

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Komunikasi selalu menjadi bagian terpenting dari ekspresi dan interaksi manusia. Dunia berkembang dengan pesat dan setiap hari membawa penemuan dan inovasi baru salah satunya ialah teknologi. Dalam komunikasi teknologi mengacu pada semua alat yang digunakan untuk mengirim, menerima, dan memproses informasi. Dengan kemajuan teknologi modern, metode komunikasi telah berubah, terutama dalam penggunaan teknologi dan platform digital. Dalam iklim yang cepat saat ini, efisiensi dan kenyamanan adalah kunci keberhasilan teknologi komunikasi. Salah satu contoh penggunaan teknologi komunikasi melalui platform digital di dalam komunikasi ialah penggunaan platform media sosial (Merdeka.com, 2021).

Orang-orang membagikan seluruh peristiwa hidup mereka di media sosial. Platform media sosial membantu orang berbagi gambar, video, dan hampir semua hal di internet. Ini adalah mode komunikasi terbaru di dunia digital. Aplikasi media sosial dapat diunduh ke ponsel pintar. Media sosial telah merevolusi cara kita berkomunikasi. Kita bisa melihat apa yang dilakukan orang lain melalui profil media sosial mereka. Komunikasi menjadi jauh lebih mudah. Jarak bukan lagi menjadi masalah. Sehingga kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi komunikasi telah membuat dampak besar pada cara kita berkomunikasi dan menjalankan aktivitas sehari-hari maupun dalam dunia kerja. Salah satu contohnya ada pada klinik kesehatan gigi yang berada di Jalan Andalas Simpang Haru Kota Padang yaitu *gaia dental clinic*.

Saat ini klinik kesehatan gigi bukan hanya sekedar sebagai wadah untuk mengobati gigi yang sakit atau untuk memeriksakan gigi ke dokter gigi ketika gigi mulai terasa sakit. Namun, orang-orang pada umumnya menjadikan klinik kesehatan gigi sebagai tempat untuk mengubah cara hidup dan gaya mereka. Dimana, saat ini kebanyakan orang-orang memeriksakan gigi ke dokter gigi untuk

konsultasi dan untuk memperbaiki gigi mereka bahkan hanya untuk sekedar gayabahaya mereka selalu memeriksakan gigi mereka ke klinik kesehatan gigi dengan tujuan untuk meningkatkan gaya hidup dan *live style* bagi semua orang. Bukan hanya itu, orang-orang juga menjadikan klinik kesehatan gigi sebagai *live style* bagi orang tua millennial saat ini.

Berbeda dengan orang tua di zaman dulu, yang acuh terhadap kesehatan gigi anak, bahkan membiarkan gigi anak mereka berlobang dan tidak terjaga, mereka hanya akan memeriksakan gigi anak mereka disaat anak sudah merasakan sakit gigi atau sejenisnya. Namun orang tua milenial saat ini, dimana kesehatan gigi anak sangat penting bagi mereka, orang tua akan selalu mencoba untuk menjaga kesehatan gigi pada anak mereka, agar gigi anak tidak rusak. Oleh karena itu, sangat penting menerapkan pentingnya menjaga kesehatan gigi sejak dini pada setiap anak.

Bahkan saat ini, anak-anak yang sebelumnya merasa takut untuk memeriksakan giginya ke dokter gigi, yaitu dimana anak-anak yang memandang klinik atau rumah sakit merupakan suatu tempat yang menakutkan dan terdapat banyak jarum suntik di dalamnya, dan membayangkan alat-alat yang digunakan oleh dokter gigi membuatnya terasa sakit, yang mengakibatkan kebanyakan orang termasuk anak-anak takut untuk merawat kesehatan gigi mereka dan datang ke klinik kesehatan gigi. Namun sekarang anak-anak semakin lebih senang saat datang ke klinik kesehatan gigi, karena persepsi dan cara pandang mereka yang telah berubah. Bahwa tidak perlu takut untuk memeriksakan gigi ke klinik kesehatan gigi karena akan dilayani dengan baik dan ditangani oleh dokter yang ahli dalam bidangnya.

