

Analisis Layanan Teknologi Komunikasi Klinik Fisioterapi Siti Hajar Era Revolusi Industri 4.0

Lagut Sutandra¹, Sulaiman²

Program Studi S1 Fisioterapi STIKES Siti Hajar Medan
¹sutandra2001@yahoo.com, ²sulaiman@stikes-sitihajar.ac.id

Abstract

Communication technology 4.0 industrial revolution is an era where the wider community has become accustomed to the use of the internet and digital as an instrument facilitates daily activities. This research uses the SWOT analysis, where the object of research is the clinic manager and information obtained through interview techniques which are then processed to determine EFAS and IFAS. This research aims to look at the role of the intended communication technology for health services in the Physiotherapy Clinic of Siti Hajar. The results of this research are based on the SWOT analysis carried out in this study, which found that Physiotherapy Clinics must carry out Weakness - Treath (WT) strategies or defensive strategies, namely trying to suppress weaknesses in internal clinics and avoid threats to external clinics. The conclusion of this research is that the program must focus on improving the clinical management of human resources in terms of industrial revolution 4.0 communication technology and implementing education or learning for physiotherapy service users.

Keywords: *Communication Technology, Revolution Industry 4.0, Physiotherapy Clinic*

1. PENDAHULUAN

Pada era revolusi industri 4.0, peran teknologi komunikasi antar individu semakin berkembang dan memiliki berbagai macam cara dan metode. Kemudahan masyarakat dalam melakukan komunikasi juga berubah jauh dengan munculnya berbagai teknologi komunikasi yang beragam, baik yang berbasis pesan teks, suara, hingga berbasis video. Aplikasi digital berbasis internet pada *smartphone* turut andil dalam mengembangkan penggunaan media komunikasi yang semakin bervariasi, sebut saja munculnya berbagai aplikasi media-media sosial [1].

Perkembangan teknologi komunikasi berbasis *smartphone* ini tidak saja dimanfaatkan untuk keperluan informasi semata, namun telah diaplikasikan pada bidang-bidang tertentu, seperti pelayanan kesehatan, layanan marketing, layanan pemerintah, dsb. Hal tersebut berdampak juga pada bidang kesehatan fisioterapi, dimana teknologi komunikasi digital atau era revolusi industri 4.0 sekarang, mempengaruhi metode komunikasi yang dilakukan antara penyedia layanan fisioterapi dengan pengguna layanan (pasien). Komunikasi yang ditujukan untuk bidang kesehatan, biasanya dikenal dengan komunikasi *terapeutik*. Layanan fisioterapi yang merupakan bagian dari layanan kesehatan, sudah tentu sebahagian besar kegiatannya bersentuhan dengan pasien.

Telaah Klasifikasi Aspek Dan Arah Perkembangan Riset 2018 menuliskan istilah Industri 4.0 sendiri secara resmi lahir di Jerman tepatnya saat diadakan *Hannover Fair* pada tahun 2011. Negara Jerman memiliki kepentingan yang besar terkait hal ini karena Industri 4.0 menjadi bagian dari kebijakan rencana pembangunannya yang disebut *High-Tech Strategy 2020* [2].

Analisis SWOT Untuk Menentukan Strategi Kompetitif Pada Pd. BPR. Bank Daerah Lamongan menjelaskan pendapat L. Daft (2010:249) mendefinisikan strategi (*strategy*) secara eksplit, yaitu rencana tindakan yang menerangkan tentang alokasi sumber daya serta berbagai aktivitas untuk menghadapi lingkungan, memperoleh keunggulan bersaing, dan mencapai tujuan perusahaan [3].

Perkembangan teknologi komunikasi ini juga akan berdampak pada perubahan kajian-kajian pada studi komunikasi yang mulai melakukan penyesuaian terhadap teori-teori komunikasi yang selama ini sudah ada. Keberadaan revolusi industri 4.0 memaksa para ahli komunikasi mulai membedah studi ilmiah komunikasi itu sendiri, untuk mendapatkan landasan teori dan metodologi studi komunikasi yang mampu menjelaskan secara baik dan ilmiah tentang penerapan komunikasi terhadap bidang kesehatan fisioterapi.

Teknologi revolusi industri 4.0 merupakan penamaan yang dimunculkan untuk menunjukkan salah satu rentang waktu yang digunakan oleh para ahli dalam menyebutkan salah satu periode generasi dibidang teknologi, dimana basis dari era revolusi industri 4.0 ini ditandai dengan berkembang pesatnya teknologi digital diberbagai aspek kehidupan, seperti bidang pemasaran, bidang pemerintahan, bidang administrasi, bidang kesehatan, hingga sampai pada bidang militer.

