkan. Pendekatan yang dilakukan melalui komunikasi secara tatap muka hingga komunikasi melalui media komunikasi pun selalu dilakukan oleh RSIA Annisa. Hal ini berguna untuk mengobservasi kesehatan dan keluhan dari sang pasien. Selain konsultasi dengan dokter secara langsung, RSIA Annisa juga menyediakan layanan konsultasi online melalui whatsapp. RSIA Annisa selalu secara proaktif dalam hal berkomunikasi dengan pasien mereka. Seperti keterangan Ibu Audi selaku pasien tetap RSIA Annisa yang mengatakan,

“Saya sudah konsultasi dan berobat di RSIA Annisa ini sejak anak pertama. Sekarang saat kehamilan anak kedua saya juga percayakan ke RSIA Annisa. Pelayanan mereka bagus dan mereka juga cepat tanggap. Kelas-kelas hypnobirthing yang mereka bentuk juga membantu, jadi lebih rileks dan tenang.” Sikap dan perhatian RSIA Annisa yang proaktif ini tidak lepas dari masalah kesehatan ibu dan anak di Kota Pekanbaru. Sebagai satu- satunya Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) yang menggunakan metode hypnobirthing sebagai metode komunikasi mereka, RSIA Annisa tidak hanya peduli terhadap masalah kesehatan ibu dan anak secara fisik, tetapi juga peduli terhadap kesehatan mental atau jiwa mereka (www.annisapekanbaru.com, 2018).

Pekanbaru sendiri merupakan kota yang memiliki jumlah penduduk terbanyak dibanding dengan daerah lainnya di Provinsi Riau, yaitu sebesar 1.091.088 jiwa. Kota Pekanbaru juga menjadi daerah yang memiliki jumlah kelahiran tertinggi yaitu 20.658 jiwa (www.depkes.go.id, 2016). Salah satu RSIA yang hingga kini terus melakukan upaya dengan berbagai inovasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan pasiennya terkait masalah ibu dan anak adalah RSIA Annisa. RSIA Annisa merupakan salah satu RSIA yang sangat sadar akan situasi dan kondisi kesehatan mental ibu dan bayi serta telah melakukan gebrakan baru dalam metode komunikasi dan pelayanan mereka melalui metode hypnobirthing.

Metode yang digunakan RSIA Annisa juga selalu dilandasi oleh kebutuhan dan kepentingan bagi pasien. Hal ini juga dilakukan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan Permenkes No. 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual. Algu Ready selaku Kepala Bagian Humas RSIA Annisa menyampaikan bahwa,

“RSIA Annisa ini juga dibentuk karena didasari hal ini. Sebagai RSIA yang sangat mengutamakan pasien, metode hypnobirthing yang terus dipertahankan dan dikembangkan dari tahun ke tahun ini juga tidak lepas dari upaya mendukung kebijakan dari Permenkes No. 97 Tahun 2014. Pemahaman mengenai kesehatan mental pada masa kehamilan itu juga dipengaruhi dari pemahaman masyarakat di suatu daerah itu menyikapi masa kehamilannya.”

Stress yang terjadi pada ibu saat masa kehamilannya dapat menyebabkan keracunan pada saat kehamilan, pendaharan saat proses persalinan, gagal nafas, berat badan lahir rendah, dan berbagai faktor lainnya. Hal-hal ini dapat dicegah dengan syarat, ibu hamil secara rutin memerikasakan kesehatan diri dan janinnya (www.beritagar.id,

2019). Selain faktor tersebut, ada beberapa faktor lainnya yang menyebar luas di masyarakat mengenai mitos-mitos mengenai kehamilan dan melahirkan yang tersebar secara turun menurun. Mitos-mitos tersebut di percayai oleh masyarakat menjadi salah satu faktor yang membuat kecemasan dan ketakutan ketika kamil dan proses persalinan itu muncul. Yanti Prihatini selaku Manager RSIA Annisa yang telah lama berprofesi sebagai perawat ini mengatakan bahwa,

“Mitos yang banyak dijumpai bagi ibu hamil diantaranya, dilarang minum air kelapa atau bagus minum minyak goreng (agar bayi bersih), minum jamu agar proses persalinan cepat, tidak boleh memakai heels, dan sebagainya. Nyatanya, ibu hamil tidak memiliki pantangan dalam hal makanan selagi dalam kondisi sehat, serta tidak memakan sesuatu secara berlebihan. Mitos-mitos yang menyebar dan dipercayai oleh masyarakat ini membuat stress dan rasa takut pada ibu menjadi meningkat.”

Beliau menambahkan, “dalam mencegah dan mengurangi stress pada ibu saat masa kehamilannya ini dapat dilakukan dengan pemeriksaan rutin dari kondisi kandungan, fisik, dan mental ibu”. Kepercayaan kepada mitos-mitos yang disampaikan sebelumnya sangat berpengaruh kepada kesehatan fisik ibu dan kesehatan bayi yang pada akhirnya akan berpengaruh pada kesehatan mental ibu, khususnya di Kota Pekanbaru. Masyarakat Indonesia yang merupakan masyarakat dengan beragam budaya membutuhkan pendekatan komunikasi yang berbeda. Latar belakang itu pulalah yang membuat RSIA Annisa berpikir kritis mengenai metode yang akan mereka gunakan dalam melakukan pendekatan dengan pasien mereka.

Penggunaan metode hypnobirthing sebagai komunikasi terapeutik untuk mendekati pasien secara mendalam membuahkan hasil dalam meningkatkan kesadaran pasien akan pentingnya menjaga kesehatan pada masa keliman. Melalui metode hypnobirthing ini diharapkan dapat merubah mindset masyarakat yang masih kurang akan pengetahuan dan kesadaran pentingnya masa kehamilan. Komunikasi pada kenyatannya dapat menjadi salah satu faktor kelancaran dalam proses penyembuhan pasien. Sebagai sarana kesehatan, komunikasi menjadi kewajiban bagi petugas medis dan staff di rumah sakit (Damaiyanti, 2010). Maka dari itu, pemahaman mengenai komunikasi sangat penting terutama pada saat kontak langsung dengan atau antara petugas medis dengan pasien (Knapp, 2015). Melalui komunikasi juga memungkinkan petugas medis dan staff untuk mengkoordinasikan semua kebutuhan dengan pasiennya (Liliweri, 2011).

“Sebagai sebuah rumah sakit ibu dan anak, RSIA Annisa harus bisa menjaga kepercayaan dari pasien dan masyarakat disekitarnya. Bagaimana pelayanan yang kami berikan juga sangat berpengaruh. Karena kami menggunakan metode hypnobirthing, tentunya kami harus bisa menarik perhatian dan melakukan pendekatan secara personal dengan pasien.”

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi RSIA Annisa karena mereka percaya bahwa pelayanan adalah kunci dari kesehatan seseorang. Pelayanan yang baik dapat memberikan ketenangan bagi pasien dalam menghadapi masa kehamilan. Melalui metode hypnobirthing yang diterapkan oleh RSIA Annisa juga berperan penting dalam membangun dan mempererat hubungan dengan para pasien mereka. Para pasien mendapatkan kemudahan dalam berkomunikasi dan mendapatkan ketenangan. Algu menambahkan bahwa, “semua metode hypnobirthing yang diterapkan kepada pasien berisikan pendidikan, informasi, pendidikan, serta hypnotherapy melalui musik, alunan murotal, dan sebagainya”. Hubungan yang erat juga membutuhkan sikap empati yang baik pula.

Peran petugas medis dan staff sangat berarti dalam proses persalinan. Metode hypnobirthing RSIA Annisa yang memasukan unsur kerohanian juga membantu dalam proses persalinan. Dalam prakteknya, dengan memberikan perhatian, kasih sayang, perawatan spiritual serta kehadiran bidan atau orang terdekat telah terbukti memberikan dasar yang menguatkan untuk memberikan kepercayaan diri pada calon ibu. Kurangnya

ikatan yang dijalin dan spiritual yang lemah dapat membuat trauma terhadap kelahiran dan membuat ibu kesulitan menjalin ikatan dengan bayi mereka (Gair & Moloney, 2015). Persalinan dapat menjadi pengalaman terburuk, mengganggu, dan tidak menyenangkan jika tidak dikelola secara baik (Sezen & Unsalver, 2018).

Upaya dalam memaksimalkan pelayanan juga harus iringi dengan kemampuan petugas medis dalam mengenali kondisi fisik dan mental pasien. Petugas medis harus dapat membangun komunikasi personal yang baik untuk dapat membantu pasien dalam menangani stress atau trauma yang di alami. Petugas medis harus mendapatkan pengetahuan yang mendalam mengenai ketakutan akan persalinan dan gangguan stress pasca persalinan. Karena, sering kali gejala atau penderita ketakutan persalinan tersebut tidak terlihat oleh para petugas medis. Maka dari itu diperlukan kemampuan dalam berkomunikasi yang baik dari petugas medis dan staff (de Vries, Stramrood, Sligter, Sluijs, & van Pampus, 2018).