Melalui peran digital *Public Relation* ini akan menjadikan klinik kesehatan gigi di Gaia Dental Klinik Padang semakin maju dan berkembang. Dimana dengan adanya kegiatan dan peran dari seorang *Public Relation* dapat mengedukasi orang tua milenial saat ini untuk selalu menjaga kesehatan gigi anak mereka serta menjadikan klinik kesehatan gigi bukan hanya sekedar tempat untuk memeriksakan gigi ketika terasa sakit. Namun, menjadikan klinik kesehatan gigi

sebagai upaya mengubah *live style* mereka dan gaya hidup mereka saat ini. Oleh karena itu, penulis penasaran untuk mencari tahu tentang bagaimana peran digital *public realtions* di gaia dental klinik padang dalam mengedukasi orang tua milenial dalam menjaga kesehatan gigi pada anak mereka masing-masing. Karena, kesadaran untuk menjaga kesehatan dan estetika pada gigi dan mulut itu sangat penting untuk diperhatikan, terutama bagi anak-anak. Selain itu, dalam berkomunikasi memperhatikan estetika kesehatan gigi dan mulut juga sangat penting karena kita akan berkomunikasi langsung dengan orang banyak. Oleh karena itu dibutuhkan kenyamanan pada gigi dan mulut. Adapun pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulu, yaitu:

- a. Mencegah Penyakit Gusi, Gingivitis dan periodontitis adalah penyakit gusi yang umum dan dapat menyebabkan kerusakan pada gusi serta kerusakan tulang rahang jika tidak diobati.
- b. Mencegah Karies Gigi, Karies gigi adalah masalah umum yang disebabkan oleh pembusukan gigi akibat bakteri. Jika tidak diobati, karies dapat menyebabkan rasa sakit, infeksi, bahkan kehilangan gigi.
- c. Mencegah Bau Mulut, Kebersihan mulut yang buruk dapat menyebabkan bau mulut yang tidak sedap, yang dapat memengaruhi rasa percaya diri seseorang.
- d. Mendukung Kesehatan Umum, Penelitian telah menunjukkan hubungan antara kesehatan mulut dengan kondisi medis lainnya, seperti penyakit jantung, diabetes, dan bahkan masalah kehamilan.

Untuk itu diperlukan perawatan gigi dari sedini mungkin dan mengajarkan anak untuk selalu merawat gigi agar tidak terjadi kerusakan pada gigi. Adapun cara untuk mencegah kerusakan gigi ini, yaitu:

- a. Sikat Gigi Secara Teratur, dimana dengan sikat gigi setidaknya dua kali sehari selama dua menit menggunakan pasta gigi dengan fluoride.
- b. Gunakan Benang Gigi, dimana benang gigi membantu membersihkan sela-sela gigi yang sulit dijangkau oleh sikat gigi.

- c. Hindari Makanan Manis dan Asam, yaitu makanan dan minuman manis serta asam dapat menyebabkan kerusakan gigi jika tidak dibersihkan dengan baik.
- d. Kunjungan Rutin ke Dokter Gigi, yaitu dengan rutin mengunjungi dokter gigi setidaknya dua kali setahun untuk pemeriksaan gigi dan pembersihan profesional.

Awalnya anak-anak pada dasarnya takut untuk memeriksakan giginya pada dokter karena beberapa alasan, yaitu alat-alat yang digunakan dokter gigi membuat giginya menjadi sakit. Namun, saat ini hal tersebut tidak lagi menjadi alasan bagi anak-anak untuk tidak memeriksakan gigi mereka ke klinik kesehatan gigi dengan alasan bahwa zaman sudah berkembang dan teknologi semakin maju, banyak informasi yang bisa di dapatkan oleh siapa saja dan dimana saja. Dengan melihat informasi tersebut sudah mengubah persepsi masyarakat saat ini. Di man klinik kesehatan gigi bukan sekedar tempat untuk memeriksakan gigi ketika terasa sakit. Namun klinik kesehatan gigi dijadikan sebagai tempat untuk mengubah cara hidup dan gaya hidup orang saat ini, terutama bagi orang tua milenial saat ini, dalam menjaga kesehatan gigi pada anak mereka masing-masing.