Fokus kajian ini memberikan gambaran kepada masyarakat bahwa teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 menjadi strategi untuk mempengaruhi kualitas pelayanan terapis fisioterapi terhadap pasien, dimana pada akhir kajian ini diharapkan munculnya nuansa baru layanan, formula strategi, ketika masuknya teknologi komunikasi era revolusi industri 4.0 pada bidang kesehatan fisioterapi. Pemanfaatan teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 sebagai strategi dalam penanganan pasien Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan diharapkan mampu meningkatkan kunjungan pasien fisioterapi ataupun masyarakat luas untuk memanfaatkan fisioterapi dalam bidang kesehatan. Pada studi komunikasi, teknologi komunikasi merupakan salah satu objek kajian dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lazim dilakukan organisasi laba, instansi pemerintah maupun lembaga lainnya yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan bentuk layanan.

Pemanfaatan teknologi komunikasi era revolusi industri 4.0 merupakan hal yang strategis dalam mempercepat efek atau dampak yang diinginkan oleh pelaku kesehatan bidang fisioterapi, mengingat pada bidang lain, pemanfaatan teknologi berbasis IT dan digital ini mampu menjadikan sesuatu terkesan “*booming*”. Sebut saja pemanfaatan teknologi komunikasi era revolusi industri 4.0 pada bidang *marketing*, dimana terjadi perubahan yang cukup signifikan dibidang *digital marketing*, baik penggunaan media-media komersial maupun pada penggunaan media sosial.

Melihat lebih jauh tentang keberadaan teknologi komunikasi pada era revolusi industri 4.0 yang mampu mengubah perilaku masyarakat dalam melakukan komunikasi, maka peneliti merasa tertarik untuk melihat seberapa besar keberadaan teknologi komunikasi revolusi industri ini mampu juga dimanfaatkan oleh dunia kesehatan fisioterapi, walaupun pada bidang kesehatan lain, seperti pelayanan rumah sakit, administrasi kesehatan, pelayanan konsultasi kesehatan, dan sebagainya sudah terlebih dahulu memanfaatkan keberadaan teknologi komunikasi ini.

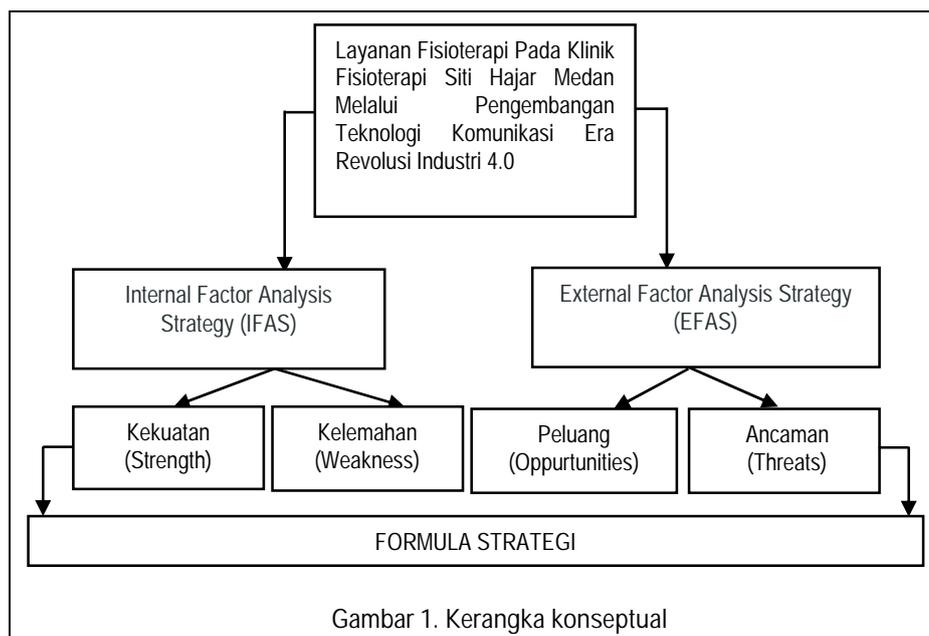
Keberadaan teknologi komunikasi era revolusi industri 4.0 berdampak dikenalnya studi fisioterapi oleh masyarakat luas melalui internet, namun sejalan dengan itu juga banyak informasi mengenai studi fisioterapi yang tidak sesuai dengan kaedah-kaedah keilmuan fisioterapi, seperti informasi penatalaksanaan terapi fisioterapi yang tidak sesuai prosedur, informasi trauma pasien yang dianalisis oleh peneliti bukan praktisi yang berkompetensi fisioterapi dan penggunaan alat penatalaksanaan tidak sesuai dengan prosedur. Dampak informasi negatif ini seyogyanya dapat di minimalis dengan adanya teknologi komunikasi yang memadai dari institusi dan personal yang berkompetensi fisioterapi, seperti Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan [4]

Melihat latar belakang tersebut, maka kajian ini sangat menarik untuk diteliti lebih dalam melalui sebuah penelitian akademis dengan pendekatan metode yang dibenarkan secara ilmiah, untuk itu penelitian ini mengambil judul *Analisis Layanan Teknologi Komunikasi Klinik Fisioterapi Siti Hajar Era Revolusi Industri 4.0*.