Sesuai dengan misi RSIA Annisa sendiri, yang mengedepankan pelayanan kesehatan dengan berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Komunikasi yang dibina dalam bentuk kedekatan personal dalam pelayanan yang hingga hari ini terus dipertahankan dan dikembangkan oleh RSIA Annisa menghasilkan komunikasi yang terbina dengan kedekatan secara psikologis dengan pasien mereka. Sesuai dengan motto yang mereka usung yaitu “Mendampingi Sedekat Sahabat” (www.annisapekanbaru.com,

2018). Komunikasi yang dibina oleh RSIA Annisa dengan pasiennya juga bagian dari metode Hypnobirthing. Sesuai dengan pernyataan Putri yaitu, “metode yang digunakan oleh RSIA Annisa merupakan metode yang membangun dari dalam dan personal sehingga membuat ibu hamil menjadi tenang dan rileks dalam menghadapi kehamilan mereka”.

Misi yang di bangun oleh RSIA Annisa ini memiliki tujuan yang sejalan dengan salah satu visi Kota Pekanbaru dalam hal Pembangunan Kesehatan adalah “Masyarakat sehat, mandiri, dan berkeadilan di Kota Pekanbaru” (www.annisapekanbaru.com, 2018). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui model komunikasi terapeutik yang digunakan RSIA Annisa dalam membantu mempermudah proses persalinan. Metode Hypnobirthing yang dilakukan oleh RSIA Annisa ini sangat menarik untuk diteliti lebih dalam karena hubungan yang dibangun memberikan manfaat secara fisik dan mental bagi pasiennya, hal itu dibuktikan dengan banyaknya pasien yang datang ke RSIA Annisa, khususnya pada kasus ibu dan anak, meskipun dengan lokasi yang kurang strategis.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dikarenakan metode ini cocok untuk mencapai informasi dan pemahaman secara mendalam. Metode penelitian ini berfokus pada pengekplorasi dan memahami makna baik dari individual maupun kelompok dimana sebuah masalah itu terjadi (Creswell, 2016). Sifat fleksibel dari metode ini membantu peneliti untuk lebih leluasa tetapi tetap fokus dalam melakukan penelitian. Hal ini juga dikarenakan desain penelitian yang telah direncanakan masih dapat berubah seiring dengan perkembangan situasi lapangan dan perkembangan dalam penelitian (Herdiansyah, 2015).

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian studi kasus yang merupakan sebuah strategi yang menekankan pada kasus-kasus yang terjadi pada suatu objek penelitian (Creswell, 2015). Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada kasus tunggal yang sedang terjadi di Kota Pekanbaru yaitu pelaksanaan metode *hypnobirthing* dalam membantu proses persalinan, dengan objek penelitian di lakukan di RSIA Annisa Pekanbaru. Berkaitan dengan hal tersebut, RSIA Annisa menggunakan suatu pendekatan komunikasi terapeutik yang berbasis pasien guna membantu para ibu lebih rileks dalam proses persalinan di Kota Pekanbaru. Melalui pendekatan studi kasus ini penelitian mengenai hal tersebut diharapkan dapat dilakukan secara mendalam.

Teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara mendalam, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan pada saat awal pengumpulan data hingga setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada pengumpulan data atau pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban wawancara tersebut. Pada dilakukannya wawancara, jika jawaban yang didapatkan tidak memuaskan, peneliti dapat mengajukan pertanyaan lagi hingga sampai pada tahap tertentu, akan diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles and Huberman (1984), mengatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga pada akhir penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data *flow model* oleh Miles and Huberman yang terdiri tiga langkah, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejak berdirinya RSIA Annisa pada tahun 1997, telah dilandasi oleh kepedulian RSIA Annisa terhadap pentingnya kesejahteraan ibu dan anak di Kota Pekanbaru (www.annisapekanbaru.com, 2018). Tingginya tingkat kelahiran di Kota Pekanbaru membutuhkan perhatian lebih terhadap kesehatan ibu dan anak. Maka dari itulah RSIA Annisa yang terus mengembangkan rumah sakit mereka dari sisi fasilitas dan pelayanan yang tetap terjangkau bagi semua kalangan. Kesehatan yang dimaksudkan disini tidak hanya merujuk pada kesehatan fisik ibu saja, tetapi juga kesehatan mental sang ibu. Kesehatan mental sangat berkaitan erat dengan kesehatan fisik ibu dan calon bayi pada saat masa kehamilan (Aprilia, 2019).

Stress, rasa takut, dan cemas sering kali dirasakan oleh calon ibu pada masa kehamilan mereka. Semakin bertambah masa kehamilan, makin akan semakin banyak perubahan-perubahan yang akan dirasakan oleh sang ibu. Perubahan secara fisik akan langsung dirasakan oleh sang ibu dari awal masa kehamilan. Jika ibu tidak memiliki pengetahuan dan tidak siap secara mental, maka *stress*, rasa takut, dan cemas akan muncul. Hal ini akan mengganggu perkembangan janin dan meningkatkan resiko gangguan perkembangan syaraf,

Perkembangan otak, gangguan mental, masalah perilaku (ADHD) pada anak nantinya. Kesehatan fisik dan mental sang ibu sangat mempengaruhi kehidupan anak untuk jangka panjang (Franks, Crozier, & Penhale, 2016).

“...karena kurangnya pengetahuan dan kesiapan fisik dan mental, ibu sering kaget dengan perubahan-perubahan yang dirasakan selama masa kehamilan. Selain itu, pada masa sekarang orang lebih mudah percaya dengan informasi yang masih simpang siur mengenai kehamilan dan persalinan. Ada yang bilang, melahirkan itu sakit. Padahal informasi itu datangnya dari pengalaman individu masing-masing. Jadi, sering kali si calon ibu udah takut duluan.”

Berdasarkan pernyataan dr. Memi Sp. OG tersebut, masih banyak orang yang lebih percaya dengan informasi yang bukan berasal dari bukti medis. Pasien ibu hamil yang datang untuk konsultasi ke RSIA Annisa masih banyak yang mengeluhkan mengenai ketakutan mereka menghadapi masa persalinan secara normal. Akibatnya, munculah tren untuk melakukan persalinan melalui Caesar. Padahal, persalinan secara normal lebih dianjurkan secara medis karena baik untuk proses pemulihan ibu dan bayi. Selain itu, persalinan secara normal dapat memberikan manfaat secara ekonomi dan sosial terutama bagi kalangan tertentu.

Stress, rasa takut, dan cemas tersebut juga dipicu oleh stigma-stigma negatif yang tersebar di dalam masyarakat. Padahal, pada kenyataannya, kehamilan tersebut tidak begitu menakutkan asalkan calon ibu memiliki ilmu yang cukup mengenai masa kehamilan tersebut. Maka dari itulah RSIA Annisa menggunakan *hypnobirthing* untuk membantu para calon ibu untuk mengelola *stress*, menghilangkan rasa cemas dan takut

selama masa kehamilan. Komunikasi antara tenaga medis dan pasien juga menjadi lebih terbuka karena menggunakan teknik pendekatan melalui *hypnobirthing* tersebut.

Melihat masalah ini, RSIA Annisa mulai memperkenalkan metode *hypnobirthing* kepada pasien dan masyarakat sekitar guna membantu mempermudah proses persalinan dan membantu pengelolaan *stress*. Sebagai rumah sakit ibu dan anak, RSIA Annisa menggunakan *hypnobirthing* sebagai metode komunikasi terapeutik mereka. *Hypnobirthing* adalah sebuah teknik yang digunakan untuk mempermudah proses melahirkan melalui teknik *hipnosis* dan relaksasi (motherandbaby.co.id, 2019). Metode *hypnobirthing* merupakan metode yang digunakan untuk membuat ibu hamil menjadi lebih rileks dan tenang disaat proses persalinan (kompas.com, 2010).

Sebagai rumah sakit yang pertama kali menggunakan metode *hypnobirthing* di Kota Pekanbaru, RSIA Annisa terus mengembangkan taktik mereka untuk dapat menarik perhatian dan kepercayaan pasien dan masyarakat untuk mencoba menggunakan metode *hypnobirthing*. Berdasarkan wawancara dengan bapak Algu Ready selaku Kabag Humas RSIA Annisa, "...RSIA Annisa merupakan pelopor penggunaan dari metode *hypnobirthing* di Kota Pekanbaru. Kami terus memberikan pengenalan dari berbagai media kepada masyarakat." Setelah 23 tahun menggunakan *hypnobirthing* sebagai metode komunikasi terapeutik, RSIA Annisa telah berhasil membantu ibu hamil sehat secara fisik dan mental dalam menghadapi masa kehamilan hingga persalinan mereka.

Melalui penggunaan *hypnobirthing* tersebut, RSIA Annisa membangun komunikasi yang dibina dalam bentuk kedekatan personal dalam pelayanan yang hingga hari ini terus dipertahankan dan dikembangkan oleh RSIA Annisa menghasilkan hubungan yang terbina secara psikologis dengan pasien mereka. Sesuai dengan *motto* yang mereka usung yaitu "Mendampingi Sedekat Sahabat" (www.annisapekanbaru.com, 2018). Komunikasi yang dibina oleh RSIA Annisa dengan pasiennya juga bagian dari metode *Hypnobirthing*. Sesuai dengan pernyataan Putri Anugrah yaitu, "...metode yang digunakan oleh RSIA Annisa merupakan metode yang membangun dari dalam dan personal sehingga membuat ibu hamil menjadi tenang dan rileks dalam menghadapi kehamilan mereka".