Dengan adanya *Public Relation* di suatu instansi, yaitu sebagai bentuk untuk menjaga citra baik suatu instansi atau perusahaan, dengan itu seorang *Public Relation* oleh karena itu, dibutuhkan seorang *Public Relations* sebagai wadah dalam menjaga citra baik perusahaan dan menjalin hubungan yang baik dalam masyarakat dengan memberi beberapa pelayanan mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi dan diperlukan pemeriksaan gigi yang rutin ke dokter gigi. Dalam suatu instansi atau tempat kerja dibutuhkan seorang *Public Relations*, yaitu seorang yang membangun hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan publik. Dimana dengan adanya *Public Relations* ini menjadi wadah dalam menjaga citra baik dalam suatu perusahaan dan instansi. Selain itu, seorang *Public Relations* juga berperan sebagai penghubung antara perusahaan dan masyarakat. Ada empat peran penting *Public Relations* menurut (Dozier dan Broom 1995), yaitu:

a. Penasehat Ahli *Expert Prescriber*

Seorang praktisi *Public Relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

b. Fasilitator Komunikasi *Communication Fasilitator*

Dalam hal ini, praktisi *Public Relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

c. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah *Problem Solving Process Fasilitator*

Peranan praktisi *Public Relations* dalam pemecahan masalah persoalan. *Public Relations* merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat *adviser* hingga pemimpin organisasi mampu mengambil tindakan dan mengeksekusi keputusan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi, secara rasional dan profesional.

d. Teknisi Komunikasi *Communication Technician*

Peranan *communications technician* ini menjadikan praktisi *Public Relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *of communication in organization*.

Di era digital saat ini, banyak sekali media yang dapat digunakan dalam mempromosikan dan memberi informasi pada masyarakat melalui internet. Karena saat ini, internet sangat mudah diakses dan dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Adapun wadah digital dalam mempromosikan dan member informasi ini bisa berupa dari TV, Radio, dan yang paling banyak sekali diakses oleh anak-anak maupun orang dewasa, yaitu internet berupa aplikasi seperti Tiktok, Instagram, Facebook, Telegram, Youtube dan website lainnya. Dengan bantuan media ini

dapat memberi informasi pada masyarakat dengan cepat dan mudah. Untuk itu, disini kita akan membahas bagaimana peran digital *Public Relations* dalam mengedukasi orang tua milenial saat ini untuk menjaga kesehatan gigi pada anak.

Saat ini media sosial sangat banyak digemari oleh semua kalangan, baik dari kalangan anak-anak, remaja, maupun sudah berumur (tua). Melalui media ini mereka bisa melakukan banyak kegiatan mulai dari hanya ingin membuat konten, sebagai media promosi atau wadah untuk member informasi. Di Gaia Dental Klinik Padang ini, mereka menjadikan media sosial dan media lainnya sebagai sarana promosi bahkan menjadikan media sosial sebagai wadah untuk memberi informasi pada masyarakat akan pentingnya untuk menjaga kesehatan gigi dari sejak dini. Melalui media ini mereka memberikan gambaran mulai dari cara merawat gigi, penyebab masalah gigi berlubang atau sebagainya yang berkaitan dengan kesehatan gigi. Dalam informasi yang dibagikan di media sosial dan media lainnya tersebut, ada beberapa hal yang jadi pertanyaan bagi mereka, yaitu masih banyak anak-anak yang takut untuk memeriksakan giginya ke dokter gigi, maka dari itu, melalui media ini seorang *public relations* memiliki peran penting dalam menangani hal tersebut, agar citra yang baik tetap terjaga dan bisa mengubah persepsi masyarakat terutama anak-anak agar tidak perlu takut untuk memeriksakan giginya ke dokter gigi.