2. METODE PENELITIAN

Kajian ini merupakan kajian deskriptif-analisis yang akan memaparkan pembahasannya melalui metode penelitian SWOT Analysis, yang akan menggali faktor-faktor mempengaruhi layanan dengan *framework* teknologi komunikasi revolusi industri 4.0. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner dan melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan, untuk menggali faktor IFAS dan EFAS yang akan diformulasikan ke dalam strategi yang tepat dan selanjutnya akan disimpulkan.

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*)[5]. Adapun kerangka konseptual yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut pada gambar 1.



2.1. Tujuan Penelitian

Keberadaan teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 yang sudah dimanfaatkan pada berbagai bidang, maka pada kesempatan ini peran teknologi komunikasi tersebut, apakah memiliki dampak yang baik dalam bidang fisioterapi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Melakukan kajian dampak dari peran teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 dapat meningkatkan pelayanan fisioterapi di Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan
- 2) Melakukan identifikasi berbagai teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 yang dapat diaplikasikan layanan fisioterapi
- 3) Melakukan identifikasi jenis pelayanan jasa fisioterapi bagi Klinik Fisioterapi Siti Hajar yang berkaitan dengan teknologi komunikasi era revolusi industri 4.0.
- 4) Mendeskripsikan inovasi baru dalam pelayanan kesehatan fisioterapi di Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan

2.2. Manfaat Penelitian

Kajian ini berupaya untuk memberikan manfaat yang dapat diberikan dengan munculnya teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 terhadap pelayanan kesehatan fisioterapi yang diberikan oleh Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan. Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

- 1) Keberadaan teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 akan memunculkan bentuk inovasi baru dalam layanan fisioterapi oleh Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan
- 2) Adanya peningkatan pelayanan klinik fisioterapi yang dirasakan pasien Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan
- 3) Memberikan manfaat pengembangan keilmuan bagi studi fisioterapi dengan masuknya kajian teknologi komunikasi revolusi industri 4.0
- 4) Menunjang kinerja organisasi keprofesian fisioterapi (IFI) dalam melakukan pembenahan kemampuan anggota keprofesian dalam menghadapi masuknya teknologi komunikasi revolusi industri 4.0

Keempat manfaat dari kajian ini, diharapkan mampu dijelaskan dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat menambah khasanah keilmuan fisioterapi kedepannya.

2.3. Kajian Literatur

Fisioterapi merupakan salah satu rumpun ilmu yang merupakan bagian studi kesehatan dengan bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu dan/atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak, peralatan (fisik, *elektroterapeutik* dan mekanis) pelatihan fungsi, komunikasi [6].

Sedangkan Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan, merupakan salah satu bagian fasilitas kesehatan yang sudah diatur oleh peraturan menteri kesehatan, untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Analisis Matriks SWOT adalah alat untuk mencocokkan faktor-faktor penting yang akan membantu manajer mengembangkan empat strategi, yaitu SO (Kekuatan-Peluang), WO (Kelemahan–Peluang, ST (Kekuatan-Ancaman) dan WT (Kelemahan –Ancaman)[7]

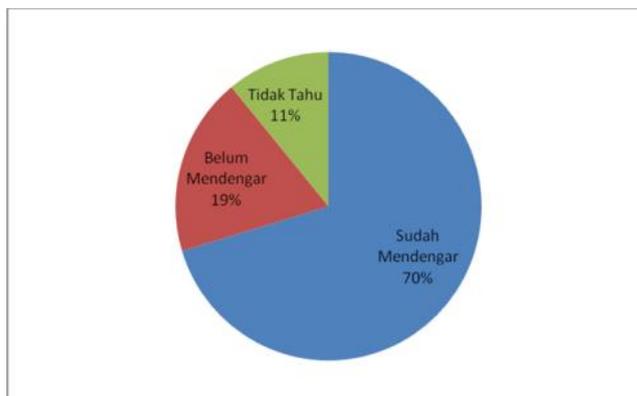
Dr. Slamet Rosyadi dalam tulisannya *Revolusi industri 4.0: Peluang Dan Tantangan Bagi Alumni Universitas Terbuka* menuliskan menjelaskan pandangan Prof. Klaus Schwab mengenalkan konsep Revolusi Industri 4.0., dalam bukunya yang berjudul *The Fourth Industrial Revolution* menjelaskan revolusi industri 4.0 merupakan teknologi baru yang mengintegrasikan dunia fisik, digital dan biologis telah mempengaruhi semua disiplin ilmu, ekonomi, industri dan pemerintah. Bidang-bidang yang mengalami terobosoan berkat kemajuan teknologi baru diantaranya (1) robot kecerdasan buatan (*artificial intelligence robotic*), (2) teknologi nano, (3) bioteknologi, (4) teknologi komputer kuantum, (5) *blockchain* (seperti bitcoin), (6) teknologi berbasis internet, dan (7) printer 3D. Teknologi Komunikasi 4.0, merupakan paradigma baru dalam pemanfaatan teknologi komunikasi, dimana komunikasi berlangsung secara interkoneksi antar satu mesin dengan mesin lainnya, atau layanan digitalisasi untuk mempermudah dan cepat proses layanan yang digunakan dan sebagainya [8].