Penggunaan *hypnobirthing* di dalam komunikasi terapeutik mereka ini telah berhasil membantu pasien ibu hamil menjadi lebih rileks dan tenang serta mempermudah proses persalinan. Setelah pengenalan kepada pasien mengenai metode *hypnobirthing* ini, pasien mulai memantapkan hati untuk menjalani proses persalinan secara normal ketimbang secara caesar.

"...metode *hypnobirthing* yang kami terapkan ini didasari oleh pendekatan komunikasi yang memang dibina sedemikian rupa untuk menghasilkan ikatan hubungan yang kuat antara pasien dengan RSIA Annisa. Ini berguna untuk proses penyembuhan dan pendekatan oleh tenaga *hypnobirthing* kepada pasien ibu hamil yang biasanya akan mengalami *stress* atau cemas selama masa kehamilan. Jika komunikasi terbuka dan kami mendapatkan kepercayaan dari pasien, tentunya proses penerapan dan pelaksanaan metode *hypnobirthing* akan lebih mudah dan tepat sasaran."

Selain rasa takut yang dipicu oleh informasi-informasi negative mengenai masa kehamilan dan persalinan tersebut, faktor-faktor seperti tekanan emosional, psikologis, masalah ekonomi, masalah keluarga juga menjadi pertimbangan RSIA Annisa menggunakan metode *hypnobirthing*. Faktor-faktor tersebut telah terbukti mempengaruhi kesehatan fisik dan mental ibu hamil selama menghadapi masa kehamilan mereka. Melalui metode *hypnobirthing* yang menggunakan teknik relaksasi dan penanaman afirmasi positif, RSIA Annisa berusaha untuk mengurangi dampak dari tekanan faktor-faktor tersebut. Peran orang-orang terdekat seperti keluarga dan suami sangat berpengaruh dengan hasil akhir penggunaan dan penerapan metode *hypnobirthing* tersebut.

Kesehatan mental sangat penting saat menjadi seorang ibu yang akan melalui fase kehamilan, perubahan-perubahannya, dan proses persalinan kelak. Banyak calon ibu yang hamil tidak dengan pengetahuan yang cukup, kesiapan fisik dan mental. Pada akhirnya akan menyebabkan masa kehamilan menjadi masa yang tidak menyenangkan. Hal ini akan berpengaruh pada kesehatan dan perkembangan bayi untuk jangka panjang serta dapat membuat hubungan dengan orang sekitar menjadi tidak harmonis. Persalinan dapat menjadi pengalaman terburuk, mengganggu, dan tidak menyenangkan jika tidak dikelola secara baik (Sezen & Unsalver, 2018). Faktor-faktor inilah yang menyebabkan pasien tidak siap untuk menjadi seorang ibu. *Stress*, rasa takut, dan cemas yang ditimbulkan oleh faktor-faktor diatas akan menimbulkan rasa bersalah, sedih, dan tidak berharga pada ibu hamil pasien yang mengalami tekanan secara psikologis dan secara fisik. Hal ini menjadi trauma yang berujung menjadi depresi jika tidak ditangani secepat mungkin. Berdasarkan penelitian, sebesar 20% ibu hamil mengalami depresi dan sebesar 10 mengalami depresi klinis penuh. Untuk mencegah hal ini, melalui metode *hypnobirthing*, RSIA Annisa juga menyediakan pelayanan konsultasi psikologis dan psikiater bergantung dengan tingkat keluhan yang dirasakan.

“...sebelum pasien menggunakan metode *hypnobirthing* ini, biasanya kami akan lakukan sesi konsultasi terlebih dahulu dengan bidan atau dengan tenaga medis kami. Setelah mendapatkan kondisi si pasien, apakah keluhan mereka ringan atau berat, kami akan memilah apakah memang bisa di tangani melalu metode *hypnobirthing* saja atau memerlukan bantuan psikiater.”

Perhatian RSIA Annisa terhadap kesehatan fisik dan mental ibu hamil sangatlah tinggi. Penggunaan metode *hypnobirthing* memang terMetode *hypnobirthing* yang bertahun-tahun digunakan diharapkan dapat memberikan keringan secara mental bagi pasien. *Motto* “mendampingi sedekat sahabat” menjadi cerminan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh RSIA Annisa. Tenaga medis dan *staff* RSIA Annisa selalu berusaha untuk menjadi teman pasien dalam menghadapi masa kehamilan dengan menciptakan kenyamanan bagi pasien saat melakukan pengobatan.

Sebagai rumah sakit ibu dan anak, RSIA Annisa menggunakan *hypnobirthing* sebagai metode komunikasi terapeutik mereka. *Hypnobirthing* adalah sebuah teknik yang digunakan untuk mempermudah proses melahirkan melalui teknik *hipnosis* dan relaksasi (motherandbaby.co.id, 2019). Metode *hypnobirthing* merupakan metode yang digunakan untuk membuat ibu hamil menjadi lebih rileks dan tenang disaat proses persalinan (kompas.com, 2010). Melalui metode *hypnobirthing* ini, RSIA Annisa berhasil melakukan komunikasi secara efektif dengan pasien.

Awal mula RSIA Annisa menggunakan *hypnobirthing* sebagai metode komunikasi terapeutiknya adalah karena banyaknya calon ibu yang merasa cemas dan takut dalam menghadapi masa kehamilan dan proses melahirkan. Hal ini karena adanya stigma-stigma negatif yang tersebar di dalam masyarakat. Padahal, pada kenyataannya, kehamilan tersebut tidak begitu menakutkan asalkan calon ibu memiliki ilmu yang cukup mengenai masa kehamilan tersebut. Maka dari itulah RSIA Annisa menggunakan *hypnobirthing* untuk membantu para calon ibu untuk mengelola *stress*, menghilangkan rasa camas dan takut selama masa kehamilan. Komunikasi antara tenaga medis dan pasien juga menjadi lebih terbuka karena menggunakan teknik pendekatan melalui *hypnobirthing* tersebut.

RSIA Annisa merupakan satu-satunya RSIA di Kota Pekanbaru yang menggunakan *hypnobirthing* sebagai metode komunikasi terapeutiknya. Pada awal kemunculannya, pasien dan masyarakat di Kota Pekanbaru merasa asing dan berfikir bahwa metode *hypnobirthing* ini merupakan metode hipnotis seperti pada umumnya. Tetapi, setelah melakukan pengenalan dan pemaparan mengenai apa itu metode *hypnobirthing*, pasien dan masyarakat akhirnya mulai menerima dan merasa tertarik untuk mencoba metode ini.

“Pada awalnya *hypnobirthing* memang bukanlah sesuatu yang familiar dikalangan masyarakat. Bahkan masyarakat banyak yang berpikir bahwa metode ini diterapkan melalui hipnotis, padahal sebenarnya metode *hypnobirthing* ini merupakan upaya penanaman sugesti positif. RSIA Annisa terus memberikan pengertian dan pemaparan mengenai *hypnobirthing* kepada masyarakat, baik secara langsung melalui seminar atau melalui media *whatsapp*.”

Sejak berdirinya RSIA Annisa pada tahun 1997, RSIA Annisa terus memperkenalkan metode *hypnobirthing* kepada setiap pasien dan masyarakat sekitar. RSIA Annisa melakukan pendekatan komunikasi secara perlahan kepada pasien dan masyarakat. Hal ini dilakukan mengingat masyarakat di Kota Pekanbaru masih percaya akan mitos atau budaya. Selain itu, tingkat pendidikan juga mempengaruhi bagaimana proses RSIA Annisa melakukan pendekatan komunikasi kepada masyarakat. Maka dari itu, informasi yang diberikan dan disebar juga dilakukan secara perlahan dan berulang. Pengenalan *hypnobirthing* di lingkungan RSIA Annisa sendiri didukung oleh tenaga medis dan *staff* yang secara langsung berkomunikasi dengan para pasien yang berobat ke poli kandungan.

Edukasi mengenai *hypnobirthing* dan juga kesehatan pada masa kehamilan terus diberikan kepada pasien baik secara langsung mau pun melalui media seperti brosur, pamflet, poster dan digital *advertising*. Melalui pendekatan komunikasi secara internal dan eksternal ini, telah terbukti berhasil mengubah *mindset* pasien mengenai pentingnya kesehatan selama masa kehamilan. Penanaman afirmasi positif atau sugesti-sugesti positif melalui metode *hypnobirthing* kepada pasien ini telah berhasil mengurangi *stress*, kecemasan, dan ketakutan terhadap masa kehamilan dan persalinan. Tingkat keberhasilan ini juga bergantung pada ketekunan pasien dalam mengikuti aturan-aturan metode *hypnobirthing* yang telah diberikan.

“Keberhasilan dari *hypnobirthing* ini sangat bergantung pada seberapa lama pasien mengikuti metode yang diterapkan. Kadang ada pasien yang ingin melakukan metode *hypnobirthing* ini pada saat pertengahan atau sudah di tahap akhir masa kehamilan. Karena pasien sudah banyak terpapar hal-hal negatif dari berbagai hal dan dari berbagai pihak. Hal ini menyebabkan metode *hypnobirthing* yang diterapkan menjadi kurang mempan.”

