

ABSTRAK

Pertumbuhan industri layanan kesehatan di Indonesia mendorong klinik-klinik baru untuk menghadirkan layanan yang lebih relevan dan kompetitif. Klinik XYZ, yang berlokasi di Desa Hegarmanah, Kabupaten Cianjur, merupakan klinik baru yang menghadapi tantangan dalam memahami kebutuhan spesifik konsumennya dan bersaing dengan fasilitas kesehatan yang telah lebih dulu beroperasi. Penelitian ini bertujuan untuk merancang *value proposition canvas* guna memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sekitar. Pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam kepada calon pengguna layanan untuk memetakan *customer profile* yang dilanjutkan dengan identifikasi faktor kompetisi, di mana faktor ini kemudian digunakan dalam menyusun kanvas strategi. *Value proposition canvas* dirancang dengan melakukan analisis ERRC dengan mempertimbangkan kanvas strategi, customer profile dan *value proposition canvas* saat ini. Rancangan yang dihasilkan tetap mempertahankan layanan utama seperti rawat jalan, rawat inap, layanan gawat darurat, apotik internal dan laboratorium, namun kini didukung dengan *pain relievers* seperti sistem administrasi yang efisien, transparansi biaya, serta kerja sama dengan BPJS. Di sisi lain, *gain creators* yang dirancang mencakup kenyamanan lingkungan klinik, kecepatan pelayanan, keramahan staf, serta inovasi digital melalui sistem pendaftaran daring.

Kata kunci: Klinik XYZ Desa Hegarmanah, Value Proposition Canvas, Customer Profile, Value Map, Layanan Kesehatan.