3. HASIL PEMBAHASAN

Kondisi umum yang dialami oleh klinik-klinik layanan fisioterapi dengan tidak diuntungkan dengan keputusan pemerintah yang tidak lagi memasukkan layanan fisioterapi dalam skim pembiayaan BPJS, namun hal ini harus disikapi secara arif oleh para praktisi layanan fisioterapi. Permasalahan besar ini tentunya diluar konteks dari kajian dari penelitian ini, namun sangat mempengaruhi minat masyarakat untuk tidak menggunakan layanan fisioterapi walaupun masyarakat memerlukannya.

3.1. Kesiapan SDM Klinik Fisioterapi

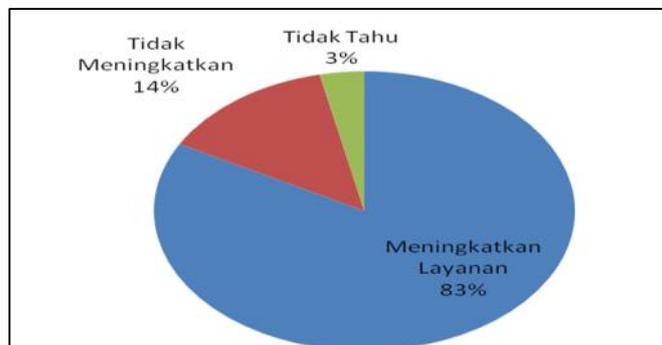
Peran teknologi komunikasi revolusi industri 4.0, tidak dapat berjalan maksimal bila tidak didukung oleh SDM pengelola yang memahami peran dan kemanfaatan dari keberadaan perangkat-perangkat yang menandai masuknya era revolusi industri 4.0. Seberapa besar pentingnya pengelola Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan dalam mengembangkan kemampuan pengelola dalam menjalankan tupoksi kerjanya dengan menggunakan perangkat-perangkat teknologi komunikasi revolusi industri dapat dilihat pada grafik pada gambar 2.



Gambar 2. Grafik pengetahuan SDM klinik

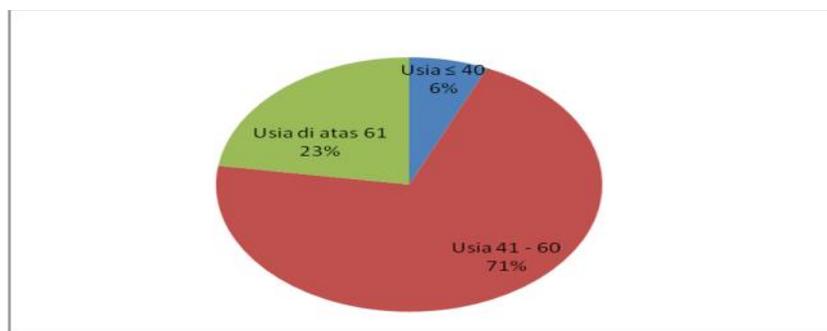
SDM Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan yang mengetahui teknologi komunikasi era revolusi industri sebesar 70%, sedangkan yang belum pernah sebanyak 19% dan tidak tahu atau dalam arti ragu-ragu sebesar 11%. Hal ini dirasa penting untuk lebih banyak melakukan peningkatan kemampuan SDM pengelola klinik untuk memahami dampak positif maupun negatif dari era revolusi industri 4.0.