Metode *hypnobirthing* memiliki tingkat keberhasilan yang tinggi jika pasien menggunakan metode ini dimulai dari awal masa kehamilan. Sekurangnya, ibu hamil harus menggunakan metode *hypnobirthing* dimulai sejak 3 bulan pertama untuk mendapatkan hasil yang memuaskan. Sejauh ini, tingkat keberhasilan dari pelaksanaan metode *hypnobirthing* sebagai komunikasi terapeutik oleh RSIA Annisa telah mencapai 80% hingga 90%. Maka dari itu, metode *hypnobirthing* ini juga sangat memerlukan kerjasama antara pasien dengan tenaga medis RSIA Annisa. Keluhan dan tingkat *stress* pada pasien berbeda-beda sehingga membutuhkan penanganan yang berbeda pula. Metode *hypnobirthing* ini sangat erat kaitannya dengan kesehatan mental. Secara garis besar, metode *hypnobirthing* ini membantu calon ibu untuk mempersiapkan diri mereka secara mental dalam menghadapi masa kehamilan dan persalinan kelak. Melalui metode *hypnobirthing* ini, pasien akan diberikan edukasi mengenai masa kehamilan yang memang berdasarkan bukti ilmiah. Hal ini berguna untuk mengurangi dan menghilangkan pemaparan-pemaparan mengenai mitos-mitos yang belum terbukti secara ilmiah dan merubah *mindset* mereka. Dr. Memi, SpOG menyatakan bahwa,

“Merubah pola pikir ini dilakukan secara perlahan dan tentu akan berubah. Walaupun melalui metode *hypnobirthing* ini membutuhkan proses dan harus dilakukan secara rutin. Tetapi karena masyarakat masih erat akan mitos-mitos, masih ada beberapa pasien yang masih terpengaruh akan hal itu.”

Rasa takut, cemas, dan bahkan *stress* sering kali dirasakan oleh ibu hamil pada masa kehamilan mereka dan semakin parah hingga proses persalinan. Bahkan *stress* yang

tidak dikelola dan ditangani secara baik akan mengganggu masa kehamilan dan mempersulit masa persalinan nantinya. Rasa takut akan meningkat seiring dengan dekatnya masa persalinan yang dapat membuat kehamilan menjadi pengalaman yang mengganggu dan tidak menyenangkan bagi ibu hamil (Sezen & Unsalver, 2018). Melalui terapi menggunakan metode *hypnobirthing* ini memungkinkan perubahan *mindset* dan perilaku pada ibu hamil dengan membantu ibu hamil untuk dapat mengekspresikan dan meluapkan rasa cemas dan ketakutan mereka.

RSIA Annisa sangat teliti dalam memenuhi kebutuhan bagi pasien mereka. Setiap edukasi, metode dan fasilitas yang disediakan untuk memaksimalkan penerapan metode *hypnobirthing* kepada pasien. Penerapan metode *hypnobirthing* melalui audio, penyampaian kalimat-kalimat positif atau afirmasi positif, yang juga diiringi dengan olah tubuh atau senam hamil telah berhasil membantu ibu hamil menjadi rileks, meningkatkan rasa syukur, dan keharmonisan rumah tangga mereka. Ibu Yohana Husniza selaku Koordinator Humas & Marketing dan juga seorang bidan menyampaikan,

Stress memang sudah menjadi bagian kehidupan manusia. Banyak hal yang dapat menyebabkan *stress* yang pada akhirnya menyebabkan timbulnya perasaan gugup atau tegang. Bagi ibu hamil, *stress* sebisa mungkin harus dihindari karena dapat mengganggu perkembangan janin dan membuat si ibu menjadi tidak sehat secara fisik dan mental. *Stress* yang dirasakan ibu hamil akan membuat seluruh otot menjadi tegang dan detak jantung meningkat yang menyebabkan terhambatnya suplai darah kejanin (Aprilia, 2019).

Maka dari itu, RSIA Annisa sangat gencar memasarkan dan menerapkan *hypnobirthing* ini sebagai metode komunikasi terapeutik mereka karena dapat membantu pasien menjadi sehat baik secara fisik dan mental. Ibu yang sehat secara fisik dan mental akan menjadikan janin sehat pula. Melalui metode *hypnobirthing* ini juga, RSIA Annisa selalu mengedepankan komunikasi dan sikap empati kepada setiap pasien. Ibu yang tidak sehat secara mental akan mempengaruhi pola hidupnya. Ia akan mudah untuk berubah suasana hati, malas, semangat hidup kurang, timbul penyesalan, dan sebagainya. Dr. Memi Sp. OG mengatakan, “Kondisi ini akan mempengaruhi asupan yang masuk ke janin selama masa kehamilan. Selain itu, pada masa kehamilan peran orang sekitar sangat dibutuhkan untuk menjaga kestabilan kondisi mental ibu hamil.”

Metode komunikasi terapeutik melalui *hypnobirthing* yang diterapkan RSIA Annisa tidak hanya berfokus pada kesehatan ibu hamil, melainkan juga pada kesehatan orang disekitarnya. Karena dengan lingkungan yang sehat, ibu hamil akan menjadi lebih rileks dan tenang dalam menghadapi masa kehamilan hingga persalinan. Pasien yang datang ke RSIA Annisa dengan wali mereka, seperti suami atau keluarga juga dapat mengkonsultasikan kondisi keluarga mereka dengan psikologi atau psikiater yang ada di RSIA Annisa. Pada tahap ini, RSIA Annisa tidak hanya mementingkan kondisi pasien saja, tetapi juga kondisi orang disekitar mereka. Hal ini dikarenakan *stress* dapat dipicu dari berbagai aspek seperti faktor emosional, psikologis, tekanan, ekonomi, dan sebagainya (Aprilia, 2019).

Berdasarkan penelitian, setidaknya terdapat 20% dari ibu hamil yang mengalami gejala depresi selama masa kehamilan, dan sebesar 10% ibu hamil mengalami depresi klinis penuh pada masa kehamilan. Peran orang terdekat terutama suami sangat penting dalam upaya menjaga kesehatan mental istri. Sering kali ibu hamil yang *stress* pada masa kehamilannya akan berkembang ke tahap depresi. Sangat dibutuhkan pengawasan dan perhatian dari orang terdekat untuk mencegah kondisi yang tidak diinginkan ini. Suami harus dapat menjaga dan membina hubungan yang baik, menciptakan suasana yang mendukung perasaan sang istri agar nyaman dan tenang (Aprilia, 2019).

Hypnobirthing merupakan metode yang aman untuk perawatan ibu dan bayi. Metode ini berguna untuk mencari akar penyebab dari *stress* dan penyebab perasaan sedih, bersalah atau tidak berharga yang di rasakan oleh ibu hamil. Penerapan dan pelaksanaan metode ini harus didukung oleh wali atau suami sebagai orang terdekat untuk

selalu memberikan semangat dan perhatian kepada istri selama masa kehamilan tanpa memandang kondisi. Sebagai metode komunikasi terapeutik, RSIA Annisa sangat berhati-hati dan teliti dalam menangani setiap kondisi pasien.

Status kesehatan seseorang dipengaruhi oleh kesehatan fisik, psikologis, dan sosial (Liliweri, 2013). RSIA Annisa memegang ketiga faktor ini dalam menangani setiap pasiennya. Cara penanganan, pendekatan, dan berkomunikasi harus sangat diperhatikan dalam proses interaksi dengan pasien, yang berguna untuk memperlancar proses penyembuhan pasien itu sendiri. Maka dari itu, melalui metode *hypnobirthing* yang menggunakan teknik pendekatan komunikasi secara perlahan terhadap pasien dapat membantu meringankan pasien secara mental dalam menghadapi masa kehamilan dan persalinan.

RSIA Annisa menggunakan metode *hypnobirthing* sebagai komunikasi terapeutik merupakan langkah yang konsisten untuk menjaga pasien sehat secara fisik dan mental. Bermula dari ketidakpercayaan dan keraguan pasien dan masyarakat mengenai metode *hypnobirthing* ini, RSIA Annisa tetap teguh untuk menyuarakan dan menerapkan *hypnobirthing* sebagai metode komunikasi terapeutik mereka. Melalui penerapan metode *hypnobirthing* ini RSIA Annisa telah berhasil merubah *mindset* pasien dan mendapatkan kepercayaan pasien untuk berobat serta mengkonsultasikan masa kehamilan mereka di RSIA Annisa. Hingga pada saat ini, masyarakat sudah lebih bijak dan pintar. Kini masyarakat sendirilah mulai mencari rumah sakit yang menyediakan layanan *hypnobirthing*. Masyarakat sudah mulai percaya dan memahami mengenai metode *hypnobirthing* ini.

Rumah Sakit Ibu Anak (RSIA) Annisa Pekanbaru telah berhasil membentuk komunikasi terapeutik yang efektif antara tenaga medis dan pasiennya. Komunikasi yang terjadi antara pasien dan petugas medis sangat terbuka dan hubungan interpersonal yang kuat sesuai dengan *motto* mereka “Mendampingi Sedekat Sahabat”. Interaksi dalam proses komunikasi yang diterapkan oleh RSIA Annisa ini telah menjadi Standar Operasional Prosedur (SOP) di dalam pelayanan kepada pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Algu Ready selaku Kepala Bagian Humas RSIA Annisa, bahwa komunikasi yang dibina dan tercipta antara petugas medis dan pasien harus dapat menciptakan kedekatan dan keterbukaan. Kedekatan dalam komunikasi ini bertujuan agar pasien merasa nyaman dan tenang dalam melakukan proses pengobatan. Sementara keterbukaan berguna untuk mendapatkan kepercayaan dari pasien kepada RSIA Annisa.