Dalam media sosial dan media lainnya di video yang dibagikan menggambarkan bagaimana cara mereka menangani pasien anak-anak di bawah umur, dari yang awalnya mereka merasa takut untuk memeriksakan gigi ke dokter gigi sampai pada saat akan diperiksa anak-anak tersebut tidak merasa takut melainkan merasa senang, yaitu dengan cara mereka tidak langsung memaksa anak-anak tersebut untuk memeriksakan giginya, namun lebih mengatasi terlebih dahulu rasa takut yang dialami oleh anak tersebut, yaitu dengan cara mengajaknya bercerita-cerita terlebih dahulu, mengajak bermain, dan member rasa rileks pada anak agar anak menjadi tidak terlalu cemas. Kemudian setelah memeriksakan giginya dokter gigi nantinya akan member hadiah pada pasiennya agar pasiennya

merasa bahagia dan senang untuk memeriksakan giginya ke dokter gigi tanpa merasa takut.

Dengan adanya video tersebut memberikan gambaran, bahwa ke dokter gigi tidak menakutkan seperti yang dibayangkan, dokter gigi tidak akan langsung menyuntik pasiennya atau sembarangan dalam menangani pasiennya. Karena pasien akan dilayani dengan baik dan ditangani oleh dokter yang ahli dalam bidangnya. Dan alat-alat yang digunakan bukan untuk membuat gigi tambah sakit tapi akan mengobati permasalahan gigi yang dialami. Selain itu, dalam informasi yang diberikan oleh seorang *public relations* di Gaia Dental Klinik ini bukan hanya mengubah cara pandang masyarakat terutama anak-anak terhadap klinik kesehatan gigi, namun juga memberi informasi-informasi penting bagaimana cara merawat gigi yang baik, kapan perlu memeriksakan gigi ke dokter gigi, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan kesehatan gigi.

Selain itu, dengan media sosial yang dibagikan juga memberi edukasi pada orang tua saat ini agar lebih memperhatikan kesehatan gigi pada anak. Karena sangat penting untuk menjaga kesehatan gigi pada anak sejak dini dan membiasakan mereka untuk memeriksakan gigi mereka ke klinik kesehatan gigi agar gigi anak selalu sehat dan terjaga. Dengan video atau informasi yang dibagikan di media sosial pada Gaia Dental Klinik Padang ini, cukup mengedukasi orang tua milenial untuk memeriksakan gigi anak mereka ke klinik kesehatan gigi, bukan untuk mengobati gigi saja. Namun, untuk mengubah cara pandang dan gaya hidup mereka di zaman yang *modern* ini.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah di uraikan, maka masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana peran digital *public relations* di gaia dental klinik Padang dalam mengedukasi kesehatan gigi anak dalam era orang tua milenial saat ini?

- b. Apa saja hambatan yang terjadi dalam peran digital *public relations* di gaia dental klinik Padang dalam mengedukasi orang tua milenial untuk menjaga kesehatan gigi pada anak mereka?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan merupakan arah dari suatu kegiatan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimanakah peran digital *public relations* di Gaia Dental Klinik Padang dalam mengedukasi kesehatan gigi anak dalam era orang tua milenial saat ini.
- b. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang terjadi dalam peran digital *public relations* di Gaia Dental Klinik Padang mengedukasi orang tua milenial untuk menjaga kesehatan gigi pada anak mereka.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Teoritis
  - 1. Secara teoritis bagi kajian Ilmu Komunikasi penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi terkait kajian peran digital *Public Relations* dalam mengedukasi kesehatan gigi anak.
  - 2. Bagi pembaca, diharapkan dapat berguna serta dapat memberikan pemikiran dan sebagai pengembangan pengetahuan tentang teknologi komunikasi digital *public relations*.
- b. Manfaat Praktis
  - 1. Bagi Mahasiswa hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi wadah dalam mengaplikasikan ilmu yang didapat selama di bangku perkuliahan serta sebagai referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang.
  - 2. Bagi masyarakat hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat menjadi tolak ukur dan acuan dalam mengedukasi kesehatan gigi anak

dan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya kesehatan dan kebersihan gigi dan mulut.

c. Manfaat Akademis

1. Penelitian ini nantinya dapat dijadikan sumbangan bagi keilmuan yang terkait dalam pengembangan ilmu komunikasi, mengenai Peran *Public Relations*, dan khususnya yang terkait dengan Peran *Public Relations* dalam mengedukasi kesehatan gigi anak.