Pengukuran selanjutnya diberikan kepada SDM pengelola klinik fisioterapi tentang pemanfaatan teknologi revolusi industri terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan, dapat dilihat optimisme para pengelola klinik fisioterapi, bahwasannya kualitas pelayanan klinik meningkat jika teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 diimplementasikan dalam pelayanan, dimana pengelola yang berkeyakinan akan meningkatkan layanan sebesar 83%, sedangkan SDM yang berasumsi tidak meningkatkan layanan sebanyak 14% dan menjawab tidak tahu sebesar 3% seperti terlihat pada gambar 3



Gambar 3. Grafik teknologi terhadap layanan

Pandangan para SDM pelaksana klinik fisioterapi yang berpendapat layanan klinik tidak meningkat, bila teknologi revolusi industri 4.0 diimplementasikan pada klinik. Hal ini didasari oleh karakteristik dari pasien yang datang memanfaatkan jasa fisioterapi klinik, tidak *competable* dengan teknologi komunikasi revolusi industri 4.0, dimana pasien pemanfaat jasa fisioterapi klinik rata-rata berusia 41 – 60 tahun sebesar 71%, sedangkan usia di atas 61 tahun sebesar 23% dan usia di bawah 40 tahun sebanyak 6% dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Grafik karakter usia pasien pengguna jasa klinik

3.2. EFAS dan IFAS Analisis

Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan sebagai salah satu elemen yang fokus pengembangan pelayanan kesehatan fisioterapi, diharapkan mampu menumbuhkembangkan inovasi pelayanan fisioterapi dengan memanfaatkan teknologi komunikasi revolusi industri 4.0. Secara internal dapat dilihat kehadiran teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 terhadap Klinik Siti Hajar Fisioterapi Medan menghasilkan nilai 1.63, dimana nilai tersebut didapat dari penentuan faktor-faktor yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Matriks Faktor Kekuatan

NO	Kekuatan (Strength)	Bobot	Rating	(B) X (R)
1	Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan memiliki kemampuan membangun infrastruktur untuk mengadakan layanan digital kepada pasien	0,50	1,00	0,50
2	Klinik Fisioterapi Siti Hajar dapat menyediakan informasi kesehatan fisioterapi berbasis internet yang dapat diakses oleh pasien melalui media internet	0,06	2,00	0,12

3	Layanan konsultasi yang dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi komunikasi internet	0,06	1,00	0,06
4	Klinik Fisioterapi Siti Hajar merupakan fasilitas kesehatan yang fokus layanannya pada bidang kesehatan fisioterapi	0,06	1,00	0,06
5	SDM Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan sudah mengenal alat <i>smartphone</i> sebagai media berkomunikasi	0,07	4,00	0,28
6	Klinik fisioterapi Siti Hajar telah memiliki layanan wi-fi internet yang mandiri	0,05	4,00	0,20
Sub total		0,80		1,22

Berdasarkan hasil penilaian yang didapat dari analisis *faktor kekuatan*, maka pemanfaatan teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 dalam meningkatkan kualitas pelayanan Klinik Fisioterapi Siti Hajar, terlihat faktor dominan adalah Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan memiliki kemampuan membangun infrastruktur untuk mengadakan layanan digital kepada pasien sebesar 0.50, faktor dominan selanjutnya SDM Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan sudah mengenal alat *smartphone* sebagai media berkomunikasi sebesar 0.28 dan Klinik Fisioterapi Siti Hajar telah memiliki layanan *wi-fi* internet yang mandiri sebesar 0.20.

Tabel 2. Matriks Faktor Kelemahan

NO	Kelemahan (Weakness)	Bobot	Rating	(B) X (R)
1	SDM Klinik Fisioterapi Medan belum memanfaatkan layanan klinik ke pasien menggunakan layanan berbasis digital	0,03	1,00	0,03
2	Tidak tersedianya <i>server</i> pada klinik yang memadai untuk penyimpanan data yang diperlukan	0,04	1,00	0,04
3	Keberadaan Litbang layanan fisioterapi pada klinik yang berbasis digitalisasi belum dibentuk sebagai salah satu untuk pengembangan pada klinik.	0,05	4,00	0,20
4	Kemampuan finansial klinik yang terbatas dalam penyediaan layanan digital kepada pasien	0,02	4,00	0,08
5	Keterbatasan SDM yang terampil dalam bidang teknologi komunikasi fisioterapi revolusi industri 4.0	0,06	1,00	0,06
Sub total		0,20		0,41
Total		1,00		1,63

Pada analisis *faktor kelemahan*, didapat hasil penilaian faktor dominan yang didapat adalah Keberadaan Litbang layanan fisioterapi pada klinik yang berbasis digitalisasi belum dibentuk sebagai salah satu untuk pengembangan pada klinik sebesar 0.20, dan Kemampuan finansial klinik yang terbatas dalam penyediaan layanan digital kepada pasien sebesar 0.08, disusul Keterbatasan SDM yang terampil dalam bidang teknologi komunikasi fisioterapi revolusi industri 4.0 sebesar 0.06.