Hal ini bertujuan agar pelayanan yang diberikan akan tersampaikan dengan baik dan mempercepat proses penyembuhan dari pasien tersebut. Komunikasi yang tidak efektif menjadi faktor yang signifikan mendorong terjadinya kesalahan medis dan kerusakan pada pasien yang tidak disengaja. Sistem kesehatan saat ini bertujuan untuk menciptakan para profesional kesehatan yang kompeten dan bertanggungjawab. Dengan tingkat komunikasi terapeutik yang rendah, akan sulit untuk memberikan perawatan yang sesuai dengan harapan dan berkualitas tinggi (Fite, Assefa, Demissie, & Belachew, 2019).

Proses pendekatan untuk mencapai komunikasi terapeutik yang efektif tersebut memiliki cara yang berbeda-beda kepada setiap pasien. RSIA Annisa meyakini bahwa, latarbelakang budaya, pendidikan, ekonomi, keluarga, dan sebagainya menuntukan pendekatan komunikasi yang berbeda tersebut. Maka dari itu, RSIA Annisa sangat berhati-hati dalam membangun komunikasi dengan pasien mereka.

“Pendekatan komunikasi tentu memiliki cara yang berbeda- beda pada setiap pasien. Biasanya kami akan melihat riwayat dan profil dan pasien terlebih dahulu. Apalagi pada saat ini pasien kami masih banyak yang berasal dari kelas menengah-kebawah, pendekatan komunikasi dan pemilihan kata yang digunakan pun harus lebih hati-hati dan spesifik. Karena dari tingkat ekonomi dan Pendidikan pun mereka masih tidak terlalu tinggi. Berbeda dengan pasien dari kelas menengah-keatas, pendekatan dan pemilihan kata saatberkomunikasi dapat

dilakukan dengan lebih santai tetapi tetap jelas dan mudah di mengerti oleh pasien.”

Berdasarkan penjelasan dari Kabag Humas RSIA Annisa yaitu Bapak Algu Ready mengenai SOP RSIA Annisa, setiap *staff* dan tenaga medis di RSIA Annisa wajib memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap pasien. Beliau mengatakan bahwa, “melalui komunikasi verbal dan non- verbal yang dilakukan oleh seluruh petugas medis dapat menciptakan kedekatan *intern* antara ibu dan kami”. Rumah Sakit Ibu dan Anak Annisa selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang didasari kebutuhan dan kepuasan pasien. Kepercayaan juga menjadi kunci utama bagi RSIA Annisa untuk menerapkan komunikasi mereka.

Tanpa kepercayaan dan keterbukaan dari pasien, fungsi dan tujuan dari komunikasi tersebut tidak akan tercapai sebagaimana mestinya. Komunikasi sendiri berguna untuk membentuk atau menciptakan hubungan dengan individu, kelompok, organisasi, atau masyarakat yang diharapkan akan berlangsung lama. Tenaga medis dan *staff* RSIA Annisa selalu berusaha untuk memberikan kesan yang baik kepada pasien. Melalui kesan dan pesan yang disampaikan RSIA Annisa kepada pasien akan memperlihatkan jati diri RSIA Annisa itu sendiri. Pada tahap inilah relasi atau hubungan akan terbentuk dan akan menciptakan kepercayaan. Tanpa adanya komunikasi akan sulit untuk menciptakan dan memelihara relasi atau hubungan dengan pasien, individu, kelompok, organisasi atau masyarakat (Liliweri, 2011).

Setiap Sumber Daya Manusia (SDM) di RSIA Annisa terus diberikan pelatihan “*Service Excellent*” sekurangnya dua kali dalam setahun. Bapak Algu Ready mengatakan bahwa, “pelatihan *service excellent* dua kali dalam setahun, yang mana pelatihan ini kami harapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di RSIA Annisa”. Pada prakteknya, komunikasi terapeutik membutuhkan kemampuan *human relations* terutama pada saat terjadinya kontak langsung antara tenaga medis dengan pasien. Sikap atau etika yang profesional dibutuhkan dalam komunikasi terapeutik atau komunikasi antara tenaga medis dan pasien (Knapp, 2015).

RSIA Annisa sebagai sebuah rumah sakit khusus merasa tanggungjawab dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik haruslah didukung dengan tenaga medis dan *staff* yang memiliki pengetahuan yang baik pula. Maka dari itu, pelatihan bagi setiap SDM di RSIA Annisa merupakan sebuah kewajiban. Para profesional dibidang kesehatan harus memiliki ilmu atau pengetahuan yang cukup mengenai hal-hal yang akan mereka sampaikan kepada pasien. Pelatihan ini diharapkan tenaga medis dan *staff* RSIA Annisa dapat menciptakan lingkungan yang reseptif dan menyenangkan dimana informasi dapat dibagikan, dipahami, diserap, dan didiskusikan oleh audiens yang dituju oleh program. Ini membutuhkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan, kepercayaan, apa yang tabu, sikap, gaya hidup, dan norma sosial dari semua pasien. Ini juga menuntut komunikasi yang didasarkan pada pesan yang mudah dipahami (Schiavo, 2007).

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yohana Husniza selaku Koordinator Humas & Marketing dan *Hypnobirthing* yang juga seorang bidan, RSIA Annisa yang telah menjadi rumah sakit yang di fokuskan kepada ibu dan anak memiliki tanggungjawab yang lebih besar dalam menghadapi pasien. Bagaimana cara tenaga medis dan *staff* menghadapi setiap pasien menjadi sorotan karena telah memfokuskan diri dalam tujuan untuk meningkatkan kesehatan ibu dan anak. Cara tenaga medis dalam berkomunikasi baik verbal dan non-verbal harus lebih berhati-hati. Hal ini ini dikarenakan RSIA Annisa menghadapi pasien, terutama ibu hamil, dimana memiliki keluhan dan sensitivitas yang berbeda dengan pasien dengan kasus lainnya. Maka dari itu, RSIA Annisa sangat mementing *first impression* atau kesan pertama yang akan diberikan kepada pasien.

Etika saat menghadapi pasien menjadi kunci dari keberhasilan RSIA Annisa dalam menghadapi pasien yang melakukan perawatan di rumah sakit mereka. Dalam proses meningkatkan kualitas komunikasi terapeutik di RSIA Annisa, mereka selalu

memberikan penjelasan mengenai makna menjadi seorang tenaga medis dan *staff* di dalam bidang kesehatan. Melalui pembekalan ini tenaga medis dan *staff* di RSIA Annisa menjadi lebih sadar akan pentingnya pasien, selalu mendahulukan kepentingan pasien di atas kepentingan personal mereka.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Putri Anugerah selaku bidan dan *Marketing Internal*, etika dan sikap merupakan hal penting dalam setiap interaksi di dalam RSIA Annisa dan dengan pasien. Hal ini agar tercapainya kenyamanan bagi pasien dalam melakukan perawatan mereka. Beliau mengatakan,

“sikap ramah dan terbuka selalu ditekankan kepada seluruh tenaga medis dan *staff* kami. Ini juga telah disesuaikan *motto* kami tadi. Kami selalu berusaha membuat pasien itu nyaman dengan pelayanan dan perawatan kami. Sehingga dapat menciptakan komunikasi yang akrab dan terbuka antara tenaga medis atau *staff* dan pasien kami.”

Selain itu, Ibu Yanti Prihatini selaku *Manager* RSIA Annisa juga menegaskan bahwa di RSIA Annisa melayani pasien tanpa membedakan pasien tersebut. Hal ini juga telah ditekankan kepada setiap tenaga medis dan *staff* di RSIA Annisa. RSIA Annisa selalu menaruh keyakinan bahwa setiap pasien tersebut sama dan harus mendapatkan pelayanan yang sama. Sikap ramah menjadi kunci keberhasilan dan pengobatan di RSIA Annisa. Karena dengan sikap yang ramah, etika dan komunikasi yang baik, keterbukaan komunikasi akan tercapai.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Harschel Knapp mengenai batasan personal dalam praktek dunia kesehatan. Dia mengatakan bahwa dalam praktek profesional, semua tenaga medis dan *staff* harus dapat mengesampingkan hal-hal yang bersifat personal seperti memilih-milih pasien berdasarkan kesamaan ketertarikan, fisik, umur, dan sebagainya. Peran sebagai petugas medis dan *staff* di rumah sakit menuntut harus selalu bersedia dan memberikan pelayanan tanpa memandang umur, etnik, budaya, ras, disabilitas, gender, agama, orientasi seksual, atau status sosial-ekonomi. Pada intinya, dalam dunia medis dan kesehatan tidak dapat memilih siapa saja orang yang akan dilayani atau didahulukan (Knapp, 2015).

Sebagai tenaga medis dan *staff* yang telah berkomitmen di dalam bidang kesehatan, RSIA Annisa telah menjadikan komunikasi sebagai sesuatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari mereka. Komunikasi menjadi tonggak keberhasilan mereka dalam menangani pasien dan membantu mempercepat proses penyembuhan pasien. RSIA Annisa selalu menjalankan peran mereka sebagai pendengar yang baik dengan memahami pasien dengan cara mendengarkan apa yang disampaikan oleh pasien. Teknik ini di terapkan dengan menggunakan sikap yang baik sehingga membantu pasien tetap fokus untuk menceritakan keluhan mereka. Tenaga medis dan *staff* RSIA Annisa selalu berusaha untuk menjaga komunikasi dapat berjalan secara dua arah dengan mengimbangi pasien (Damaiyanti, 2010).

