



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kesuksesan produk bisnis penyedia jasa kesehatan beserta faktor-faktor penyebab kesuksesan. Obyek penelitian ini yaitu pelayanan pemeriksaan gigi dan laboratorium.

Analisis kesuksesan produk bisnis penyedia jasa kesehatan dilakukan dengan dua aktivitas utama, yaitu penentuan produk sukses dan faktor penyebab kesuksesan. Penentuan produk sukses ditentukan melalui besaran pangsa pasar. Analisis faktor penyebab kesuksesan diukur dan ditentukan melalui beberapa perspektif, yaitu perspektif pelanggan, internal bisnis, keuangan, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Perspektif pelanggan diperoleh melalui kuesioner sedangkan perspektif lainnya diperoleh melalui data aktual instansi penyedia jasa kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis kesuksesan produk, terdapat sepuluh pelayanan kesehatan yang sukses dan terdapat dua instansi penyedia jasa kesehatan yang sukses. Pelayanan kesehatan tersebut antara lain, laboratorium, pelayanan gigi, *medical check-up*, radiologi, pelayanan mata, pelayanan THT, rekam jantung, pelayanan kesehatan anak, pelayanan syaraf, dan pelayanan kebidanan dan kandungan. Instansi penyedia jasa kesehatan yang sukses, yaitu rumah sakit gigi dan mulut (RSGM) Prof. Soedomo dan Laboratorium Klinik Pramita. Faktor penyebab kesuksesan RSGM Prof. Soedomo yaitu tingkat pelayanan, faktor ketersediaan, *feature*, dan harga. Sedangkan faktor penyebab kesuksesan Laboratorium Klinik Pramita yaitu tingkat pelayanan, kualitas pelayanan, ketersediaan, *feature*, dan tingkat keamanan.

Kata kunci: pangsa pasar, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif internal bisnis, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, kanvas strategi