Secara eksternal faktor penilaian terhadap strategi pemanfaatan teknologi komunikasi revolusi industry 4.0 oleh Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan didapat hasil sebesar 2.42, dimana nilai tersebut dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Matriks Faktor Peluang

NO	Peluang (Opportunity)	Bobot	Rating	(B) X (R)
1	Tersedianya programmer-programer lokal yang mampu menyediakan pembuatan <i>software</i> untuk bidang kesehatan fisioterapi berbasis digital	0,08	4,00	0,32
2	Layanan kesehatan fisioterapi digital dapat mempermudah masyarakat luas mendapatkan informasi tentang dunia kesehatan fisioterapi	0,08	4,00	0,32

3	Banyaknya ISP yang menawarkan jaringan internet untuk komunikasi revolusi industri 4.0 dengan biaya kompetitif	0,06	2,00	0,12
4	Adanya beberapa <i>software</i> aplikasi yang dapat dipergunakan untuk layanan fisioterapi	0,07	1,00	0,07
5	Klinik fisioterapi lain belum ada membuat layanan fisioterapi berbasis teknologi komunikasi revolusi industri 4.0	0,07	1,00	0,07
Sub Total		0,36		0,90

Faktor dominan lainnya yang didapat pada analisis faktor Peluang (*Opportunity*), peneliti mendapatkan faktor layanan kesehatan fisioterapi digital dapat mempermudah masyarakat luas mendapatkan informasi tentang dunia kesehatan fisioterapi merupakan faktor dominan yaitu sebesar 0.32. Faktor tersedianya programmer-programmer lokal yang mampu menyediakan pembuatan *software* untuk bidang kesehatan fisioterapi berbasis digital sebesar 0.32, dan banyaknya ISP yang menawarkan jaringan internet untuk komunikasi revolusi industri 4.0 dengan biaya kompetitif sebesar 0.12.

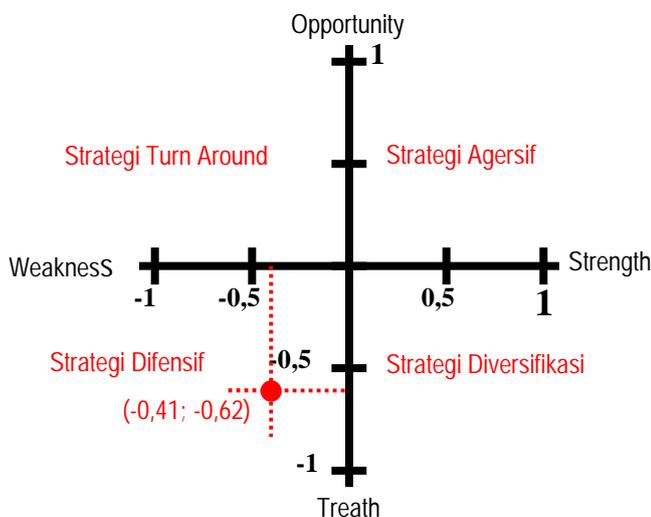
Tabel 4. Matriks Faktor Ancaman

NO	Ancaman (Threat)	Bobot	Rating	(B) X (R)
1	Belum tersedianya perangkat alat pemeriksaan atau diagnosa bidang fisioterapi menggunakan teknologi komunikasi berbasis digital	0,09	4,00	0,36
2	Terapis klinik belum terampil menggunakan layanan berbasis teknologi komunikasi kepada pasien	0,05	4,00	0,20
3	Masyarakat luas tidak tertarik mencari informasi tentang kemanfaatan fisioterapi di media layanan ininternet	0,07	2,00	0,14
4	Perangkat teknologi komunikasi revolusi industri yang masih langka dan berbiaya mahal	0,06	4,00	0,24
5	Belum tersedianya teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 yang memadai untuk digunakan pada layanan kesehatan fisioterapi	0,07	4,00	0,28
6	Dukungan regulasi/peraturan pemerintah belum ada yang mendorong terciptanya pengembangan teknologi komunikasi layanan fisioterapi	0,07	1,00	0,07
7	Pengembangan teknologi komunikasi untuk layanan kesehatan fisioterapi tidak menarik bagi para pebisnis	0,07	1,00	0,07
8	Pasien belum merasakan layanan digital komunikasi teknologi revolusi industri 4.0 bidang fisioterapi	0,07	1,00	0,07
9	Sebahagian besar pasien klinik fisioterapi belum sepenuhnya mampu menggunakan layanan fisioterapi melalui media internet	0,09	1,00	0,09
Sub Total		0,64		1,52
Total		1,00		2,42

Pada analisis faktor ancaman (*threat*) didapat hasil penilaian faktor dominannya adalah belum tersedianya perangkat alat pemeriksaan atau diagnosa bidang fisioterapi menggunakan teknologi komunikasi berbasis digital sebesar 0.36 dan belum tersedianya teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 yang memadai untuk digunakan pada layanan kesehatan fisioterapi sebesar 0.28, disusul perangkat teknologi komunikasi revolusi industri yang masih langka dan berbiaya mahal sebesar 0.24.