Keterbukaan dalam komunikasi juga merupakan hal penting bagi RSIA Annisa. Karena jika pasien sudah merasa tidak nyaman dengan cara pelayanan, sikap dan komunikasi yang kita lakukan, maka keterbukaan tidak akan tercapai dan proses penyembuhan akan menjadi semakin sulit. Kepercayaan yang ada di antara tenaga medis dan pasien sangat penting dalam proses penyembuhan. Penggunaan kata dan cara penyampaian menjadi salah satu poin penting bagi tenaga medis dan *staff* RSIA Annisa. Hasil wawancara dengan salah satu tenaga medis RSIA Annisa yaitu dr. Memi, Sp. OG. Atau dokter *obgyn* menyampaikan bahwa,

“Kami selalu membangun komunikasi yang berdasarkan kepentingan dan kebutuhan pasien. Kami selalu menggunakan kata-kata dan penyampaian kalimat yang mudah dimengerti oleh pasien. dan poin yang paling penting adalah kami juga selalu berusaha menjadi pendengar yang baik bagi pasien.”

Interaksi komunikasi yang terjadi di dalam dunia kesehatan biasanya terjadi antara dua orang. Hal ini membuat komunikasi yang dilakukan bersifat interpersonal. Cara atau metode komunikasi terapeutik yang diterapkan RSIA Annisa selalu mengedepankan kepentingan atau kebutuhan dan kepuasan pasien. maka dari itulah RSIA Annisa sangat menganggap komunikasi merupakan hal yang sangat penting. Dalam prakteknya komunikasi interpersonal yang terjadi antara pasien dan tenaga medis merupakan proses pertukaran informasi, makna, dan perasaan melalui pertukaran pesan verbal dan non-verbal. Pesan non-verbal seperti ekspresi wajah, kontak mata, postur tubuh, dan sebagainya dapat memberikan makna yang berbedari yang kita inginkan (Hargie & Dickson, 2004).

Hal-hal inilah yang membuat RSIA Annisa sangat mengedepankan komunikasi yang baik kepada setiap tenaga medisnya. Setiap pasien yang akan dihadapi berasal dari latarbelakang yang berbeda-beda yang membutuhkan cara dan pendekatan komunikasi yang berbeda-beda pula. Komunikasi dengan pasien kelas menengah kebawah pasti berbeda dengan pasien menengah keatas. Melalui pembekalan komunikasi yang baik oleh RSIA Annisa, tenaga medis menjadi lebih jeli dalam menangani pasien. Pemilihan kata juga harus disesuaikan agar pasien paham dan mengerti mengenai keluhan mereka dan tahu cara serta tahap yang akan mereka lalui dalam proses penyembuhan.

Pendekatan komunikasi terapeutik yang dilakukan RSIA Annisa tidak hanya mengandalkan komunikasi tatap muka, tetapi juga melalui media *online*. Hal ini dilakukan untuk tetap menjaga hubungan jangka panjang dengan pasien. RSIA Annisa selalu membentuk media yang memudahkan pasien untuk berkomunikasi dari mana pun dan dalam situasi apapun. Selain itu, RSIA Annisa juga menyediakan bagian *Client Service* yang untuk membantu menjaga hubungan RSIA Annisa dengan pasien tetap dekat dan terbina dengan baik. RSIA Annisa sangat berpegang teguh kepada *motto* mereka “mendampingi sedekat sahabat” maka dari itulah mereka menyediakan wadah komunikasi yang beragam untuk pasiennya. Ibu Yohana Husniza selaku Koordinator Humas & Marketing dan bidan RSIA Annisa mengatakan bahwa,

“kami selalu berpegang teguh dengan *motto* kami yaitu ‘mendampingi sedekat sahabat’. Pasien selalu kami beri kebebasan untuk menuangkan keluhan dan keraguannya mengenai kondisi medis mereka. Kami juga menyediakan media komunikasi *online* seperti *whatsapp group* dan *client service* untuk dapat sedekat mungkin tetap menjalin komunikasi dengan pasien kami.”

Agar komunikasi tetap terjaga antara tenaga media dan pasien di RSIA Annisa, mereka selalu berusaha untuk mencari tahu kebutuhan dan keinginan dari pasien. Melalui media *online* dan sistem kuesioner *online* yang disediakan oleh RSIA Annisa tersebut, RSIA Annisa terus mengumpulkan masukan dan kebutuhan yang diperlukan oleh pasien di RSIA Annisa. Ibu Putri Anugerah selaku bidan dan *Marketing Internal* terus melakukan pengecekan dan pengembangan terhadap masukan pasien terhadap RSIA Annisa.

Pertukaran pesan baik verbal dan non- verbal akan mempengaruhi proses pengobatan dan penyembuhan pasien. Bagaimana sikap dan penyampaian seorang tenaga medis akan menjadi pesan kepada pasien. Sikap diam pun akan menjadi pesan dalam sebuah proses komunikasi. Pesan verbal dan non-verbal memiliki keterkaitan satu sama lain dan tidak adapt dipisahkan (Devito, 2016). Dalam komunikasi di bidang kesehatan seperti dokter- pasien atau perawat-pasien, komunikasi tatap muka menjadi keharusan. Jika komunikasi tidak berjalan dengan lancar seperti seharusnya, maka akan timbul hambatan-hambatan yang akan mengganggu proses pertukaran pesan.

Cara berkomunikasi yang sangat mengedepankan kepentingan atau kebutuhan dan kepuasan pasien, RSIA Annisa telah berhasil mengatasi dan menghindari hambatan-hambatan dalam berkomunikasi tersebut. Komunikasi terapeutik di dalam dunia kesehatan bersifat interpersonal yang melibatkan pengirim dan penerima tidak lepas dari pesan, media, *noise* (gangguan), konteks, dan etika. Gangguan yang terjadi dalam proses

komunikasi dapat berupa hambatan yang berasal dari luar dan dalam si pelaku komunikasi tersebut (Devito, 2016). RSIA Annisa terus melakukan upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Hambatan dapat terjadi dimana, pada situasi, dan pada siapa pun.

Melalui wawancara dengan Ibu Yohana Husniza selaku Koordinator Humas & Marketing dan *Hypnobirthing* RSIA Annisa, hambatan dalam proses komunikasi terapeutik di RSIA Annisa beragam dan biasanya berasal dari pihak pasien. Pada tahap ini, RSIA Annisa selalu berusaha untuk terus memperbaiki dan memahami posisi dan kondisi pasien. Hambatan komunikasi pertama yang terjadi berkaitan dengan masalah konsentrasi dan ketidakpahaman pasien mengenai kondisi dan penjelasan medis dari tenaga medis. Demi mengatasi hambatan ini, RSIA Annisa terus melakukan edukasi dan pendekatan kepada pasien agar informasi dapat tersampaikan dengan baik dan pasien mau terbuka terhadap tenaga medis mereka.

Edukasi pasien merupakan bagian penting bagi RSIA Annisa dalam menjaga komunikasi tetap baik dengan semua pasien. Bagaimana RSIA Annisa dalam berkomunikasi dengan pasien akan terlihat dari bagaimana mereka menghadapi berbagai macam pasien. Ada kalanya pasien sulit untuk dihidapi dan diberi pengertian terkait kondisi medis mereka. Hal ini juga dipengaruhi latarbelakang mereka yang berbeda-beda serta adanya pengaruh budaya atau mitos-mitos mengenai kesehatan. RSIA Annisa memilih taktik edukasi dan pengertian yang dilakukan secara perlahan agar pasien mau merubah *mindset* mereka mengenai mitos-mitos tersebut.

Hubungan yang terus RSIA Annisa jaga hingga pasien tersebut sudah tidak di rumah sakit lagi merupakan upaya RSIA Annisa untuk memberikan pengertian dan melakukan pendekatan komunikasi secara perlahan dengan pasien. Setiap pasien memiliki pengetahuan mereka sendiri dan hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi tenaga medis RSIA Annisa dalam memberikan masukan- masukan terkait kondisi medis pasien. Terkadang pasien menjadi susah diberi pengertian atau “ngeyel” karena adanya ajaran atau penjelasan berdasarkan budaya dan pengalaman dari keluarga mereka.

Sebagai seorang dokter, memberikan penjelasan medis berdasarkan fakta dan penelitian sudah menjadi sebuah kewajiban dan keharusan, dr. Memi Sp. OG menambahkan, “jika dari pandangan saya, karena saya sebagai dokter, saya harus membedakan apa yang secara medis terbukti dan apa yang mitos. Itulah sebenarnya peran dokter.” Komunikasi di dalam bidang kesehatan memiliki tujuan untuk memberikan informasi yang akurat guna mempermudah dalam pengambilan keputusan. Pertukaran informasi yang terjadi antara tenaga medis dan pasien harus memiliki dasar dan bukti agar proses pengobatan dan penyembuhan menjadi lancar. Kemudian, melalui usaha RSIA Annisa dalam mencegah kesalahan informasi ini telah terbukti bahwa RSIA Annisa berhasil dalam memberikan informasi yang berisikan dan bertujuan untuk pemeliharaan kesehatan diri sendiri atau pasien (Liliweri, 2013).

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Putri Anugerah selaku Bidan dan *Marketing Internal* RSIA Annisa, pengaruh-pengaruh informasi yang bersal dari luar diri pasien menjadi pemicu kegoyahan pasien terhadap pengobatan yang akan dia lakukan. Informasi tersebut berisikan mitos atau kepercayaan dari keluarga atau orang tua pasien mengenai kesehatan. Padahal informasi tersebut belum tentu terbukti secara ilmiah. Karena hal ini pasien sering kali menjadi mempertanyakan atau bersikap ragu mengenai informasi yang diberikan oleh petugas medis dan *staff* RSIA Annisa. Maka dari itu, edukasi yang berulang dan keikutsertaan wali pasien juga penting dalam kelancaran komunikasi RSIA Annisa.

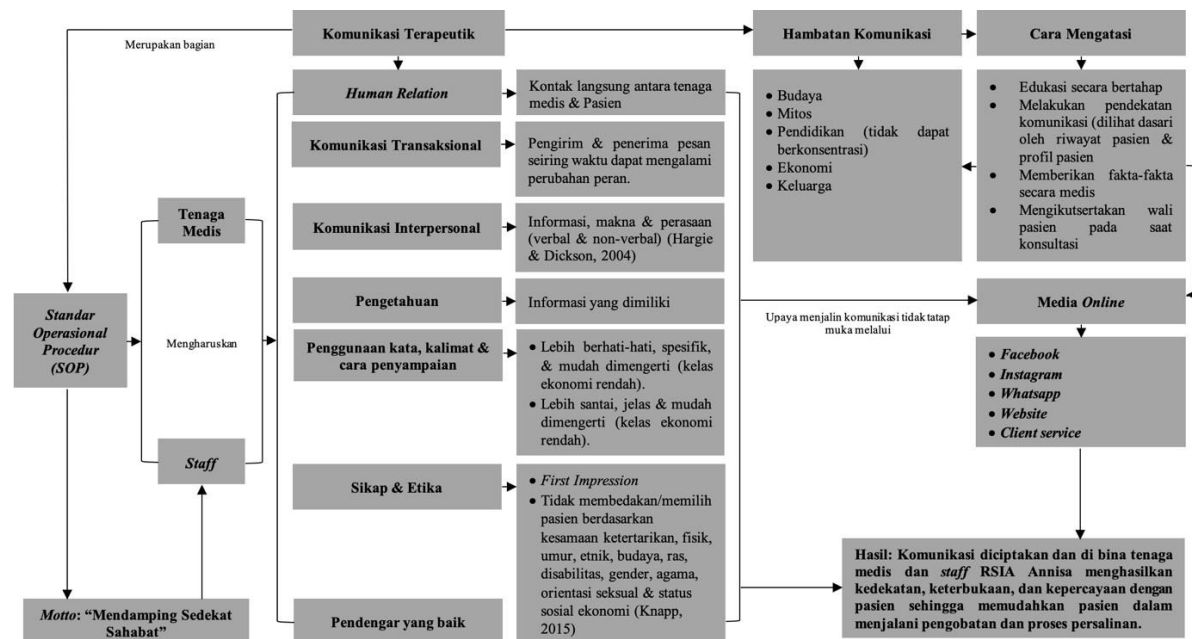


Figure 1. The road of kampung in West Jakarta was closed because of Covid-19Source: Antara

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai *hypnobirthing* sebagai metode komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Annisa Pekanbaru ini, peneliti menyimpulkan bahwa penggunaan *hypnobirthing* sebagai metode komunikasi terapeutik oleh RSIA Annisa selama 23 tahun didasari oleh kepedulian RSIA Annisa terhadap pentingnya kesehatan, khususnya kesejahteraan kesehatan ibu dan anak di Kota Pekanbaru. RSIA Annisa masih banyak menemukan pasien atau calon ibu yang tidak siap secara mental dalam menghadapi masa kehamilan mereka. Hal ini dikarenakan adanya faktor-faktor seperti budaya, keluarga, pendidikan, pengetahuan, dan sosial-ekonomi yang membuat pasien tidak siap secara fisik dan mental untuk menjadi seorang ibu. Faktor inilah yang membuat calon ibu menjadi *stress*, cemas dan takut selama menghadapi masa kehamilannya.

Penerapan metode *hypnobirthing* dengan penanaman afirmasi-afirmasi positif yang dilakukan oleh RSIA Annisa terhadap pasien ibu hamil telah berhasil merubah *mindset* atau pola pikir mereka mengenai mitos-mitos seputar masa kehamilan, membantu mengelola *stress*, hingga mempermudah proses persalinan. Keberhasilan dari penanaman afirmasi positif oleh RSIA Annisa telah mentapai persentase 80% hingga 90% dengan mengikuti kelas *hypnobirthing* dan melakukan terapi alunan musik dan mural secara teratur. Kini pasien dan masyarakat menjadi lebih bijaksana dalam mengambil keputusan yang mempengaruhi kesehatan dan kemudahan mereka dalam menghadapi masa kehamilan. Pasien juga sudah berinisiatif untuk datang dan mengkonsultasikan masalah kesehatan mereka kepada tenaga medis di RSIA Annisa.

Komunikasi yang dibina secara baik dan diterapkan RSIA Annisa kepada tenaga medis dan *staff* mereka menghasilkan model komunikasi terapeutik efektif dalam interaksi mereka dengan pasien. Sebagai bagian dari SOP, RSIA Annisa sangat menekankan kepada tenaga medis dan *staff* mereka untuk menguasai kemampuan *human relations*, komunikasi interpersonal, memiliki pengetahuan yang luas mengenai kesehatan, kemampuan untuk menggunakan kata dan cara penyampaian yang baik, memiliki sikap dan etika yang baik, dan mampu menjadi pendengar yang baik. RSIA Annisa berprinsip dan konsisten memberikan pelayanan yang didasari kebutuhan dan kepuasan pasien mereka. Hal ini didukung dengan pelayanan mereka yang bersifat tulus

tanpa membedakan pasien berdasarkan kesamaan ketertarikan, fisik, umur, etnik, budaya, ras, disabilitas, gender, agama, orientasi seksual, dan status sosial-ekonomi. Melalui kepedulian terhadap kesejahteraan kesehatan ibu dan anak serta toleransi yang dilakukan RSIA Annisa, telah membantu proses penyembuhan pasien.

Bagi penelitian selanjutnya, proses komunikasi verbal dan non-verbal yang terlibat dalam penggunaan metode *hypnobirthing* perlu untuk diteliti lebih mendalam. Hal ini dikarenakan metode *hypnobirthing* sendiri melibatkan elemen komunikasi seperti komunikasi verbal dan non-verbal (ekspresi wajah, kontak mata, postur tubuh, dan sebagainya). Model atau teknik penerapan *hypnobirthing* kepada ibu hamil yang memiliki latar belakang masalah mental sebelumnya juga perlu untuk diteliti lebih lanjut. Hal ini dikarenakan, ibu yang sebelumnya memiliki masalah mental rentan memiliki anak yang memiliki anak yang memiliki gangguan perilaku, mental, dan sebagainya. Kajian mengenai komunikasi terapeutik memiliki jangkauan yang luas dan beragam. Melalui kajian lebih lanjut mengenai komunikasi terapeutik ini diharapkan dapat memberikan peluang kesembuhan yang lebih besar terhadap pasien. Proses interaksi dan pendekatan komunikasi terhadap pasien memerlukan kajian lebih mendalam karena komunikasi menjadi kunci proses kemajuan setiap pasien.

Metode *hypnobirthing* sebagai komunikasi terapeutik yang telah terbukti sebagai metode relaksasi yang dapat membantu proses persalinan seharusnya dapat lebih mendapat perhatian, khususnya di Kota Pekanbaru. Karena Kota Pekanbaru merupakan kota yang memiliki angka kelahiran yang tinggi dibandingkan dengan daerah lainnya di Provinsi Riau. Tenaga medis harus dapat menyediakan dan memberikan pengetahuan bagi pasien ibu hamil secara luas melalui berbagai media *online* dan *offline* mengenai masa kehamilan agar dapat terhindar dari pengaruh-pengaruh budaya dan mitos yang dapat mengganggu kesehatan dan pertumbuhan janin selama masa kehamilan. Pengelolaan *stress* sangat penting untuk mendapatkan kesehatan secara fisik dan mental. Kesehatan fisik dan mental seorang ibu sangat penting untuk perkembangan janin mereka. Seorang ibu hamil harus dapat mengelola *stress*, rasa takut, dan cemas yang mereka rasakan selama masa kehamilan tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan cara berkonsultasi dengan dokter *obgyn*, psikologis, dan psikiater. Selain itu, peran orang sekitar terutama keluarga sangat penting untuk dapat menjaga ketenangan mental sang ibu dan kesehatan fisiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi, M., Ghazi, F., Harrison, A. B., Sheikvatan, M., & Mohammady, F. (2009). The Effect of Hypnosis on Pain Relief During Labor and Childbirth in Iranian Pregnant Women. *International Journal of Clinical and Experimental Hypnosis*, 174-183.
- Aprilia, Y. (2019). *Gentle Birth*. Jakarta: Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia, Anggota IKAPI.
- Ardianto, E. (2010). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations : Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, E., & Q-Anees, B. (2014). *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Atis, F. Y., & Rathfisch, G. (2018). The effect of hypnobirthing training given in the antenatal period on birth pain and fear. *Journal of Complementary Therapies in Clinical Practice*, 1-28.
- Bandur, A. (2016). *Penelitian Kualitatif: Metodologi, Desain, dan Teknik Analisis Data dengan NVIVO 11 Plus*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Behal, R., & Finn, J. (2009). Understanding and Improving Inpatient Mortality in Academic Medical Centers. *Journal of Academic Medicine*, 1657-1662.