3.3. Matriks SWOT Dan Strategik Pengembangan Layanan

Pengukuran hasil analisis faktor internal dan eksternal di atas, maka dapat ditentukan strategi yang mendekati sesuai untuk Analisis Layanan Teknologi Komunikasi Klinik Fisioterapi Siti Hajar Di Era Revolusi Industri 4.0, seperti gambar 5.



Gambar 5. Diagram analisis SWOT

Dari diagram SWOT di atas dapat dilihat bahwa selisih dari faktor internal (*Strength – Weakness*) bernilai negatif yaitu $(1,22 - 1,63 = -0,41)$ dan selisih dari faktor eksternal (*opportunity – treat*) juga bernilai negatif yaitu sebesar nilai $(0,90 - 1,52 = -0,62)$. Diagram di atas menunjukkan bahwa posisi Klinik Fisioterapi Siti Hajar berada di kuadran III, dimana pada kuadran ini Strategi WT (*Weaknesses- Threats*), strategi ini berdasarkan pada kegiatan yang bersifat *defensive* dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

Tabel 5. Matriks Strategi WT Layanan Klinik Fisioterapi Siti Hajar Medan

	Weakness (W)
IFAS	<ol style="list-style-type: none"> SDM Klinik Fisioterapi Medan belum memanfaatkan layanan klinik ke pasien menggunakan layanan berbasis digital Tidak tersedianya <i>server</i> pada klinik yang memadai untuk penyimpanan data yang diperlukan Litbang layanan fisioterapi pada klinik yang berbasis digitalisasi belum dibentuk sebagai salah satu untuk pengembangan pada klinik Kemampuan finansial klinik yang terbatas dalam penyediaan layanan digital kepada pasien. Keterbatasan SDM yang terampil dalam bidang teknologi komunikasi fisioterapi revolusi industri 4.0
EFAS	
Threat (T)	STRATEGI WT
<ol style="list-style-type: none"> Belum tersedianya perangkat alat pemeriksaan atau diagnosa bidang fisioterapi menggunakan teknologi komunikasi berbasis digital Terapis klinik belum terampil menggunakan layanan berbasis teknologi komunikasi kepada pasien Masyarakat luas tidak tertarik mencari informasi tentang kemanfaatan 	<ol style="list-style-type: none"> Pembenahan SDM Pengelola Klinik pada bidang teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 Melakukan edukasi kepada masyarakat luas tentang manfaat layanan teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 yang berbasis internet dan aplikasi digital Mengajak praktisi fisoterapi, terutama belatar belakang akademisi dan bisnis untuk

<p>fisioterapi di media layanan internet</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Perangkat teknologi komunikasi revolusi industri yang masih langka dan berbiaya mahal 5. Belum tersedianya teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 yang memadai untuk digunakan pada layanan kesehatan fisioterapi 6. Dukungan regulasi/peraturan pemerintah belum ada yang mendorong terciptanya pengembangan teknologi komunikasi layanan fisioterapi 7. Pengembangan teknologi komunikasi untuk layanan kesehatan fisioterapi tidak menarik bagi para pebisnis 8. Pasien belum merasakan layanan digital komunikasi teknologi revolusi industri 4.0 bidang fisioterapi 9. Sebagian besar pasien klinik fisioterapi belum sepenuhnya mampu menggunakan layanan fisioterapi melalui media internet 	<p>lebih menggiatkan fisioterapi sebagai profesi yang memiliki nilai jual</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Menumbuhkembangkan bentuk-bentuk inovasi baru bidang fisoterapi dengan lebih mengaktifkan keberadaan litbang keilmuan fisioterapi 5. Mengajak pemerintah daerah maupun pemerintah pusat (kemenristekdikti, rumah sakit pemerintah, balai keterampilan, dll) untuk mendorong regulasinya agar lebih berperan aktif mengembangkan studi fisioterapi agar lebih dikenal luas oleh masyarakat. 6. Membantu asosiasi keprofesian fisioterapi untuk mengeluarkan regulasi agar pemanfaatan teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 dapat dikenalkan pada pendidikan studi fisioterapi.
---	--

Strategik *Weakness – Treath* (WT) yang berada di kuadran III yang dikenal dengan strategi *defensive*, yaitu berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman, maka didapat beberapa aplikasi strategik yang dapat disimpulkan, yaitu: (1) Pembenhahan SDM Pengelola Klinik pada bidang teknologi komunikasi revolusi industri 4.0, (2) Melakukan edukasi kepada masyarakat luas tentang manfaat layanan teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 yang berbasis internet dan aplikasi digital, (3) Mengajak praktisi fisioterapi, terutama belatar belakang akademisi dan bisnis untuk lebih menggiatkan fisioterapi sebagai profesi yang memiliki nilai jual, (4) Menumbuhkembangkan bentuk-bentuk inovasi baru bidang fisoterapi dengan lebih mengaktifkan keberadaan litbang keilmuan fisioterapi, (5) Mengajak pemerintah daerah maupun pemerintah pusat (kemenristekdikti, rumah sakit pemerintah, balai keterampilan, dll) untuk mendorong regulasinya agar lebih berperan aktif mengembangkan studi fisioterapi agar lebih dikenal luas oleh masyarakat. (6) Membantu asosiasi keprofesian fisioterapi untuk mengeluarkan regulasi agar pemanfaatan teknologi komunikasi revolusi industri 4.0 dapat dikenalkan pada pendidikan studi fisioterapi.

4. KESIMPULAN

Secara internal organisasi, klinik fisioterapi diharapkan mampu mengupayakan melakukan identifikasi kelemahan-kelemahan yang ada pada internal untuk dilakukan penglolahan dan analisis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi revolusi industri 4.0, sehingga pengelola memiliki kemampuan yang cepat dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa fisioterapi di klinik. Keberadaan strategi *weakness-treath* (W-T) merupakan hasil yang didapat melalui serangkaian langkah-langkah dan proses metode pengukuran merupakan pedoman yang pengelola klinik untuk melakukan program *sustainable* klinik pada fokus bidang teknologi komunikasi revolusi industri 4.0.

Secara garis besar dalam penentuan strategi, organisasi yang menjalankan strategi (W-T) adalah mengadakan konsolidasi internal yang bertujuan untuk menguatkan kembali kelemahan-kelemahan organisasi, seperti SDM, infrastruktur, pendanaan dan lainnya, sehingga mampu menghadapi ancaman dengan cara membuat perencanaan yang matang, sistematis dan terukur dengan memanfaatkan sumber daya potensial yang telah dimiliki menuju tujuan organisasi.

Proses penyusunan analisa strategik masih bisa disempurnakan lagi melalui beberapa tahapan dengan memadukan konsep SWOT analisis dengan konsep strategik lainnya seperti metode *Quantitative Planning Matrix - QSPM* , dll. Hal ini akan semakin memperkaya kita dalam menentukan strategi yang lebih tepat untuk diimplementasikan

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Pertama kali peneliti, banyak mengucapkan terima kasih kepada Ketua LPPM Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun secara finansial sehingga penelitian dapat diselesaikan dengan baik. Kepala Klinik Fisioterapi Siti Hajar yang telah memberikan tempat dan waktu untuk dapat melaksanakan penelitian ini.

BAHAN REFERENSI

- [1] M. Ngafifi and M. Ngafifi, 2012, “Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Persepektif Sosiologi Budaya,” *J. Pembang. Pendidik. Fondasi dan Apl.*, no. 3, pp. 33–47.
- [2] Hoedi Prasetyo and Wahyu Sutopo, 2018, “Industri 4.0: telaah klasifikasi aspek dan arah perkembangan riset,” *J. Tek. Ind.*, vol. 13, no. 1, pp. 17–26.
- [3] N. R. I. Muhamad, 2017, “Analisis Swot Untuk Menentukan Strategi Kompetitif Pada PD. BPR. Bank Daerah Lamongan,” *J. Ekon. Univ. Kadiri*, vol. 2, no. 1, pp. 40–56.
- [4] Sulaiman and Lagut Sutandra, “Study Analysis of Negative News or ‘Hoax’ About The Case of Management Cervical Root Syndrome in Media,” in *Cyber crime: Viewed from various perspectives of science and seminar result of research community services*, 2018, pp. 288–292.
- [5] Z. Nisak, 2004, “Analisis SWOT Untuk Menentukan Strategi Kompetitif,” pp. 1–8.
- [6] Kemenkes RI, 2015, “1.1-permenkes-nomor-65-tahun-2015.pdf.” Kemenkes RI, Jakarta, pp. 1–46.
- [7] M. Hubeis and M. Najib, 2014, “Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing (Edisi Revisi),” Elex Media Komputindo.
- [8] *Revolusi Industri 4.0: Peluang Dan Tantangan Bagi Alumni Dan Universitas*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2014.
- [9] Nasution, Muhammad Irwan Padli, 2014, *Keunggulan Kompetitif dengan Teknologi Informasi*. *Jurnal Elektronik*