- Berger, C. R., Roloff, M. E., & Rosko- Ewoldsen, D. R. (2016). *Handbook: Ilmu Komunikasi (The Handbook of Communication Science)*. Bandung: Nusa Media.
- Bungin, B. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: K E N C A N A.
- Bungin, B. (2015). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Catsaros, S., & Wendland, J. (2020). Hypnosis- based interventions during pregnancy and childbirth and their impact on women's childbirth experience: Asystematic review. *Journal of Midwifery*, 1-13.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih di Antara Lima Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damaiyanti, M. (2010). *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta: PT Refika Aditama.
- Devito, J. A. (2016). *The Communication Interpersonal Book*. USA: Pearson Education Limited.
- Effendy, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- de Vries, N. E., Stramrood, C. A., Slighter, L. M., Sluijs, A.-M., & van Pampus, M. G. (2018). Midwives' practices and knowledge about fear of childbirth and postpartum posttraumatic stress disorder. *Journal of Women and Birth*, 1-10.
- Finlayson, K., Downe, S., Hinder, S., Carr, H., Spiby, H., & Whorwell, P. (2015). Unexpected consequences: women's experiences of a self-hypnosis intervention to hel with pain relief during labour. *Journal of BMC Pregnancy and Childbirth*, 1-9.
- Fite, R. O., Assefa, M., Demissie, A., & Belachew, T. (2019). Predictors of Therapeutic Communication Between Nurses and Hospitalized Patients. *Journal of Heliyon*, 1-6.
- Franks, W. L., Crozier, K. E., & Penhale, B. L. (2016). Women's mental health during pregnancy: A participatory qualitative study. *Journal of Woman and Birth*, 1- 9.
- Gair, S., & Moloney, S. (2015). Empathy and spiritual care in midwifery practice: Constributing to women's enhanced birth experiences. *Journal of Woman and Birth*, 1-6.
- Harahap, R. A., & Putra, R. E. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta: Prenada Media.
- Hargie, O., & Dickson, D. (2004). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory, and Practice*. USA: Routledge.
- Harris, B. A., & Panozzo, G. (2018). Therapeutic alliance, relationship building, and communication strategies for schizophrenia population: An integrative review. *Journal of Archives of Psychiatric Nursing*, 1-8.
- Heath, G., Montgomery, H., Eyre, C., Cummins, C., Pattison, H., & Shaw, R. (2016). Developing a Tool to Support Communication of Parental Concerns When a Child is in Hospital. *Journal Of Healthcare*, 1-14.
- Herdiansyah, H. (2015). *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups: Sebagai Hidayat, A. A. (2008). Pengantar Ilmu Kesehatan Anak untuk Pendidikan Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.*
- Hogan, T. M., & Malsch, A. (2018). Communication Strategies for Better Care of Older Individuals in the Emergency Department. *Journal of Clinics in Geriatric Medicine*, 387-397.
- Honestdocs.id. (2020, Januari 8). *Kehamilan*. Retrieved from Melahirkan dengan Tenang Melalui Hypnobirthing, Seperti Apa Prosedurnya?: <https://www.honestdocs.id/teknik-hypnobirthing-adalah-melahirkan-tenang>
- id.theasianparent.com. (2018). *Menjadi Ibu*. Retrieved from Bahaya Stres Ibu Hamil terhadap Janin yang dikandung, Bumil harus waspada!: <https://id.theasianparent.com/efek-stres-pada-ibu-hamil>
- Junaedi, F., & Sukmono, F. G. (2018). *Komunikasi Kesehatan: Sebuah Pengantar Komprehensif*. Jakarta: Prenamedia Group.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018, Agustus 6). *Peran Rumah Sakit dalam Rangka Menurunkan AKI dan AKB*. Retrieved from Paparan Dierjen Kesmas untuk KARS: https://bulelengkab.go.id/assets/instan_sikab/101/bankdata/paparan-dirjen-kesmas-utk-kars-53.pdf
- kesga.kemkes.go.id. (2014). *Pedoman*. Retrieved from kesga.kemkes.go.id: <http://kesga.kemkes.go.id/images/pedoman/PMK%20No.%2097%20ttg%20Pelayanan%20Kesehatan%20Kehamilan.pdf>
- kompas.com. (2010, 8 6). *Hypnobirthing, Bantu Ibu Merasa Nyaman Saat Persalinan*. Retrieved from lifestyle.kompas.com: <https://lifestyle.kompas.com/read/2010/08/06/10062495/hypnobirthing.bantuibu.merasa.nyaman.saat.persalinan>
- Knapp, H. (2015). *Therapeutic Communication: Developing Professional Skills*. USA: SAGE Publications, Inc.
- Kriyanto, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: KENCANA.
- Liliweri, A. (2011). *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: KENCANA.
- Liliweri, A. (2013). *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Prenada Media.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2009). *Encyclopedia of Communication Theory*. California: SAGE.
- motherandbaby.co.id. (2019, April 5). *Kehamilan*. Retrieved from Apa itu Hypnobirthing? Ini Tata Cara dan Manfaatnya: <https://www.motherandbaby.co.id/articel/2019/4/5/12048/Apa-Itu-Hypnobirthing-Ini-Tata-Cara-dan-Manfaatnya>
- Muhith, A., & Siyoto, S. (2018). *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Oku, A., Oyo-Ita, A., Glenton, C., Fretheim, A., Ames, H., Muloliwa, A., . . . Lewin, S. (2017). Perceptions and experiences of childhood vaccination communication strategies among caregivers and health workers in Nigeria: A qualitative study. *Journal of Plos One*, 1-21.
- RSIA Annisa Pekanbaru. (2019). *Laporan Angka Kematian Bayi (AKB) di RSIA Annisa*. Pekanbaru.
- RSIA Annisa Pekanbaru. (2019). *Laporan Jumlah Pasien Rawat Inap RSIA Annisa*. Pekanbaru.
- akreditasi.kars.or.id. (2019). *Daftar Rumah Sakit Terakreditasi*. Retrieved from http://akreditasi.kars.or.id/application/report/report_accredited.php
- Schiavo, R. (2007). *Health Communication: From Theory to Practice*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Sezen, C., & Unsalver, O. (2018). Group Art Therapy for The Management of Fear of Childbirth (FOC). *Journal of The Arts in Psychotherapy*, 1-53.
- Soemirat, S., & Suryana, A. (2016). *Komunikasi Persuasif*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Uripni, C. L., Sujianto, U., & Indrawati, T. (2002). *Komunikasi Kebidanan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- West, R., & Turner, L. H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- West, R., & Turner, L. H. (2020). *Interpersonal Communication*. USA: SAGE Publications, Inc.
- Yin, R. K. (2015). *Studi Kasus : Desain & Metode*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Wright, J., Dugdale, B., Hammond, I., Jarman, B., Neary, M., Newton, D., . . . Warren, E. (2006). Learning from death: a hospital mortality reduction programme. *Journal of The Royal Society of Medicine*, 303-308.
- www.annisapekanbaru.com. (2018). *About Us*. Retrieved from <https://www.annisapekanbaru.com/about-us-wrapper>
- www.beritagar.id. (2019, April Minggu). *Rapor merah Angka Kematian Bayi di Indonesia*. Retrieved from <https://beritagar.id/artikel/berita/rapor-merah-angka-kematian-bayi-di-indonesia>

www.depkes.go.id. (2015). *Profil Kesehatan Kota Pekanbaru*. Retrieved from http://www.depkes.go.id/resources/download/profil/PROFIL_KAB_KOTA_2015/1471_Riau_Kota_Pekanbaru_2015.pdf

www.depkes.go.id. (2016). *Profil Kesehatan Provinsi Riau*. Retrieved from http://www.depkes.go.id/resources/download/profil/PROFIL_KES_PROVINSI_RIAU_2016/04_Riau_2016.pdf

www.depkes.go.id. (2018, Februari). *Profil Kesehatan Kota Pekanbaru*. Retrieved from <https://docplayer.info/127010959-Profil-dinas-kesehatan-kota-pekanbaru-2017-daftar-isinya.html>

www.euro.who.int. (2018). *Declaration of Alma-Ata*. Retrieved from World Health Organization: http://www.euro.who.int/data/assets/pdf_file/0009/113877/E93944.pdf

www.haibunda.com. (2017, November 29). *Kehamilan*. Retrieved from Kalau Kita Stres Saat Hamil, Resiko pada Janin Nggak Main-main: <https://www.haibunda.com/kehamilan/20171129135800-49-10201/kalau-kita-stres-saat-hamil-risiko-pada-janin-nggak-main-main>

www.popmama.com. (2018, Oktober 17). *Pregnancy*. Retrieved from 7 Efek Buruk Stres Terhadap Janin: <https://www.popmama.com/pregnancy/third-trimester/annas/efek-buruk-stres-terhadap-janin/full>